



Íslenskir staðlar

ÍST EN ISO 19011:2018 (íslensk þýðing)

Gildistaka 01.09.2018

ICS: 3.100

**Leiðbeiningar um úttektir
stjórnunarkerfa**

**Guidelines for auditing management
systems**



Íslenskir staðlar

Staðfest af Staðlaráði Íslands
© Staðlaráð Íslands
Eftirprentun háð leyfi útgefanda

ÍST EN ISO 19011:2018

© Staðlaráð Íslands 2021. Öll réttindi áskilin.

Án skriflegs leyfis útgefanda má ekki endurprenta eða afrita þennan staðal með neinum hætti, vélrænum eða rafrænum, svo sem ljósritun, hljóðritun eða annarri aðferð sem nú er þekkt eða verður síðar fundin upp, né miðla staðlinum í rafrænu gagnasafni.

1. prentun.

ÍST EN ISO 19011:2018

Eftirtaldir aðilar styrktu útgáfu þessa staðals á íslensku með fjárframlagi og/eða vinnuframlagi

Colas Íslandi

Húsnæðis- og mannvirkjastofnun

iCert

Jensen ráðgjöf

Landsnet

Marel

Orkuveitan

RARIK

Rio Tinto á Íslandi

Ríkiskaup

Sýni

ÍST EN ISO 19011:2018

Formáli íslensku þýðingarinnar

Þessi íslenski staðall, ÍST ISO 19011:2018, sem er einnig alþjóðlegur staðall, var staðfestur í enskri útgáfu af Staðlaráði Íslands, sem er samstarfsvettvangur íslenskra hagsmunaaðila til að vinna að stöðlun og beitingu staðla.

Íslenska þýðingin var gerð að tilhlutan Staðlaráðs Íslands og að henni komu Sveinn V Ólafsson hjá Jensen ráðgjöf og Arngrímur Blöndahl verkefnastjóri hjá Staðlaráði Íslands. Sveinn V Ólafsson veitti sérfræðiráðgjöf um m.a. málfar þýðingarinnar. Sveinn er með áralanga reynslu sem ráðgjafi í úttektum og hefur verið leiðbeinandi á námskeiðum um úttektir.

Þetta er fyrsta útgáfa staðalsins.

Þýðingin er einungis gerð til hagræðis fyrir íslenska notendur. Kappkostað hefur verið að hafa íslenska textann eins nákvæman og framast er unnt. Engu að síður getur Staðlaráð Íslands ekki ábyrgst að þýðingin endurspegli nákvæmlega merkingu frumtextans, orð fyrir orð. Af þessum sökum er enski textinn birtur við hlið hins íslenska og í hann ber að leita komi til deilumála um túlkun ákvæða í staðlinum. Staðlarnir eru í stöðugri endurskoðun og þar með íslenska þýðingin. Notendur staðlanna eru eindregið hvattir til að koma athugasemdum og ábendingum til Staðlaráðs Íslands.

ÍST EN ISO 19011:2018

EVROPSKUR STAÐALL
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM

ÍST EN ISO 19011

Júlí 2018

ICS 03.100.70; 03.120.20

Kemur í stað EN ISO 19011:2011

Íslensk útgáfa

Leiðbeiningar um úttektir á stjórnunarkerfum (ISO 19011:2018) Guidelines for auditing management systems

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de –
Managementsystemen (ISO 19011:2018)

Leitfaden zur Auditierung von
Managementsystemen (ISO 19011:2018)

Þessi evrópski staðall var samþykktur af CEN 18. júní 2018

Þessi staðall er hin íslenska útgáfa evrópska staðalsins EN ISO 19011:2018. Hann var þýddur af Staðlaráði Íslands. Hann hefur sama gildi og opinberu útgáfurnar.

Þessi evrópski staðall var samþykktur af CEN 18. júní 2018.

Meðlimir CEN eru skyldugir til að uppfylla þær kröfur starfsreglna CEN/CENELEC sem greina frá skilyrðum þess að þessi evrópski staðall sé gerður að landsstaðli án nokkurra breytinga. Hægt er að fá nýjustu lista og skráningartilvísanir sem varða slíka landsstaðla með því að biðja um slíkt hjá aðalskrifstofu CEN-CENELEC eða hjá hvaða CEN meðlim sem er.

Þessi evrópski staðall er til í þremur opinberum útgáfum (ensku, frönsku og þýsku). Útgáfa á öðru tungumáli, þar sem meðlimur CEN þýðir yfir á sitt tungumál á eigin ábyrgð og tilkynnir um útgáfuna til aðalskrifstofu CEN-CENELEC, hefur sama gildi og opinberu útgáfurnar.

Meðlimir CEN eru landsstaðlaráð Austurríkis, Belgíu, Búlgaríu, Króatíu, Kýpur, Danmerkur, Eistlands Finnlands, Frakklands, Grikklands, Hollands, Írlands, Íslands, Ítalíu, Lettlands, Litháen, Lúxemborgar, Makedóníu, Möltu, Noregs, Póllands, Portúgals, Slóveníu, Slóvakíu, Rúmeníu, Spánar, Stóra-Bretlands, Sviss, Svíþjóðar, Tékklands, Tyrklands, Ungverjalands og Þýskalands.

EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

CEN-CENELEC aðalskrifstofa: Rue de la Science 23, B-1040 Brussels

ÍST EN ISO 19011:2018

Formáli evrópska staðalsins

Þetta skjal (EN ISO 19011:2018) var samið af tækninefndinni ISO/PC 302 "Guidelines for auditing management systems" (Leiðbeiningar um úttektir á stjórnunarkerfum) í samstarfi við CCMC.

Þessi evrópski staðall skal fá gildi landsstaðals, annaðhvort með útgáfu alsams texta eða með staðfestingu upprunalegu útgáfunnar, í síðasta lagi fyrir lok janúar 2019, og landsstaðlar sem innihalda kröfur sem stangast á við kröfur þessa staðals skulu jafnframt felldir úr gildi í síðasta lagi fyrir lok janúar 2019.

Athygli er vakin á því að sum atriði í þessum alþjóðastaðli gætu fallið undir einkaleyfi. CEN ber ekki ábyrgð á að greina einhver eða öll slík einkaleyfi.

Þetta skjal kemur í stað EN ISO 19011:2011.

Samkvæmt starfsreglum CEN/CENELEC eru eftirtalin lönd skyldug til að innleiða þennan evrópska staðal: Austurríki, Belgía, Búlgaría, Króatía, Kýpur, Danmörk, Eistland, Finnland, Frakkland, Grikkland, Holland, Írland, Ísland, Ítalía, Lettland, Litháen, Lúxemborg, Makedónía, Malta, Noregur, Pólland, Portúgal, Slóvenía, Slóvakía, Rúmenía, Spánn, Stóra-Bretland, Sviss, Svíþjóð, Tékkland, Tyrkland, Ungverjaland og Þýskaland.

Yfirlýsing um samþykkt:

Texti alþjóðastaðalsins ISO 19011:2018 var samþykktur óbreyttur af CEN sem EN ISO 19011:2018.

ÍST EN ISO 19011:2018

European foreword

This document (EN ISO 19011:2018) has been prepared by Technical Committee ISO/PC 302 „Guidelines for auditing management systems“ in collaboration with CCMC.

This European Standard shall be given the status of a national standard, either by publication of an identical text or by endorsement, at the latest by January 2019, and conflicting national standards shall be withdrawn at the latest by January 2019.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. CEN shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

This document supersedes EN ISO 19011:2011.

This document has been prepared under a mandate given to CEN by the European Commission and the European Free Trade Association.

According to the CEN-CENELEC Internal Regulations, the national standards organizations of the following countries are bound to implement this European Standard: Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Former Yugoslav Republic of Macedonia, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and the United Kingdom.

Endorsement notice

The text of ISO 19011:2018 has been approved by CEN as EN ISO 19011:2018 without any modification.

ÍST EN ISO 19011:2018

Efnisyfirlit

Formáli íslensku þýðingarinnar _____	4	6	Framkvæmd úttektar _____	44	
Formáli evrópska staðalsins _____	6	6.1	Almennt _____	44	
Formáli _____	10	6.2	Upphaf úttektar _____	44	
Inngangur _____	12	6.3	Undirbúningur úttektarathafna _____	46	
1	Umfang _____	14	6.4	Framkvæmd úttektarathafna _____	50
2	Tilvísanir í staðla _____	14	6.5	Undirbúningur og dreifing úttektar- skýrslu _____	60
3	Hugtök og skilgreiningar _____	14	6.6	Lok úttektar _____	62
4	Meginreglur úttekta _____	22	6.7	Framkvæmd eftirfylgni við úttekt _____	62
5	Stjórnun úttektaráætlunar _____	24	7	Hæfni og mat á úttektarmönnum _____	62
5.1	Almennt _____	24	7.1	Almennt _____	62
5.2	Markmið úttektaráætlunar sett fram _____	30	7.2	Ákvörðun um hæfni úttektarmanns _____	64
5.3	Ákvörðun og mat á áhættu og tækifærum úttektaráætlunar _____	30	7.3	Að setja fram matsviðmið úttektarmanns _____	70
5.4	Úttektaráætlunin sett fram _____	32	7.4	Val á viðeigandi aðferð við mat á úttektarmanni _____	70
5.5	Innleiðing úttektaráætlunar _____	34	7.5	Framkvæmd mats á úttektarmanni _____	72
5.6	Vöktun úttektaráætlunar _____	42	7.6	Viðhald og bæting á hæfni úttektarmanns _____	72
5.7	Rýni og umbætur á úttektaráætlun _____	42	Viðauki A (til upplýsingar) _____	74	

ÍST EN ISO 19011:2018

Contents

European foreword _____	7	6	Conducting an audit _____	45	
Foreword _____	11	6.1	General _____	45	
Introduction _____	13	6.2	Initiating audit _____	45	
1	Scope _____	15	6.3	Preparing audit activities _____	47
2	Normative references _____	15	6.4	Conducting audit activities _____	51
3	Terms and definitions _____	15	6.5	Preparing and distributing audit report_	61
4	Principles of auditing _____	23	6.6	Completing audit _____	63
5	Managing an audit programme _____	25	6.7	Conducting audit follow-up _____	63
5.1	General _____	25	7	Competence and evaluation of auditors _____	63
5.2	Establishing audit programme objectives _____	31	7.1	General _____	63
5.3	Determining and evaluating audit programme risks and opportunities _____	31	7.2	Determining auditor competence _____	65
5.4	Establishing the audit programme _____	33	7.3	Establishing auditor evaluation criteria_	71
5.5	Implementing audit programme _____	35	7.4	Selecting appropriate auditor evaluation method _____	71
5.6	Monitoring audit programme _____	43	7.5	Conducting auditor evaluation _____	73
5.7	Reviewing and improving audit programme _____	43	7.6	Maintaining and improving auditor competence _____	73
			Annex A (informative) _____	75	

ÍST EN ISO 19011:2018

Formáli

ISO (International Organization for Standardization – Alþjóðlegu staðlasamtökin) eru alþjóðleg samtök staðlastofnana einstakra landa (ISO meðlima). Vinna við samningu alþjóðastaðla fer venjulega fram í tækninefndum ISO. Sérhver meðlimur, sem hefur áhuga á því efnissviði sem tækninefnd hefur verið stofnuð um, á rétt á að eiga fulltrúa í nefndinni. Alþjóðlegar stofnanir, bæði ríkisstofnanir og aðrar stofnanir, taka einnig þátt í starfinu í samvinnu við ISO. ISO hefur einnig náð samstarf við Alþjóðaraftækniráðið (International Electrotechnical Commission, IEC) í öllum þáttum er varða stöðlun á sviði raftækni.

Verklagsreglunum sem notaðar voru við þróun þessa skjals og þeim sem ætlaðar eru til þess að viðhalda því er lýst í 1. hluta Vinnureglna ISO/IEC. Einkum ætti að huga að þeim mismunandi samþykkisviðmiðum sem þörf er á fyrir hinar mismunandi tegundir ISO skjala. Skjal þetta var samið í samræmi við ritstjórnarreglurnar í 2. hluta Vinnureglna ISO/IEC (sjá www.iso.org/patents).

Athygli er vakin á þeim möguleika, að sumir þættir þessa skjals kunna að vera háðir einkaleyfi. ISO ber ekki ábyrgð á því að tilgreina einhver eða öll slík einkaleyfi. Upplýsingar um einkaleyfisréttindi sem í ljós komu við þróun skjalsins verður að finna í innganginum og/eða í skrá ISO um yfirlýsingar um einkaleyfisréttindi sem borist hafa (sjá www.iso.org/patents).

Viðskiptaheiti sem gætu verið notuð eru í skjali þessu eru upplýsingar sem veittar eru til hagræðis fyrir notendur og ekki er ætlunin að gefa í skyn stuðning við þau.

Skýringar á merkingu sérstakra hugtaka ISO og orðasambanda sem tengjast samræmismati, svo og upplýsingar um efndir ISO á grundvallarreglum Alþjóðaviðskiptastofnunarinnar (WTO) varðandi tæknilegar viðskiptahindranir (TBT) má finna á eftirfarandi slóð: www.iso.org/iso/foreword.html.

Skjal þetta var útbúið af Verkefnisnefnd ISO/PC 302, Leiðbeiningar um úttektir á stjórnunarkerfum.

Þessi þriðja útgáfa fellir úr gildi og kemur í staðinn fyrir aðra útgáfu (ISO 19011:2011), sem hefur verið tæknilega endurskoðuð.

Helsti mismunur borið saman við aðra útgáfu er:

- viðbót áhættumiðaðrar nálgunar við meginreglur úttekta,
- ítarlegri leiðsögn um stjórnun úttektaráætlunar, þ.m.t. áhætta úttektaráætlunar,
- ítarlegri leiðsögn um hvernig á að framkvæma úttekt, einkum í kaflanum um skipulagningu úttektar,
- ítarlegri krafa um almenna hæfni úttektarmanna,
- aðlögun iðorðasafns til að endurspegla ferlið en ekki viðfangið („hlutinn“).
- niðurfelling viðaukans sem inniheldur hæfniskröfur fyrir úttekt á tilteknum stjórnunarkerfum fagsviða (vegna fjölmargra einstakra stjórnunarkerfisstaðla væri ekki hentugt að vera með hæfniskröfur fyrir öll fagsvið),
- viðbót við viðauka A til að veita leiðsögn um (ný) úttektarhugtök eins og samhengi skipulagsheildar, forystu og skuldbindingu, sýndarúttektir, hlítingu og aðfangakeðju.

ÍST EN ISO 19011:2018

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) is a worldwide federation of national standards bodies (ISO member bodies). The work of preparing International Standards is normally carried out through ISO technical committees. Each member body interested in a subject for which a technical committee has been established has the right to be represented on that committee. International organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO, also take part in the work. ISO collaborates closely with the International Electrotechnical Commission (IEC) on all matters of electrotechnical standardization.

The procedures used to develop this document and those intended for its further maintenance are described in the ISO/IEC Directives, Part 1. In particular the different approval criteria needed for the different types of ISO documents should be noted. This document was drafted in accordance with the editorial rules of the ISO/IEC Directives, Part 2 (see www.iso.org/directives).

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights. Details of any patent rights identified during the development of the document will be in the Introduction and/or on the ISO list of patent declarations received (see www.iso.org/patents).

Any trade name used in this document is information given for the convenience of users and does not constitute an endorsement.

For an explanation on the voluntary nature of standards, the meaning of ISO specific terms and expressions related to conformity assessment, as well as information about ISO's adherence to the World Trade Organization (WTO) principles in the Technical Barriers to Trade (TBT) see the following URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

This document was prepared by Project Committee ISO/PC 302, Guidelines for auditing management systems.

This third edition cancels and replaces the second edition (ISO 19011:2011), which has been technically revised.

The main differences compared to the second edition are as follows:

- addition of the risk-based approach to the principles of auditing;
- expansion of the guidance on managing an audit programme, including audit programme risk;
- expansion of the guidance on conducting an audit, particularly the section on audit planning;
- expansion of the generic competence requirements for auditors;
- adjustment of terminology to reflect the process and not the object (“thing”);
- removal of the annex containing competence requirements for auditing specific management system disciplines (due to the large number of individual management system standards, it would not be practical to include competence requirements for all disciplines);
- expansion of Annex A to provide guidance on auditing (new) concepts such as organization context, leadership and commitment, virtual audits, compliance and supply chain.

ÍST EN ISO 19011:2018

Inngangur

Síðan önnur útgáfa af þessu skjali var gefin út 2011 hafa nokkrir nýir stjórnunarkerfisstaðlar verið gefnir út, margir þeirra eru svipaðir að uppbyggingu, hafa sambærilegar kröfur í meginatriðum og svipuð hugtök og megin-skilgreiningar. Afleiðing þess er þörf á að íhuga víðari nálgun fyrir úttektir á stjórnunarkerfum og veita almennari leiðsögn. Niðurstöður úttekta geta verið ílag í greiningarhluta fyrir skipulagningu rekstursins og getur stuðlað að því að bera kennsl á starfsemi og þörf fyrir umbætur.

Hægt er að framkvæma úttektir byggðar á mismunandi úttektarviðmiðum, hverju fyrir sig eða saman, að meðtöldu en takmarkast ekki við:

- kröfur sem skilgreindar eru í einum eða fleiri stjórnunarkerfisstöðlum,
- stefnur og kröfur sem viðeigandi hagsmunaaðilar tilgreina,
- lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur,
- skipulag stjórnunarkerfis(a) sem tengjast ákvæðum um tiltekið frálög stjórnunarkerfis (t.d. gæðaskipulag, verkefna-skipulag).

Í þessu skjali er veitt leiðsögn fyrir skipulagsheildir af öllum stærðum og gerðum og úttektir af mismunandi umfangi og skala, þar með talið þær sem stór úttektarteymi framkvæma, yfirleitt hjá stórum skipulagsheildum, og þær sem stakir úttektarmenn framkvæma, hvort sem er í stórum eða litlum skipulagsheildum. Aðlaga ætti þessa leiðsögn eins og hæfir umfangi, flækjustigi og skala úttektaráætlunarinnar.

Í þessu skjali er áhersla á innri úttektir (úttektir fyrsta aðila) og úttektir sem skipulagsheildir framkvæma á ytri veitendum sínum og öðrum ytri hagsmunaaðilum (úttektir annars aðila). Þetta skjal getur einnig verið nytsamlegt fyrir ytri úttektir sem framkvæmdar eru í öðrum tilgangi en þeim að fá vottun á stjórnunarkerfi frá þriðja aðila. ISO/IEC 17021-1 kveður á um kröfur fyrir úttektir á stjórnunarkerfum fyrir vottun þriðja aðila; þetta skjal getur veitt nytsamlega auka-leiðsögn (sjá töflu 1).

Tafla 1 – Mismunandi gerðir úttekta

Úttekt fyrsta aðila	Úttekt annars aðila	Úttekt þriðja aðila
Innri úttekt	Úttekt á ytri veitanda	Vottunar- og/eða faggildingarúttekt
	Úttekt annars ytri hagsmunaaðila	Lögboðnar, stjórnvalds- og aðrar álíka úttektir

Til að einfalda lestur á þessu skjali er eintöluform „stjórnunarkerfis“ kosið en lesandinn getur aðlagað útfærslu leiðsagnarinnar að eigin aðstæðum. Þetta á einnig við um notkun orðanna „einstaklingur“ og „einstaklingar“, „úttektar-maður“ og „úttektarmenn“.

Þessu skjali er ætlað að gilda um margs konar mögulega notendur, þar með talda úttektarmenn, skipulagsheildir sem innleiða stjórnunarkerfi og skipulagsheildir sem þurfa að framkvæma úttektir á stjórnunarkerfum vegna samninga eða stjórnvaldskrafna. Hins vegar geta notendur þessa skjals beitt þessari leiðsögn til að þróa eigin úttektartengdar kröfur.

Einnig er hægt að nota leiðsögnina í þessu skjali fyrir eigin yfirlýsingar og þær geta verið nytsamlegar fyrir skipulagsheildir sem taka þátt í þjálfun úttektarmanna eða vottun starfsfólks.

Leiðsögninni í þessu skjali er ætlað að vera sveigjanleg. Eins og fram kemur á mörgum stöðum í textanum getur notkun þessarar leiðsagnar verið mismunandi eftir því hversu stórt og hversu þroskað stjórnunarkerfi skipulagsheildar er. Einnig ætti íhuga eðli og flækjustig skipulagsheildarinnar sem á að taka út, sem og markmið og umfang úttektanna sem framkvæma á.

Í þessu skjali er notuð nálgun sameinaðrar úttektar ef tvö eða fleiri stjórnunarkerfi með mismunandi fagsviðum eru tekin út saman. Þar sem þessi kerfi eru samþætt í eitt stjórnunarkerfi eru meginreglur og ferli úttekta hin sömu og fyrir sameinaða úttekt (einnig þekkt sem samþætt úttekt).

Í þessu skjali er veitt leiðsögn um stjórnun úttektaráætlunar, um skipulagningu og framkvæmd úttektar á stjórnunarkerfi, svo og um hæfni og mat á úttektarmanni og úttektarteymi.

ÍST EN ISO 19011:2018

Introduction

Since the second edition of this document was published in 2011, a number of new management system standards have been published, many of which have a common structure, identical core requirements and common terms and core definitions. As a result, there is a need to consider a broader approach to management system auditing, as well as providing guidance that is more generic. Audit results can provide input to the analysis aspect of business planning, and can contribute to the identification of improvement needs and activities.

An audit can be conducted against a range of audit criteria, separately or in combination, including but not limited to:

- requirements defined in one or more management system standards;
- policies and requirements specified by relevant interested parties;
- statutory and regulatory requirements;
- one or more management system processes defined by the organization or other parties;
- management system plan(s) relating to the provision of specific outputs of a management system (e.g. quality plan, project plan).

This document provides guidance for all sizes and types of organizations and audits of varying scopes and scales, including those conducted by large audit teams, typically of larger organizations, and those by single auditors, whether in large or small organizations. This guidance should be adapted as appropriate to the scope, complexity and scale of the audit programme.

This document concentrates on internal audits (first party) and audits conducted by organizations on their external providers and other external interested parties (second party). This document can also be useful for external audits conducted for purposes other than third party management system certification. ISO/IEC 17021-1 provides requirements for auditing management systems for third party certification; this document can provide useful additional guidance (see Table 1).

Table 1 – Different types of audits

1 st party audit	2 nd party audit	3 rd party audit
Internal audit	External provider audit	Certification and/or accreditation audit
	Other external interested party audit	Statutory, regulatory and similar audit

To simplify the readability of this document, the singular form of “management system” is preferred, but the reader can adapt the implementation of the guidance to their own situation. This also applies to the use of “individual” and “individuals”, “auditor” and “auditors”.

This document is intended to apply to a broad range of potential users, including auditors, organizations implementing management systems and organizations needing to conduct management system audits for contractual or regulatory reasons. Users of this document can, however, apply this guidance in developing their own audit-related requirements.

The guidance in this document can also be used for the purpose of self-declaration and can be useful to organizations involved in auditor training or personnel certification.

The guidance in this document is intended to be flexible. As indicated at various points in the text, the use of this guidance can differ depending on the size and level of maturity of an organization’s management system. The nature and complexity of the organization to be audited, as well as the objectives and scope of the audits to be conducted, should also be considered.

This document adopts the combined audit approach when two or more management systems of different disciplines are audited together. Where these systems are integrated into a single management system, the principles and processes of auditing are the same as for a combined audit (sometimes known as an integrated audit).

This document provides guidance on the management of an audit programme, on the planning and conducting of management system audits, as well as on the competence and evaluation of an auditor and an audit team.

ÍST EN ISO 19011:2018

Leiðbeiningar um úttektir á stjórnunarkerfum

1 Umfang

Í þessu skjali er veitt leiðsögn um úttektir á stjórnunarkerfum, þar með talið meginreglur úttekta, stjórnun úttektaráætlunar og framkvæmd stjórnunarkerfisúttekta, sem og leiðsögn um mat á hæfni einstaklinga sem koma að úttektarferlinu. Einstaklingurinn/arnir sem stjórna úttektaráætluninni, úttektarmenn og úttektarteymi eru meðtaldir í þessum athöfnum.

Þetta á við um allar skipulagsheildir sem þurfa að skipuleggja og framkvæma innri eða ytri úttektir á stjórnunarkerfum eða stjórna úttektaráætlun.

Að beita þessu skjali á aðrar tegundir úttekta er mögulegt, að því tilskildu að þeirri tilteknu hæfni sem þörf er á sé gefinn sérstakur gaumur.

2 Tilvísanir í staðla

Engar tilvísanir í staðla er að finna í þessu skjali.

3 Hugtök og skilgreiningar

Í skjali þessu gilda eftirfarandi hugtök og skilgreiningar.

Á vegum ISO og IEC eru starfræktir íðorðabankar til nota við stöðlun á eftirfarandi vefsíðum:

- ISO netvafri: <https://www.iso.org/obp>
- Raftækniórðasafn IEC (Electropedia): sjá <http://www.electropedia.org/>

3.1

úttekt

kerfisbundið, óháð og skjalfest ferli sem miðar að því að afla *hlutlægra sannana* (3.8) og meta þær hlutlægt í því skyni að ákvarða að hve miklu leyti *úttektarviðmið* (3.7) eru uppfyllt

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Innri úttektir, sem stundum eru nefndar úttektir fyrsta aðila, eru framkvæmdar af hálfu, eða fyrir hönd, skipulagsheildarinnar.

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Ytri úttektir innifela almennt þær úttektir sem eru kallaðar úttektir annars aðila og þriðja aðila. Úttektir annars aðila eru framkvæmdar af aðilum sem hafa hagsmuni af skipulagsheildinni, svo sem viðskiptavinum eða af öðrum einstaklingum fyrir þeirra hönd. Úttektir þriðja aðila eru framkvæmdar af óháðum úttektaraðilum, svo sem þeim sem veita vottun/skráningu á samræmi, eða af opinberum aðilum.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.1, með breytingum – Athugasemdum við skilgreiningu hefur verið breytt]

3.2

sameinuð úttekt

úttekt (3.1) sem framkvæmd er samhlíða hjá sömu *úttektareiningu* (3.13) á tveimur eða fleiri *stjórnunarkerfum* (3.18)

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Þegar tvö eða fleiri stjórnunarkerfi innan tiltekins fagsviðs eru samþætt í eitt stjórnunarkerfi þá er það þekkt sem samþætt stjórnunarkerfi.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.2, með breytingum]

3.3

sameiginleg úttekt

úttekt (3.1) sem framkvæmd er hjá einni *úttektareiningu* (3.13) af tveimur eða fleiri skipulagsheildum sem annast úttektir

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.3]

ÍST EN ISO 19011:2018

Guidelines for auditing management systems

1 Scope

This document provides guidance on auditing management systems, including the principles of auditing, managing an audit programme and conducting management system audits, as well as guidance on the evaluation of competence of individuals involved in the audit process. These activities include the individual(s) managing the audit programme, auditors and audit teams.

It is applicable to all organizations that need to plan and conduct internal or external audits of management systems or manage an audit programme.

The application of this document to other types of audits is possible, provided that special consideration is given to the specific competence needed.

2 Normative references

There are no normative references in this document.

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the following terms and definitions apply.

ISO and IEC maintain terminological databases for use in standardization at the following addresses:

- ISO Online browsing platform: available at <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: available at <http://www.electropedia.org/>

3.1 audit

systematic, independent and documented process for obtaining *objective evidence* (3.8) and evaluating it objectively to determine the extent to which the *audit criteria* (3.7) are fulfilled

Note 1 to entry: Internal audits, sometimes called first party audits, are conducted by, or on behalf of, the organization itself.

Note 2 to entry: External audits include those generally called second and third party audits. Second party audits are conducted by parties having an interest in the organization, such as customers, or by other individuals on their behalf. Third party audits are conducted by independent auditing organizations, such as those providing certification/registration of conformity or governmental agencies.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.1, modified — Notes to entry have been modified]

3.2 combined audit

audit (3.1) carried out together at a single *auditee* (3.13) on two or more *management systems* (3.18)

Note 1 to entry: When two or more discipline-specific management systems are integrated into a single management system this is known as an integrated management system.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.2, modified]

3.3 joint audit

audit (3.1) carried out at a single *auditee* (3.13) by two or more auditing organizations

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.3]

ÍST EN ISO 19011:2018

3.4

úttektaráætlun

fyrirkomulag *úttektar* eða *úttekta* (3.1) sem skipulagðar eru innan tilgreinds tímaramma í tilgreindum tilgangi

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.4, með breytingum – texta hefur verið bætt við skilgreininguna]

3.5

umfang úttektar

yfirgríp og mörk *úttektar* (3.1)

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Umfang úttektar inniheldur vanalega lýsingu á raunlægrri staðsetningu og sýndarstaðsetningu, verksvið, einingum skipulagsheildarinnar, starfsemi og ferlum, og þeim tíma sem úttektin nær yfir.

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Sýndarstaðsetning er þar sem skipulagsheild framkvæmir vinnu eða veitir þjónustu í nettengdu umhverfi sem gefur einstaklingum færi á að sinna störfum, án tillits til raunlægrar staðsetningar.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.5, með breytingum – athugasemd 1 við skilgreiningu hefur verið breytt, athugasemd 2 við skilgreiningu hefur verið bætt við]

3.6

úttektarskipulag

lýsing á athöfnum og tilhögun *úttektar* (3.1)

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.6]

3.7

úttektarviðmið

safn af *kröfum* (3.23), sem hafðar eru til samanburðar við *hlutlægar sannanir* (3.8)

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Ef úttektarviðmið eru lagalegar kröfur (þar með taldar lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur), eru orðin „reglufylgni/hlíting“ eða „vanefndir“ oft notuð í *úttektarniðurstöðum* (3.10).

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Kröfur geta innihaldið stefnur, verklagsreglur, vinnulýsingar, lagalegar kröfur, samningsbundna skyldu o.s.frv.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.7, með breytingum – skilgreiningunni hefur verið breytt og athugasemdum við skilgreiningu 1 og 2 hefur verið bætt við]

3.8

hlutlægar sannanir

gögn sem styðja tilvist eða sannleika einhvers

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Hlutlægum sönnunum er hægt að ná fram með athugunum, mælingum, prófunum eða öðrum hætti.

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Hlutlægar sannanir vegna *úttektar* (3.1) samanstanda yfirleitt af skrá, yfirlýsingum um staðreyndir eða öðrum upplýsingum sem varða *úttektarviðmið* (3.7) og eru sannprófanlegar.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.8.3]

3.9

sönnunargögn úttektar

skrár, yfirlýsingar um staðreyndir eða aðrar upplýsingar sem varða *úttektarviðmið* (3.7) og eru sannprófanlegar

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.8]

ÍST EN ISO 19011:2018

3.4

audit programme

arrangements for a set of one or more *audits* (3.1) planned for a specific time frame and directed towards a specific purpose

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.4, modified — wording has been added to the definition]

3.5

audit scope

extent and boundaries of an *audit* (3.1)

Note 1 to entry: The audit scope generally includes a description of the physical and virtual-locations, functions, organizational units, activities and processes, as well as the time period covered.

Note 2 to entry: A virtual location is where an organization performs work or provides a service using an on-line environment allowing individuals irrespective of physical locations to execute processes.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.5, modified — Note 1 to entry has been modified, Note 2 to entry has been added]

3.6

audit plan

description of the activities and arrangements for an *audit* (3.1)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.6]

3.7

audit criteria

set of *requirements* (3.23) used as a reference against which *objective evidence* (3.8) is compared

Note 1 to entry: If the audit criteria are legal (including statutory or regulatory) requirements, the words “compliance” or “non-compliance” are often used in an *audit finding* (3.10).

Note 2 to entry: Requirements may include policies, procedures, work instructions, legal requirements, contractual obligations, etc.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.7, modified — the definition has been changed and Notes to entry 1 and 2 have been added]

3.8

objective evidence

data supporting the existence or verity of something

Note 1 to entry: Objective evidence can be obtained through observation, measurement, test or by other means.

Note 2 to entry: Objective evidence for the purpose of the *audit* (3.1) generally consists of records, statements of fact, or other information which are relevant to the *audit criteria* (3.7) and verifiable.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.8.3]

3.9

audit evidence

records, statements of fact or other information, which are relevant to the *audit criteria* (3.7) and verifiable

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.8]

ÍST EN ISO 19011:2018

3.10

niðurstöður úttektar

niðurstöður mats á fyrirliggjandi *sönnunargögnum úttektar* (3.9) þegar þau eru borin saman við *úttektarviðmið* (3.7)

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Niðurstöður úttektar gefa til kynna *samræmi* (3.20) eða *frábrigði* (3.21).

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Niðurstöður úttektar geta leitt í ljós hættur, tækifæri til umbóta eða skráningar á góðum starfsvenjum.

Athugasemd 3 við skilgreiningu: Á ensku, ef úttektarviðmið eru valin úr lögboðnum kröfum eða stjórnvaldskröfum, eru úttektarniðurstöður kallaðar „compliance“ (reglufylgni/hlíting) eða „non-compliance“ (vanefndir).

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.9, með breytingum – athugasemdum við skilgreiningar 2 og 3 hefur verið breytt]

3.11

úttektarályktun

útkoma *úttektar* (3.1), að teknu tilliti til markmiða úttektarinnar og allra *niðurstaðna úttektar* (3.10)

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.10]

3.12

úttektarþegi

skipulagsheild eða einstaklingur sem óskar eftir *úttekt* (3.1)

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Ef um er að ræða innri úttekt getur úttektarþeginn einnig verið *úttektareiningin* (3.13) eða einstaklingurinn/arnir sem stjórnar/stjórna úttektaráætluninni. Fyrirspurnir um ytri úttekt geta komið frá aðilum svo sem stjórnvöldum, samningsaðilum eða mögulegum legum eða núverandi viðskiptavinum.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.11, með breytingum – athugasemd 1 við skilgreiningu hefur verið bætt við]

3.13

úttektareining

skipulagsheild sem verið er að gera úttekt á í heild sinni eða hlutum hennar

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.12, með breytingum]

3.14

úttektarteymi

einn eða fleiri einstaklingar sem framkvæma *úttekt* (3.1) með stuðningi *faglegra sérfræðinga* (3.16) ef þörf krefur

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Einn *úttektarmaður* (3.15) úr *úttektarteyminu* (3.14) er skipaður sem úttektarstjóri.

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Í úttektarteymi kunna að vera úttektarmenn í þjálfun.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.14]

3.15

úttektarmaður

einstaklingur sem framkvæmir *úttekt* (3.1)

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.15]

3.16

faglegur sérfræðingur

<úttektar> einstaklingur sem leggur af mörkum tiltekna þekkingu eða sérfræðikunnáttu til úttektarteymisins (3.14)

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Tiltekin þekking eða sérfræðikunnátt varðar skipulagsheildina, athöfnina, ferlið, vöruna, þjónustuna, fagsviðið sem er til úttektar, tungumál eða menningu.

ÍST EN ISO 19011:2018

3.10 audit findings

results of the evaluation of the collected *audit evidence* (3.9) against *audit criteria* (3.7)

Note 1 to entry: Audit findings indicate *conformity* (3.20) or *nonconformity* (3.21).

Note 2 to entry: Audit findings can lead to the identification of risks, opportunities for improvement or recording good practices.

Note 3 to entry: In English if the audit criteria are selected from statutory requirements or regulatory requirements, the audit finding is termed compliance or non-compliance.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.9, modified – Notes to entry 2 and 3 have been modified]

3.11 audit conclusion

outcome of an *audit* (3.1), after consideration of the audit objectives and all *audit findings* (3.10)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.10]

3.12 audit client

organization or person requesting an *audit* (3.1)

Note 1 to entry: In the case of internal audit, the audit client can also be the *auditee* (3.13) or the individual(s) managing the audit programme. Requests for external audit can come from sources such as regulators, contracting parties or potential or existing clients.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.11, modified – Note 1 to entry has been added]

3.13 auditee

organization as a whole or parts thereof being audited

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.12, modified]

3.14 audit team

one or more persons conducting an *audit* (3.1), supported if needed by *technical experts* (3.16)

Note 1 to entry: One *auditor* (3.15) of the *audit team* (3.14) is appointed as the audit team leader.

Note 2 to entry: The audit team can include auditors-in-training.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.14]

3.15 auditor

person who conducts an *audit* (3.1)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.15]

3.16 technical expert

<audit> person who provides specific knowledge or expertise to the *audit team* (3.14)

Note 1 to entry: Specific knowledge or expertise relates to the organization, the activity, process, product, service, discipline to be audited, or language or culture.

ÍST EN ISO 19011:2018

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Faglegur sérfræðingur starfar ekki sem *úttektarmaður* (3.15) í *úttektarteyminu* (3.14).

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.16, með breytingum – athugasemdum við skilgreiningar 1 og 2 hefur verið breytt]

3.17

áheyrnarfulltrúi

einstaklingur sem fylgir *úttektarteyminu* (3.14) en starfar ekki sem *úttektarmaður* (3.15)

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.13.17, með breytingum]

3.18

stjórnunarkerfi

safn innbyrðis tengdra eða gagnverkandi hluta skipulagsheildar til þess að koma á stefnum, markmiðum og *ferlum* (3.24) til þess að ná þessum markmiðum

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Stjórnunarkerfi getur tekið til eins fagsviðs eða nokkurra fagsviða, t.d. gæðastjórnunar, fjármálastjórnunar eða umhverfisstjórnunar.

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Hlutar stjórnunarkerfisins mynda uppbyggingu skipulagsheildarinnar, hlutverk og ábyrgð, skipulagningu, rekstur, stefnur, starfshætti, reglur, skoðanir, markmið og ferli til þess að ná þessum markmiðum.

Athugasemd 3 við skilgreiningu: Umfang stjórnunarkerfis getur tekið til skipulagsheildarinnar í heild, tiltekinn og tilgreindra verksviða skipulagsheildarinnar, tiltekinn og tilgreindra hluta skipulagsheildarinnar eða eins eða fleiri verksviða þvert á hóp skipulagsheilda.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.5.3, með breytingum – athugasemd 4 við skilgreiningu hefur verið eytt]

3.19

áhætta

áhrif óvissu

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Áhrif eru frávik frá því sem búist er við – jákvæð eða neikvæð.

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Óvissa er það ástand, jafnvel þótt það sé aðeins að hluta til, þegar skortur er á upplýsingum, skilningi eða þekkingu, sem tengist atburði, afleiðingum hans og líkum á að hann verði.

Athugasemd 3 við skilgreiningu: Áhættu er oft lýst með vísan til mögulegra atburða (ISO leiðbeiningar 73:2009, 3.5.1.3) og afleiðinga (ISO leiðbeiningar 73:2009, 3.6.1.3), eða samsetningar þeirra.

Athugasemd 4 við skilgreiningu: Áhætta er oft sett fram sem samsetning af afleiðingum atburðar (þ.m.t. breytingum á aðstæðum) og tilheyrandi líkum (ISO leiðbeiningar 73:2009, 3.6.1.1) á því að hann eigi sér stað.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.7.9, með breytingum – athugasemdum við skilgreiningar 5 og 6 hefur verið eytt]

3.20

samræmi

það að *krafa* (3.23) er uppfyllt

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.6.11, með breytingum – athugasemd 1 við skilgreiningu hefur verið eytt]

3.21

frábrigði

það að *krafa* (3.23) er ekki uppfyllt

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.6.9, með breytingum – athugasemd 1 við skilgreiningu hefur verið eytt]

ÍST EN ISO 19011:2018

Note 2 to entry: A technical expert to the *audit team* (3.14) does not act as an *auditor* (3.15).

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.16, modified — Notes to entry 1 and 2 have been modified]

3.17

observer

individual who accompanies the *audit team* (3.14) but does not act as an *auditor* (3.15)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.13.17, modified]

3.18

management system

set of interrelated or interacting elements of an organization to establish policies and objectives, and *processes* (3.24) to achieve those objectives

Note 1 to entry: A management system can address a single discipline or several disciplines, e.g. quality management, financial management or environmental management.

Note 2 to entry: The management system elements establish the organization's structure, roles and responsibilities, planning, operation, policies, practices, rules, beliefs, objectives and processes to achieve those objectives.

Note 3 to entry: The scope of a management system can include the whole of the organization, specific and identified functions of the organization, specific and identified sections of the organization, or one or more functions across a group of organizations.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.3, modified — Note 4 to entry has been deleted]

3.19

risk

effect of uncertainty

Note 1 to entry: An effect is a deviation from the expected – positive or negative.

Note 2 to entry: Uncertainty is the state, even partial, of deficiency of information related to, understanding or knowledge of, an event, its consequence and likelihood.

Note 3 to entry: Risk is often characterized by reference to potential events (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) and consequences (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), or a combination of these.

Note 4 to entry: Risk is often expressed in terms of a combination of the consequences of an event (including changes in circumstances) and the associated likelihood (as defined in ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) of occurrence.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.7.9, modified — Notes to entry 5 and 6 have been deleted]

3.20

conformity

fulfilment of a *requirement* (3.23)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.11, modified — Note 1 to entry has been deleted]

3.21

nonconformity

non-fulfilment of a *requirement* (3.23)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.9, modified — Note 1 to entry has been deleted]

ÍST EN ISO 19011:2018

3.22

hæfni

geta til að beita þekkingu og kunnáttu til þess að ná tilætluðum niðurstöðum

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.10.4, með breytingum – athugasemdum við skilgreiningu hefur verið eytt]

3.23

krafa

þörf eða vænting sem er yfirlýst, almennt undirskilin eða skyldubundin

Athugasemd 1 við skilgreiningu: „Almennt undirskilin“ merkir að fyrir því sé hefð eða almenn venja hjá skipulagsheildinni og hagsmunaaðilum að þörfin eða væntingin sem um ræðir sé undirskilin.

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Tilgreind krafa er krafa sem er yfirlýst, t.d. í skjalfestum upplýsingum.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.6.4, með breytingum – athugasemdum við skilgreiningar 3, 4, 5 og 6 hefur verið eytt]

3.24

ferli

safn innbyrðis tengdra eða gagnverkandi athafna sem nota ílag til þess að ná fram tilætlaðri niðurstöðu

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.4.1, með breytingum – athugasemdum við skilgreiningu hefur verið eytt]

3.25

frammistaða

mælanleg niðurstaða

Athugasemd 1 við skilgreiningu: Frammistaða getur annaðhvort tengst megindlegum eða eigindlegum niðurstöðum.

Athugasemd 2 við skilgreiningu: Frammistaða getur tengst stjórnun á athöfnum, *ferlum* (3.24), vörum, þjónustu, kerfum eða skipulagsheildum.

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.7.8, með breytingum – athugasemd 3 við skilgreiningu hefur verið eytt]

3.26

markvirkni

það að hvaða marki skipulagðar athafnir eru framkvæmdar og skipulagðar niðurstöður hafa náðst

[HEIMILD: ISO 9000:2015, 3.7.11, með breytingum – athugasemd 1 við skilgreiningu hefur verið eytt]

4 Meginreglur úttekta

Úttekt auðkennist á tiltrú á nokkrum meginreglum. Þessar meginreglur ættu að hjálpa til við að gera úttektina að árangursríku og áreiðanlegu verkfæri, stjórnunarstefnum og stýringu til stuðnings, með því að afla upplýsinga sem skipulagsheild getur unnið eftir til að bæta frammistöðu sína. Fylgni við þessar meginreglur er forsenda þess að ná fram úttektarályktunum sem skipta máli og eru fullnægjandi og til að gera úttektarmönnum sem vinna sjálfstætt kleift að komast að svipuðum ályktunum við svipaðar kringumstæður.

Leiðsögnin sem gefin er í liðum 5 til 7 grundvallast á þeim sjö meginreglum sem útlistaðar eru hér fyrir neðan.

a) Heilindi: grundvöllur fagmennsku

Úttektarmenn og einstaklingurinn/arnir sem stjórna úttektaráætlunum ætti að:

- vinna starf sitt siðferðilega, heiðarlega og af ábyrgð,
- aðeins taka að sér úttektarathafnir ef þeir eru til þess hæfir,
- sinna starfi sínu á óhlutdrægan hátt, þ.e. vera sanngjarnir og óvilhallir í öllum sínum gjörðum,
- vera meðvitaðir um allt það sem gæti haft áhrif á dómgreind þeirra þegar verið er að gera úttekt.

b) Sanngjörn framsetning: sú skylda að skýra frá með sönnum og nákvæmum hætti.

ÍST EN ISO 19011:2018

3.22

competence

ability to apply knowledge and skills to achieve intended results

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.10.4, modified — Notes to entry have been deleted]

3.23

requirement

need or expectation that is stated, generally implied or obligatory

Note 1 to entry: "Generally implied" means that it is custom or common practice for the organization and interested parties that the need or expectation under consideration is implied.

Note 2 to entry: A specified requirement is one that is stated, for example in documented information.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.4, modified — Notes to entry 3, 4, 5 and 6 have been deleted]

3.24

process

set of interrelated or interacting activities that use inputs to deliver an intended result

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.4.1, modified — Notes to entry have been deleted]

3.25

performance

measurable result

Note 1 to entry: Performance can relate either to quantitative or qualitative findings.

Note 2 to entry: Performance can relate to the management of activities, *processes* (3.24), products, services, systems or organizations.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.7.8, modified — Note 3 to entry has been deleted]

3.26

effectiveness

extent to which planned activities are realized and planned results achieved

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.7.11, modified — Note 1 to entry has been deleted]

4 Principles of auditing

Auditing is characterized by reliance on a number of principles. These principles should help to make the audit an effective and reliable tool in support of management policies and controls, by providing information on which an organization can act in order to improve its performance. Adherence to these principles is a prerequisite for providing audit conclusions that are relevant and sufficient, and for enabling auditors, working independently from one another, to reach similar conclusions in similar circumstances.

The guidance given in Clauses 5 to 7 is based on the seven principles outlined below.

a) Integrity: the foundation of professionalism

Auditors and the individual(s) managing an audit programme should:

- perform their work ethically, with honesty and responsibility;
- only undertake audit activities if competent to do so;
- perform their work in an impartial manner, i.e. remain fair and unbiased in all their dealings;
- be sensitive to any influences that may be exerted on their judgement while carrying out an audit.

b) Fair presentation: the obligation to report truthfully and accurately

ÍST EN ISO 19011:2018

Úttektarniðurstöður, úttektarályktun og úttektarskýrslur ættu að endurspeglar úttektarathafnir með sönnum og nákvæmum hætti. Upplýsa ætti um umtalsverðar hindranir og ólíkar skoðanir sem koma upp og eru óleystar milli úttektarteymis og úttektareiningar meðan á úttekt stendur. Upplýsingagjöf ætti að vera sannleikanum samkvæmt, nákvæm, hlutlæg, tímanleg, skýr og heildstæð.

c) Tilhlýðileg fagleg aðgát: kostgæfni og dómgreind við úttektir.

Úttektarmenn ættu að ástunda hæfilega aðgát í samræmi við mikilvægi verkefnisins sem verið er að vinna og það traust sem úttektarþegi og aðrir hagsmunaaðilar bera til þeirra. Mikilvægur þáttur við að sinna starfi með tilhlýðilegri faglegri aðgát er getan til að taka vel ígrundaðar ákvarðanir í öllum úttektaraðstæðum.

d) Leynd: vernd upplýsinga.

Úttektarmenn ættu að temja sér þagmælsku varðandi notkun og vernd upplýsinga sem aflað er meðan á störfum þeirra stendur. Úttektarupplýsingar ætti ekki nota á óviðeigandi hátt, úttektarmanni eða úttektarþega til persónulegs ávinnings, eða á hvern þann hátt sem skaðar lögmæta hagsmuni úttektareiningarinnar. Þetta felur í sér viðeigandi meðhöndlun viðkvæmra upplýsinga eða trúnaðarupplýsinga.

e) Óháði: grundvöllur að óhlutdrægni úttektar og hlutlægni úttektarályktunar.

Úttektarmenn ættu að vera óháðir athöfninni sem verið er að taka út hvar sem það er framkvæmanlegt og ættu í öllum tilvikum að koma fram á óvilhallan hátt og vera lausir við hagsmunaárekstur. Hvað innri úttektir varðar ættu úttektarmenn að vera óháðir verksviðinu sem verið er að taka út ef framkvæmanlegt er. Úttektarmenn ætti að vera hlutlægir í öllu úttektarferlinu til að tryggja að úttektarniðurstöður og ályktanir byggist aðeins á sönnunargögnum úttektar.

Fyrir litlar skipulagsheildir er e.t.v. ekki mögulegt fyrir innri úttektarmenn að vera að fullu hlutlausir við þá athöfn sem er til úttektar, en allt ætti að gera til að koma í veg fyrir hlutdrægni og ýta undir hlutlægni.

f) Nálgun byggð á sönnunargögnum: rökrétt aðferð til að ná fram áreiðanlegum niðurstöðum sem unnt er að kalla fram á ný með kerfisbundnu úttektarferli.

Sönnunargögn úttektar ættu að vera sannprófanleg. Þau ættu allajafna að byggjast á sýnum úr þeim upplýsingum sem tiltækar eru þar sem úttekt fer fram á ákveðnu tímabili og endanlegar niðurstöður nást fram. Beita ætti viðeigandi notkun á sýnatökum þar sem það er nátengt því trausti sem hægt er að bera til úttektarályktunar.

g) Áhættugrunduð nálgun: úttektarnálgun sem tekur mið af áhættu og tækifærum.

Áhættugrunduð nálgun ætti að verulegu leyti hafa áhrif á skipulagningu, framkvæmd og skýrslugerð úttekta til að tryggja að við úttektir sé lögð áhersla á málefni sem eru mikilvæg fyrir úttektarþega og til að ná markmiðum úttektaráætlunar.

5 Stjórnun úttektaráætlunar

5.1 Almennt

Koma ætti á fót úttektaráætlun sem getur innihaldið úttektir sem fjalla um einn eða fleiri stjórnunarkerfisstaðla eða aðrar kröfur, framkvæmdar annað hvort hver fyrir sig eða saman (sameinuð úttekt).

Umfang úttektaráætlunar ætti að byggjast á stærð og eðli úttektareiningarinnar, sem og eðli, virkni, flækjustigi, tegund áhættu og tækifæra, og þroskastigi stjórnunarkerfisins/kerfanna) sem er(u) til úttektar.

Virkni stjórnunarkerfisins getur verið enn flóknari ef flestum mikilvægum verksviðum er útvistað og stjórnað af forystu annarra skipulagsheilda. Gefa þarf sérstakan gaum að því hvar mikilvægustu ákvarðanirnar eru teknar og hvað myndar yfirstjórn stjórnunarkerfisins.

ÍST EN ISO 19011:2018

Audit findings, audit conclusions and audit reports should reflect truthfully and accurately the audit activities. Significant obstacles encountered during the audit and unresolved diverging opinions between the audit team and the auditee should be reported. The communication should be truthful, accurate, objective, timely, clear and complete.

c) Due professional care: the application of diligence and judgement in auditing

Auditors should exercise due care in accordance with the importance of the task they perform and the confidence placed in them by the audit client and other interested parties. An important factor in carrying out their work with due professional care is having the ability to make reasoned judgements in all audit situations.

d) Confidentiality: security of information

Auditors should exercise discretion in the use and protection of information acquired in the course of their duties. Audit information should not be used inappropriately for personal gain by the auditor or the audit client, or in a manner detrimental to the legitimate interests of the auditee. This concept includes the proper handling of sensitive or confidential information.

e) Independence: the basis for the impartiality of the audit and objectivity of the audit conclusions

Auditors should be independent of the activity being audited wherever practicable, and should in all cases act in a manner that is free from bias and conflict of interest. For internal audits, auditors should be independent from the function being audited if practicable. Auditors should maintain objectivity throughout the audit process to ensure that the audit findings and conclusions are based only on the audit evidence.

For small organizations, it may not be possible for internal auditors to be fully independent of the activity being audited, but every effort should be made to remove bias and encourage objectivity.

f) Evidence-based approach: the rational method for reaching reliable and reproducible audit conclusions in a systematic audit process

Audit evidence should be verifiable. It should in general be based on samples of the information available, since an audit is conducted during a finite period of time and with finite resources. An appropriate use of sampling should be applied, since this is closely related to the confidence that can be placed in the audit conclusions.

g) Risk-based approach: an audit approach that considers risks and opportunities

The risk-based approach should substantively influence the planning, conducting and reporting of audits in order to ensure that audits are focused on matters that are significant for the audit client, and for achieving the audit programme objectives.

5 Managing an audit programme

5.1 General

An audit programme should be established which can include audits addressing one or more management system standards or other requirements, conducted either separately or in combination (combined audit).

The extent of an audit programme should be based on the size and nature of the auditee, as well as on the nature, functionality, complexity, the type of risks and opportunities, and the level of maturity of the management system(s) to be audited.

The functionality of the management system can be even more complex when most of the important functions are outsourced and managed under the leadership of other organizations. Particular attention needs to be paid to where the most important decisions are made and what constitutes the top management of the management system.

ÍST EN ISO 19011:2018

Ef um margvíslegar staðsetningar/svæði (t.d. önnur lönd) er að ræða eða þar sem mikilvægum verksviðum er útvistað og stjórnað af forystu annarra skipulagsheilda ætti að gæta sérstaklega að hönnun, skipulagningu og fullgildingu úttektaráætlunarinnar.

Ef um smærri eða minna flóknar skipulagsheildir er að ræða er hægt að sníða úttektaráætlunina í samræmi við það.

Til að skilja samhengi úttektareiningarinnar ætti úttektaráætlunin að taka mið af:

- markmiðum skipulagsheildar,
- ytri og innri málefnum sem skipta máli,
- þörfum og væntingum viðeigandi hagsmunaaðila,
- upplýsingavernd og kröfum um leynd.

Hægt er að koma í kring skipulagningu á innri úttektaráætlun og í sumum tilvikum áætlunum fyrir úttekt á ytri veitanda, til að stuðla að öðrum markmiðum skipulagsheildarinnar.

Einstaklingurinn/arnir sem sér/sjá um úttektaráætlunina ætti/ættu að tryggja að haldið sé fast við heilindi úttektarinnar og að óviðeigandi áhrifum sé ekki beitt.

Forgangur úttektar ætti að snúa að því að ráðstafa auðlindum og aðferðum eftir málefnum í stjórnunarkerfi með hærri eðlislægri áhættu og lægra frammistöðustigi.

Hæfir einstaklingar ættu að vera skipaðir til að stjórna úttektaráætluninni.

Í úttektaráætluninni ættu að vera upplýsingar og auðlindir tilgreindar til að hægt sé að framkvæma úttekt á markvirkan og hagkvæman hátt, innan tiltekinna tímaramma. Upplýsingarnar ættu að fela í sér:

- a) markmið fyrir úttektaráætlunina,
- b) áhættu og tækifæri sem tengjast úttektaráætluninni (sjá 5.3) og aðgerðir til að takast á við það,
- c) umfang (yfirgríp, mörk, staðsetningu) hverrar úttektar innan úttektaráætlunar,
- d) tímaáætlun (fjöldi/tímalengd/tíðni) fyrir úttektirnar,
- e) tegundir úttekta, t.d. innri eða ytri,
- f) úttektarviðmið,
- g) úttektaraðferðir sem hægt er að beita,
- h) viðmið til að velja aðila í úttektarteymi,
- i) viðeigandi skjalfestar upplýsingar.

Einhverjar af þessum upplýsingum eru e.t.v. ekki tiltækar þar til ítarleg skipulagning úttekta er fullgerð.

Innleiðing úttektaráætlunarinnar ætti stöðugt að vakta og mæla (sjá 5.6) til að tryggja að markmiðum hennar hafi verið náð. Rýna ætti úttektaráætlunina til að auðkenna þörf á breytingum og möguleg tækifæri til umbóta (sjá 5.7).

Skýringarmynd 1 sýnir flæði ferlis við stjórnun úttektaráætlunar.

ÍST EN ISO 19011:2018

In the case of multiple locations/sites (e.g. different countries), or where important functions are outsourced and managed under the leadership of another organization, particular attention should be paid to the design, planning and validation of the audit programme.

In the case of smaller or less complex organizations the audit programme can be scaled appropriately.

In order to understand the context of the auditee, the audit programme should take into account the auditee's:

- organizational objectives;
- relevant external and internal issues;
- the needs and expectations of relevant interested parties;
- information security and confidentiality requirements.

The planning of internal audit programmes and, in some cases programmes for auditing external providers, can be arranged to contribute to other objectives of the organization.

The individual(s) managing the audit programme should ensure the integrity of the audit is maintained and that there is not undue influence exerted over the audit.

Audit priority should be given to allocating resources and methods to matters in a management system with higher inherent risk and lower level of performance.

Competent individuals should be assigned to manage the audit programme.

The audit programme should include information and identify resources to enable the audits to be conducted effectively and efficiently within the specified time frames. The information should include:

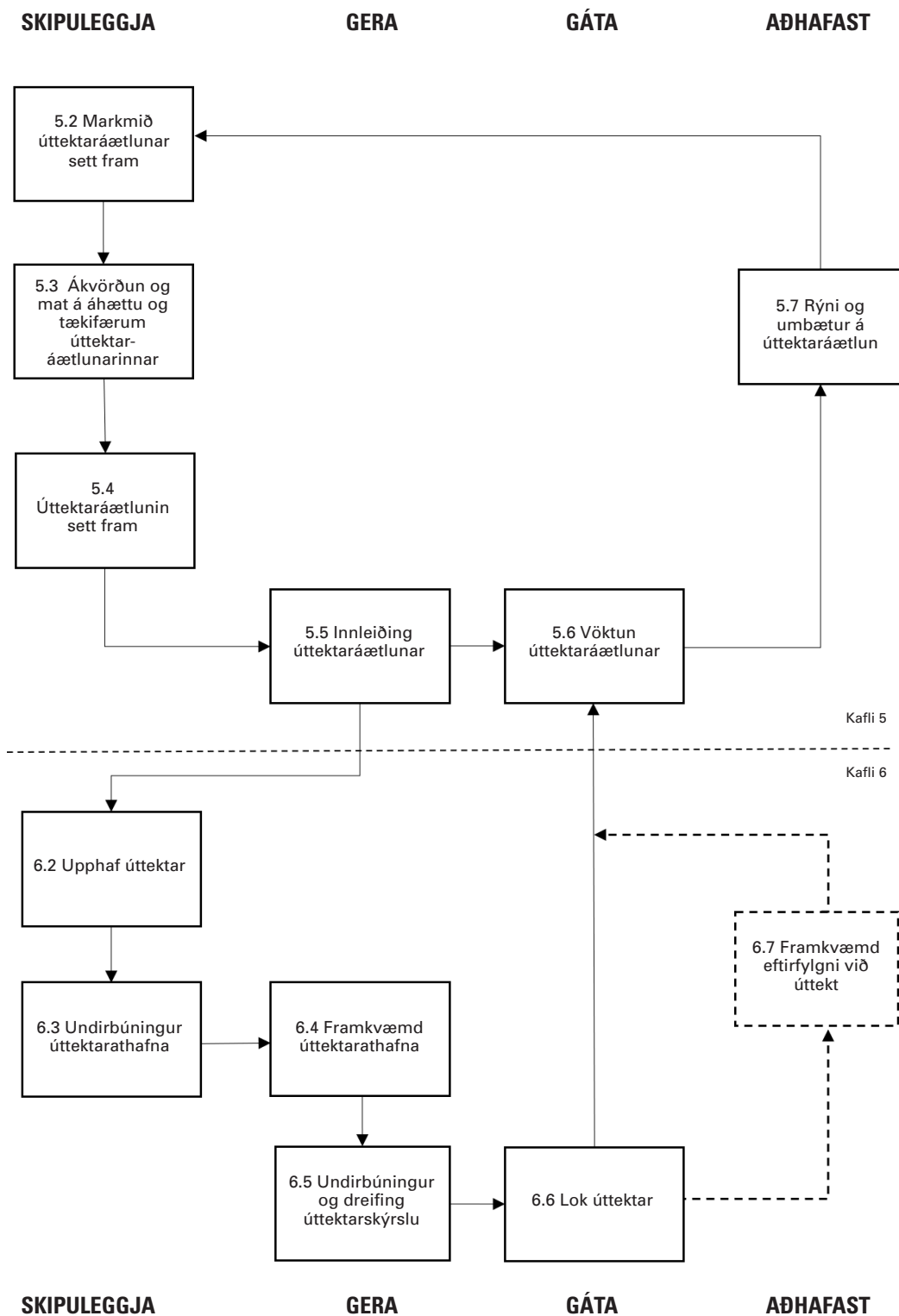
- a) objectives for the audit programme;
- b) risks and opportunities associated with the audit programme (see 5.3) and the actions to address them;
- c) scope (extent, boundaries, locations) of each audit within the audit programme;
- d) schedule (number/duration/frequency) of the audits;
- e) audit types, such as internal or external;
- f) audit criteria;
- g) audit methods to be employed;
- h) criteria for selecting audit team members;
- i) relevant documented information.

Some of this information may not be available until more detailed audit planning is complete.

The implementation of the audit programme should be monitored and measured on an ongoing basis (see 5.6) to ensure its objectives have been achieved. The audit programme should be reviewed in order to identify needs for changes and possible opportunities for improvements (see 5.7).

Figure 1 illustrates the process flow for the management of an audit programme.

ÍST EN ISO 19011:2018

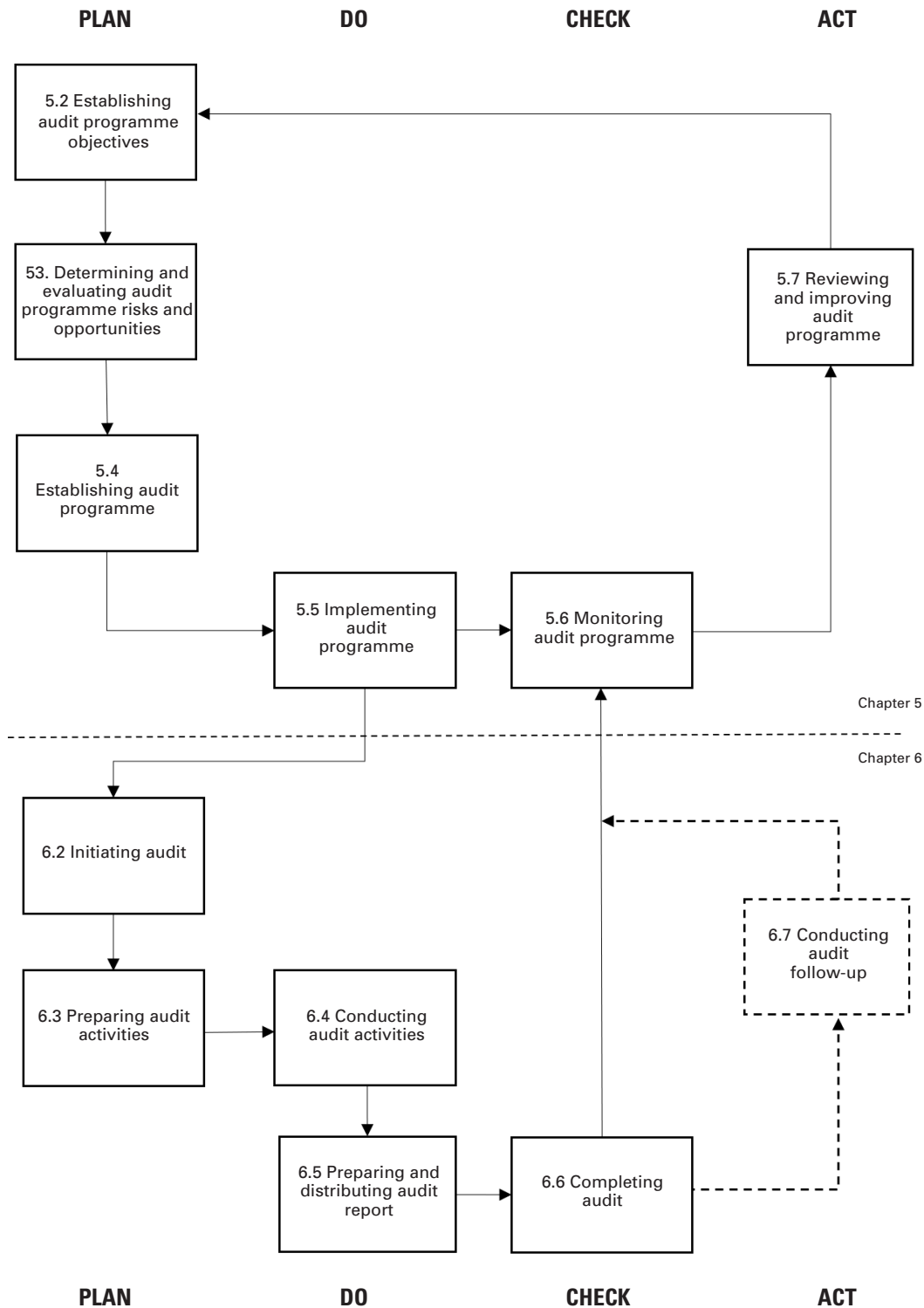


ATHUGASEMD 1 Þessi mynd sýnir beitingu Skipuleggja-Gera-Gáta-Aðhafast-ferlisins (PDCA) í þessu skjali.

ATHUGASEMD 2 Kafli/undirkafli vísa til viðeigandi kafla/undirkafla í þessu skjali.

Mynd 1 – Flæði ferlis við stjórnun úttektaráætlunar

ÍST EN ISO 19011:2018



NOTE 1 This Figure illustrates the application of the Plan-Do-Check-Act cycle in this document.

NOTE 2 Clause/subclause numbering refers to the relevant clauses/subclauses of this document.

Figure 1 – Process flow for the management of an audit programme

ÍST EN ISO 19011:2018

5.2 Markmið úttektaráætlunar sett fram

Úttektarþegi ætti að tryggja að markmið úttektaráætlunar séu sett fram þannig að þau leiði skipulagninguna og framkvæmd úttekta og ætti tryggja að úttektaráætlun sé innleidd á árangursríkan hátt. Markmið úttektaráætlunar ættu að vera í samræmi við strategísk áform úttektarþega og styðja við stefnu og markmið stjórnunarkerfis.

Þessi markmið geta byggst á umfjöllun um eftirfarandi:

- þarfir og væntingar viðeigandi hagsmunaaðila, bæði ytri og innri,
- eiginleika og kröfur fyrir ferla, vörur, þjónustu og verkefni og allar breytingar þar á,
- kröfur stjórnunarkerfa,
- þörf fyrir mat á ytri veitendum,
- frammistöðu úttektareiningar og þroskastig stjórnunarkerfisins/kerfanna eins og endurspeglast í viðeigandi frammistöðuvísium (t.d. KPI), frábrigði eða atvik sem eiga sér stað eða kvörtunum frá hagsmunaaðilum,
- auðkennda áhættu og tækifæri úttektareiningarinnar,
- niðurstöður fyrri úttekta.

Dæmi um markmið úttektaráætlana geta verið eftirfarandi:

- að auðkenna tækifæri til umbóta á stjórnunarkerfi og frammistöðu þess,
- að meta færni úttektareiningarinnar til að ákvarða samhengi sitt,
- að meta færni úttektareiningarinnar til að ákvarða áhættu og tækifæri og auðkenna og innleiða markvirkar aðgerðir til að takast á við slíkt,
- að samræmast öllum viðeigandi kröfum, t.d. lögboðnum kröfum og stjórnvaldskröfum, hlítungarskuldbindingum, kröfum fyrir vottun samkvæmt stjórnunarkerfisstaðli,
- að öðlast og viðhalda trausti á færni ytri veitanda,
- ákvarða áframhaldandi hentugleika, nægjanleika og markvirkni stjórnunarkerfis úttektareiningarinnar,
- að meta samhæfi og samstillingu markmiða stjórnunarkerfisins við strategísk áform skipulagsheildarinnar.

5.3 Ákvörðun og mat á áhættu og tækifærum úttektaráætlunar

Áhættu og tækifæri sem snerta samhengi úttektareiningarinnar er hægt að tengja við úttektaráætlun og getur haft áhrif á að ná markmiðum úttektar. Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að auðkenna og kynna fyrir úttektarþega þá áhættu og þau tækifæri sem hafa ber í huga þegar verið er að þróa úttektaráætlunina og kröfur um auðlindir þannig að hægt sé að takast á við það á viðeigandi hátt.

Áhætta getur verið tengd eftirfarandi:

- skipulagningu, þ.e. misbrestur á að setja fram viðeigandi úttektarmarkmið og ákvarða yfirgrip, fjölda, tímalengd, staðsetningu og tímaáætlun fyrir úttektirnar,
- auðlindum, þ.e. að gefa ónógan tíma, búnað og/eða þjálfun til að þróa úttektaráætlunina eða framkvæma úttekt,
- vali á úttektarteyminu, þ.e. ónóga heildarhæfni teymisins til að framkvæma úttekt á markvirknan hátt,
- upplýsingagjöf, þ.e. ómarkvirkum ytri/innri ferlum/-leiðum fyrir upplýsingagjöf,
- innleiðingu, þ.e. ómarkvirkri samhæfingu úttektanna innan úttektaráætlunarinnar eða að ekki er tekið tillit til upplýsingaverndar og leyndar,
- stýringu skjalfestra upplýsinga, þ.e. ómarkvirkri ákvörðun um nauðsynlegar skjalfestar upplýsingar sem úttektarmenn og viðeigandi hagsmunaaðilar verða að hafa, að mistakast að vernda á fullnægjandi hátt úttektarskrár sem sýna fram á markvirkni úttektaráætlunar,
- vöktun, rýni og umbætur á úttektaráætluninni, þ.e. ómarkvirkri vöktun á útkomu úttektaráætlunar,
- tiltækileika og samvinnu úttektareiningar og tiltækileika á sönnunargögnum sem á að afla.

Tækifæri til þess að bæta úttektaráætlunina geta meðal annars verið:

- að heimila margar úttektir í einni heimsókn,
- að minnka ferðatíma og vegalengd á staðinn,

ÍST EN ISO 19011:2018

5.2 Establishing audit programme objectives

The audit client should ensure that the audit programme objectives are established to direct the planning and conducting of audits and should ensure the audit programme is implemented effectively. Audit programme objectives should be consistent with the audit client's strategic direction and support management system policy and objectives.

These objectives can be based on consideration of the following:

- a) needs and expectations of relevant interested parties, both external and internal;
- b) characteristics of and requirements for processes, products, services and projects, and any changes to them;
- c) management system requirements;
- d) need for evaluation of external providers;
- e) auditee's level of performance and level of maturity of the management system(s), as reflected in relevant performance indicators (e.g. KPIs), the occurrence of nonconformities or incidents or complaints from interested parties;
- f) identified risks and opportunities to the auditee;
- g) results of previous audits.

Examples of audit programme objectives can include the following:

- identify opportunities for the improvement of a management system and its performance;
- evaluate the capability of the auditee to determine its context;
- evaluate the capability of the auditee to determine risks and opportunities and to identify and implement effective actions to address them;
- conform to all relevant requirements, e.g. statutory and regulatory requirements, compliance commitments, requirements for certification to a management system standard;
- obtain and maintain confidence in the capability of an external provider;
- determine the continuing suitability, adequacy and effectiveness of the auditee's management system;
- evaluate the compatibility and alignment of the management system objectives with the strategic direction of the organization.

5.3 Determining and evaluating audit programme risks and opportunities

There are risks and opportunities related to the context of the auditee that can be associated with an audit programme and can affect the achievement of its objectives. The individual(s) managing the audit programme should identify and present to the audit client the risks and opportunities considered when developing the audit programme and resource requirements, so that they can be addressed appropriately.

There can be risks associated with the following:

- a) planning, e.g. failure to set relevant audit objectives and determine the extent, number, duration, locations and schedule of the audits;
- b) resources, e.g. allowing insufficient time, equipment and/or training for developing the audit programme or conducting an audit;
- c) selection of the audit team, e.g. insufficient overall competence to conduct audits effectively;
- d) communication, e.g. ineffective external/internal communication processes/channels;
- e) implementation, e.g. ineffective coordination of the audits within the audit programme, or not considering information security and confidentiality;
- f) control of documented information, e.g. ineffective determination of the necessary documented information required by auditors and relevant interested parties, failure to adequately protect audit records to demonstrate audit programme effectiveness;
- g) monitoring, reviewing and improving the audit programme, e.g. ineffective monitoring of audit programme outcomes;
- h) availability and cooperation of auditee and availability of evidence to be sampled.

Opportunities for improving the audit programme can include:

- allowing multiple audits to be conducted in a single visit;
- minimizing time and distances travelling to site;

ÍST EN ISO 19011:2018

- að stilla saman hæfnistig úttektarteymisins við það hæfnistig sem þörf er á til að ná markmiðum úttektar,
- að samstillta úttektadagsetningar og tiltækileika lykilstarfsmanna úttektareiningarinnar.

5.4 Úttektaráætlunin sett fram

5.4.1 Hlutverk og ábyrgð einstaklings/einstaklinga sem stjórna(r) úttektaráætluninni

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu:

- a) að setja fram yfirgrip úttektaráætlunarinnar samkvæmt viðeigandi markmiðum (sjá 5.2) og þekktum takmörkunum,
- b) að ákvarða ytri og innri málefni og áhættu og tækifæri sem geta haft áhrif á úttektaráætlunina og innleiða aðgerðir til að takast á við þær, og samþætta þær aðgerðir í allar viðeigandi úttektarathafnir eins og við á,
- c) að tryggja val á úttektarteymum og heildarhæfni fyrir úttektarathafnir með því að úthluta hlutverkum, ábyrgð og völdum og styðja við forystu, eins og við á,
- d) að koma á öllum viðeigandi ferlum, þ.m.t. ferlum fyrir:
 - samhæfingu og tímaáætlun allra úttekta innan úttektaráætlunarinnar,
 - að setja fram markmið úttekta, umfang og úttektarviðmiðin, ákvarða úttektaraðferðir og val á úttektarteyminu,
 - mat á úttektarmönnum,
 - að koma á ytri og innri ferlum fyrir upplýsingagjöf, eins og við á,
 - úrlausn deilumála og meðhöndlun kvartana,
 - eftirfylgni við úttekt, ef við á,
 - skýrslugjöf til úttektarþegans og viðkomandi hagsmunaaðila, eins og við á.
- e) að ákvarða og tryggja veitingu allra nauðsynlegra auðlinda,
- f) að tryggja að viðeigandi skjalfestar upplýsingar séu undirbúnar þeim og viðhaldið, þ.m.t. skrár úttektaráætlunar,
- g) vakta, rýna og bæta úttektaráætlun,
- h) miðla úttektaráætluninni til úttektarþegans og, eins og við á, viðeigandi hagsmunaaðila.

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætlun ætti/ættu að óska eftir samþykki úttektarþega á áætluninni.

5.4.2 Hæfni einstaklings/einstaklinga sem stjórna(r) úttektaráætlun

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætlun ætti/ættu hafa nauðsynlega hæfni til að stjórna áætluninni og áhættu og tækifærum sem tengjast henni og ytri og innri málefnum á markvirknan og hagkvæman hátt, þ.m.t. er þekking á:

- a) meginreglum úttekta (sjá kafli 4), aðferðum og ferlum (sjá A.1 og A.2);
- b) stöðlum stjórnunarkerfa, öðrum viðeigandi stöðlum og skjölum til viðmiðunar/ leiðsagnar,
- c) upplýsingum er varða úttektareininguna og samhengi hennar (t.d. ytri/innri málefni, viðeigandi hagsmunaaðilum og þörfum þeirra og væntingum, atvinnustarfsemi, vörum, þjónustu og ferlum úttektareiningarinnar),
- d) viðeigandi lögboðnum kröfum og stjórnvaldskröfum og öðrum kröfum sem skipta máli fyrir atvinnustarfsemi úttektareiningarinnar.

Taka verður tillit til þekkingar á áhættustjórnun, verkefna- og ferlisstjórnun og upplýsinga- og samskiptatækni, eins og við á.

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að vera virkir í stöðugu þróunarstarfi, eins og við á, til að viðhalda þeirri hæfni sem nauðsynleg er til að stjórna úttektaráætluninni.

5.4.3 Að setja fram yfirgrip úttektaráætlunar

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu ákvarða yfirgrip úttektaráætlunarinnar. Þetta getur verið breytilegt með hliðsjón af þeim upplýsingum sem úttektareiningin lætur í té, hvað samhengi þeirra varðar (sjá 5.3).

ATHUGASEMD Í ákveðnum tilvikum, háð uppbyggingu úttektareiningarinnar eða starfsemi hennar, gæti úttektaráætlunin eingöngu samanstáð af einni úttekt (t.d. litlu verkefni eða skipulagsheild).

ÍST EN ISO 19011:2018

- matching the level of competence of the audit team to the level of competence needed to achieve the audit objectives;
- aligning audit dates with the availability of auditee's key staff.

5.4 Establishing the audit programme

5.4.1 Roles and responsibilities of the individual(s) managing the audit programme

The individual(s) managing the audit programme should:

- establish the extent of the audit programme according to the relevant objectives (see 5.2) and any known constraints;
- determine the external and internal issues, and risks and opportunities that can affect the audit programme, and implement actions to address them, integrating these actions in all relevant auditing activities, as appropriate;
- ensuring the selection of audit teams and the overall competence for the auditing activities by assigning roles, responsibilities and authorities, and supporting leadership, as appropriate;
- establish all relevant processes including processes for:
 - the coordination and scheduling of all audits within the audit programme;
 - the establishment of audit objectives, scope(s) and criteria of the audits, determining audit methods and selecting the audit team;
 - evaluating auditors;
 - the establishment of external and internal communication processes, as appropriate;
 - the resolutions of disputes and handling of complaints;
 - audit follow-up if applicable;
 - reporting to the audit client and relevant interested parties, as appropriate.
- determine and ensure provision of all necessary resources;
- ensure that appropriate documented information is prepared and maintained, including audit programme records;
- monitor, review and improve the audit programme;
- communicate the audit programme to the audit client and, as appropriate, relevant interested parties.

The individual(s) managing the audit programme should request its approval by the audit client.

5.4.2 Competence of individual(s) managing audit programme

The individual(s) managing the audit programme should have the necessary competence to manage the programme and its associated risks and opportunities and external and internal issues effectively and efficiently, including knowledge of:

- audit principles (see Clause 4), methods and processes (see A.1 and A.2);
- management system standards, other relevant standards and reference/guidance documents;
- information regarding the auditee and its context (e.g. external/internal issues, relevant interested parties and their needs and expectations, business activities, products, services and processes of the auditee);
- applicable statutory and regulatory requirements and other requirements relevant to the business activities of the auditee.

As appropriate, knowledge of risk management, project and process management, and information and communications technology (ICT) may be considered.

The individual(s) managing the audit programme should engage in appropriate continual development activities to maintain the necessary competence to manage the audit programme.

5.4.3 Establishing extent of audit programme

The individual(s) managing the audit programme should determine the extent of the audit programme. This can vary depending on the information provided by the auditee regarding its context (see 5.3).

NOTE In certain cases, depending on the auditee's structure or its activities, the audit programme might only consist of a single audit (e.g. a small project or organization).

ÍST EN ISO 19011:2018

Aðrir þættir sem hafa áhrif á yfirgrip úttektaráætlunar geta meðal annars verið eftirfarandi:

- markmið, umfang og tímalengd hverrar úttektar fyrir sig og fjöldi úttekta sem gera á, aðferð við skýrslugjöf og eftirfylgni við úttekt, ef við á,
- staðlar stjórnunarkerfisins eða önnur viðmið sem við eiga,
- fjöldi, mikilvægi, flækjustig, líkra og staðsetning athafna sem taka á út,
- þeir þættir sem hafa áhrif á markvirkni stjórnunarkerfisins,
- viðeigandi úttektarviðmið, eins og skipulagt fyrirkomulag fyrir viðeigandi staðla stjórnunarkerfa, lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur og aðrar kröfur sem skipulagsheildin er skuldbundin að fylgja,
- niðurstöður fyrri innri eða ytri úttekta og rýni stjórnenda, ef við á,
- niðurstöður á fyrri rýni úttektaráætlunar,
- tungumál, menning og félagsleg málefni,
- mál sem tengjast hagsmunaaðilum eins og kvartanir viðskiptavina, vanefndir við lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur og aðrar kröfur sem skipulagsheildin er skuldbundin að fylgja, eða málefni er varða aðfangakeðju,
- verulegar breytingar á samhengi eða rekstri úttektareiningar og áhættu og tækifærum sem henni tengjast,
- tiltækileiki upplýsinga og samskiptatækni til að styðja við úttektarathafnir, einkum notkun á fjarúttektaraðferðum (sjá A.16),
- innri og ytri atburðir sem eiga sér stað, eins og frábrigði vöru eða þjónustu, leki á upplýsingavernd, atvik er varða heilbrigði og öryggi, brotastarfsemi eða umhverfisatvik,
- viðskiptaáhætta og tækifæri, þ.m.t. aðgerðir til að takast á við slíkt.

5.4.4 Ákvörðun á auðlindum úttektaráætlunar

Þegar auðlindir fyrir úttektaráætlun eru ákveðnar ætti/ættu einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni að hafa í huga:

- fjárhagslegar auðlindir og þann tíma sem nauðsynlegur er til að þróa, innleiða, stjórna og bæta úttektarathafnir,
- úttektaraðferðir (sjá A.1),
- einstaklingsbundinn tiltækileika og heildartiltækileika úttektarmanna og faglegra sérfræðinga sem eru hæfir til að uppfylla tiltekin markmið úttektaráætlunar,
- yfirgrip úttektaráætlunarinnar (sjá 5.4.3) og áhættu og tækifæri hennar (sjá 5.3),
- ferðatíma og kostnað, gistingu og aðrar þarfir vegna úttektar,
- áhrif ólíkra tímabelta,
- tiltækileika upplýsinga- og samskiptatækni (t.d. þær tæknilegu auðlindir sem þörf er á til að setja upp úttekt í fjarvinnslu með tækni sem styður samvinnu í fjarvinnslu),
- tiltækileika þeirra verkfæra, tækni og búnaðar sem þörf er á,
- tiltækileika nauðsynlegra skjalfestra upplýsinga, eins og ákveðið var þegar úttektaráætlunin var sett fram (sjá A.5),
- kröfur sem tengjast aðstöðu, þ.m.t. heimildir vegna verndar og búnaður (t.d. bakgrunnskönnun, persónuhlífar, að geta klæðst fatnaði til nota í rými þar sem krafist er sérstaks hreinlætis).

5.5 Innleiðing úttektaráætlunar

5.5.1 Almenn

Þegar úttektaráætlunin hefur verið sett fram (sjá 5.4.3) og tengdar auðlindir hafa verið ákvarðaðar (sjá 5.4.4) er nauðsynlegt að innleiða rekstrarskipulag og samhæfingu allra athafna innan áætlunarinnar.

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að:

- miðla viðeigandi hlutum úttektaráætlunarinnar, þ.m.t. um áhættu og tækifæri sem eiga við, til viðeigandi hagsmunaaðila og greina þeim með reglulegu millibili frá framvindu og nota til þess viðtekna ytri og innri samskiptaleiðir,
- skilgreina markmið, umfang og viðmið fyrir hverja einstaka úttekt,
- velja úttektaraðferðir (sjá A.1),
- samhæfa og tímasetja úttektir og aðrar athafnir sem eiga við úttektaráætlunina,
- tryggja að úttektarteymin hafi nauðsynlega hæfni (sjá 5.5.4),

ÍST EN ISO 19011:2018

Other factors impacting the extent of an audit programme can include the following:

- a) the objective, scope and duration of each audit and the number of audits to be conducted, reporting method and, if applicable, audit follow up;
- b) the management system standards or other applicable criteria;
- c) the number, importance, complexity, similarity and locations of the activities to be audited;
- d) those factors influencing the effectiveness of the management system;
- e) applicable audit criteria, such as planned arrangements for the relevant management system standards, statutory and regulatory requirements and other requirements to which the organization is committed;
- f) results of previous internal or external audits and management reviews, if appropriate;
- g) results of a previous audit programme review;
- h) language, cultural and social issues;
- i) the concerns of interested parties, such as customer complaints, non-compliance with statutory and regulatory requirements and other requirements to which the organization is committed, or supply chain issues;
- j) significant changes to the auditee's context or its operations and related risks and opportunities;
- k) availability of information and communication technologies to support audit activities, in particular the use of remote audit methods (see A.16);
- l) the occurrence of internal and external events, such as nonconformities of products or service, information security leaks, health and safety incidents, criminal acts or environmental incidents;
- m) business risks and opportunities, including actions to address them.

5.4.4 Determining audit programme resources

When determining resources for the audit programme, the individual(s) managing the audit programme should consider:

- a) the financial and time resources necessary to develop, implement, manage and improve audit activities;
- b) audit methods (see A.1);
- c) the individual and overall availability of auditors and technical experts having competence appropriate to the particular audit programme objectives;
- d) the extent of the audit programme (see 5.4.3) and audit programme risks and opportunities (see 5.3);
- e) travel time and cost, accommodation and other auditing needs;
- f) the impact of different time zones;
- g) the availability of information and communication technologies (e.g. technical resources required to set up a remote audit using technologies that support remote collaboration);
- h) the availability of any tools, technology and equipment required;
- i) the availability of necessary documented information, as determined during the establishment of the audit programme (see A.5);
- j) requirements related to the facility, including any security clearances and equipment (e.g. background checks, personal protective equipment, ability to wear clean room attire).

5.5 Implementing audit programme

5.5.1 General

Once the audit programme has been established (see 5.4.3) and related resources have been determined (see 5.4.4) it is necessary to implement the operational planning and the coordination of all the activities within the programme.

The individual(s) managing the audit programme should:

- a) communicate the relevant parts of the audit programme, including the risks and opportunities involved, to relevant interested parties and inform them periodically of its progress, using established external and internal communication channels;
- b) define objectives, scope and criteria for each individual audit;
- c) select audit methods (see A.1);
- d) coordinate and schedule audits and other activities relevant to the audit programme;
- e) ensure the audit teams have the necessary competence (see 5.5.4);

ÍST EN ISO 19011:2018

- f) sjá til þess að úttektarteymin fái nauðsynlegar auðlindir, sérhverja sem og í heild (sjá 5.4.4),
- g) tryggja að úttekt sé gerð í samræmi við úttektaráætlun, stjórna allri rekstraráhættu, tækifærum og viðfangsefnum (t.d. óvæntum atburðum) sem koma upp meðan á innleiðingu áætlunarinnar stendur,
- h) tryggja að viðeigandi skjalfestum upplýsingum varðandi úttektarathafnir sé stjórnað og viðhaldið á réttan hátt (sjá 5.5.7),
- i) skilgreina og innleiða rekstrarlegu stýringarnar (sjá 5.6) sem nauðsynlegar eru fyrir vöktun á úttektaráætlun,
- j) rýna úttektaráætlunina til að auðkenna tækifæri til umbóta (sjá 5.7).

5.5.2 Skilgreining markmiða, umfangs og viðmiða fyrir hverja úttekt

Hver úttekt ætti að byggjast á skilgreindum markmiðum úttektar, umfangi og viðmiði. Þau ættu að vera samkvæm heildar-markmiðum úttektaráætlunarinnar.

Í markmiðum úttektar er skilgreint hvað á að nást fram með hverri úttekt og það getur meðal annars verið eftirfarandi:

- a) ákvörðun um að hve miklu leyti samræmi stjórnunarkerfisins sem er til úttektar, eða hlutar þess, er við úttektarviðmiðin,
- b) mat á getu stjórnunarkerfisins til að styðja við skipulagsheildina til að mæta viðeigandi lögboðnum kröfum og stjórnvaldskröfum og öðrum kröfum sem skipulagsheildin er skuldbundin að fylgja,
- c) mat á markvirkni stjórnunarkerfisins til að mæta tilætludum niðurstöðum þess,
- d) auðkenning á tækifærum til mögulegra umbóta á stjórnunarkerfinu,
- e) mat á hentugleika og nægjanleika stjórnunarkerfis m.t.t. samhengis og strategískra áforma úttektareiningarinnar,
- f) mat á getu stjórnunarkerfisins til að setja og ná fram markmiðum og takast á við áhættu og tækifæri á markvirknan hátt í breytilegu samhengi, þ.m.t. innleiðingu á tengdum aðgerðum.

Umfang úttektar ætti að vera í samræmi við úttektaráætlunina og markmið úttektar. Hún inniheldur þætti eins og staðsetningar, verksvið, starfsemi og ferli sem framkvæma á úttekt á, sem og tímabilið sem úttektin nær yfir.

Úttektarviðmiðið er það viðmið sem ákvarðar samræmi. Þetta getur verið eitt eða fleira af eftirtöldu: viðeigandi stefnur, ferli, verklagsreglur, frammistöðuviðmið að meðtöldum markmiðum, lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur, kröfur stjórnunarkerfis, upplýsingar varðandi samhengi og áhættu og tækifæri eins og það er ákveðið af úttektareiningu (þ.m.t. viðeigandi kröfur ytri/innri hagsmunaaðila), siðareglur greinarinnar eða önnur skipulögð tilhögun.

Ef um er að ræða breytingar á markmiðum úttektar, umfangi eða viðmiðum, ætti að breyta úttektaráætluninni ef nauðsyn krefur og upplýsa hagsmunaaðila og, ef við á, fá samþykki þeirra.

Þegar verið er að taka út fleiri en eitt fagsvið á sama tíma er mikilvægt að markmið úttektar, umfang og viðmið sé í samræmi við viðkomandi úttektaráætlunir fyrir hvert fagsvið. Umfang sumra fagsviða getur endurspeglad alla skipulagsheildina og umfang annarra getur endurspeglad hluta af allri skipulagsheildinni.

5.5.3 Val og ákvörðun úttektaraðferða

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að velja og ákvarða aðferðir fyrir markvirka og hagkvæma framkvæmd úttektar, sem ræðst af skilgreindum úttektarmarkmiðum, umfangi og viðmiðum.

Hægt er að framkvæma úttektir á staðnum, í fjarvinnslu eða hvort tveggja í senn. Notkun þessara aðferða ættu að vera í hæfilegu jafnvægi og meðal annars byggja á vitneskju um áhættu og tækifæri sem tengjast úttektinni.

Ef tvær eða fleiri skipulagsheildir eru í sameiginlegri úttekt hjá sömu úttektareiningu ættu einstaklingarnir sem stjórna mismunandi úttektaráætlunum að komast að samkomulagi um úttektaraðferðir og skoða leiðir til að afla auðlinda og skipuleggja úttektina. Ef úttektareining rekur tvö eða fleiri stjórnunarkerfi fyrir mismunandi fagsvið getur úttektaráætlunin falið í sér sameinaðar úttektir.

ÍST EN ISO 19011:2018

- f) provide necessary individual and overall resources to the audit teams (see 5.4.4);
- g) ensure the conduct of audits in accordance with the audit programme, managing all operational risks, opportunities and issues (i.e. unexpected events), as they arise during the deployment of the programme;
- h) ensure relevant documented information regarding the auditing activities is properly managed and maintained (see 5.5.7);
- i) define and implement the operational controls (see 5.6) necessary for audit programme monitoring;
- j) review the audit programme in order to identify opportunities for its improvement (see 5.7).

5.5.2 Defining the objectives, scope and criteria for an individual audit

Each individual audit should be based on defined audit objectives, scope and criteria. These should be consistent with the overall audit programme objectives.

The audit objectives define what is to be accomplished by the individual audit and may include the following:

- a) determination of the extent of conformity of the management system to be audited, or parts of it, with audit criteria;
- b) evaluation of the capability of the management system to assist the organization in meeting relevant statutory and regulatory requirements and other requirements to which the organization is committed;
- c) evaluation of the effectiveness of the management system in meeting its intended results;
- d) identification of opportunities for potential improvement of the management system;
- e) evaluation of the suitability and adequacy of the management system with respect to the context and strategic direction of the auditee;
- f) evaluation of the capability of the management system to establish and achieve objectives and effectively address risks and opportunities, in a changing context, including the implementation of the related actions.

The audit scope should be consistent with the audit programme and audit objectives. It includes such factors as locations, functions, activities and processes to be audited, as well as the time period covered by the audit.

The audit criteria are used as a reference against which conformity is determined. These may include one or more of the following: applicable policies, processes, procedures, performance criteria including objectives, statutory and regulatory requirements, management system requirements, information regarding the context and the risks and opportunities as determined by the auditee (including relevant external/internal interested parties requirements), sector codes of conduct or other planned arrangements.

In the event of any changes to the audit objectives, scope or criteria, the audit programme should be modified if necessary and communicated to interested parties, for approval if appropriate.

When more than one discipline is being audited at the same time it is important that the audit objectives, scope and criteria are consistent with the relevant audit programmes for each discipline. Some disciplines can have a scope that reflects the whole organization and others can have a scope that reflects a subset of the whole organization.

5.5.3 Selecting and determining audit methods

The individual(s) managing the audit programme should select and determine the methods for effectively and efficiently conducting an audit, depending on the defined audit objectives, scope and criteria.

Audits can be performed on-site, remotely or as a combination. The use of these methods should be suitably balanced, based on, among others, consideration of associated risks and opportunities.

Where two or more auditing organizations conduct a joint audit of the same auditee, the individuals managing the different audit programmes should agree on the audit methods and consider implications for resourcing and planning the audit. If an auditee operates two or more management systems of different disciplines, combined audits may be included in the audit programme.

ÍST EN ISO 19011:2018

5.5.4 Val á aðilum í úttektarteymi

Einstaklingurinn/arnir sem stjórn(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að skipa aðila úttektarteymisins, þ.m.t. úttektarstjóra og sérhvern faglegan sérfræðing sem þörf er á fyrir tiltekna úttekt.

Velja ætti úttektarteymi, þá ætti að hafa í huga þá hæfni sem nauðsynleg er til að ná fram markmiðum hvernar og einnar úttektar innan skilgreinds umfangs hennar. Ef það er aðeins einn úttektarmaður ætti hann að uppfylla allar viðeigandi skyldur úttektarstjóra.

ATHUGASEMD Kafli 7 felur í sér leiðsögn um ákvörðun þeirrar hæfni sem krafist er af aðilum úttektarteymisins og lýsir ferlinu um mat á úttektarmönnum.

Til að tryggja heildarhæfni úttektarteymisins ætti að framkvæma eftirfarandi atriði:

- auðkenningu á þeirri hæfni sem til þarf til að ná fram markmiðum úttektarinnar,
- val á aðilum úttektarteymisins þannig að nauðsynleg hæfni sé til staðar í úttektarteyminu.

Þegar stærð og samsetning úttektarteymisins fyrir tiltekna úttekt er ákveðin ætti hafa eftirfarandi atriði í huga:

- þá heildarhæfni úttektarteymisins sem þörf er á til að ná fram markmiðum úttektarinnar, að teknu tilliti til umfangs úttektar og viðmiða,
- flækjustig úttektarinnar,
- hvort úttektin er sameinuð eða sameiginleg úttekt,
- þær úttektaraðferðir sem valdar hafa verið,
- að tryggja hlutlægni og óhlutdrægni til að komast hjá hagsmunaárekstrum í úttektarferlinu,
- geta aðila úttektarteymisins til að vinna með og eiga árangursrík samskipti við fulltrúa úttektareiningarinnar og við-eigandi hagsmunaaðila,
- viðeigandi ytri/innri málefni, eins og tungumál úttektar og félags- og menningarlega eiginleika úttektareiningarinnar. Takast má á við þessi málefni annað hvort með kunnáttu úttektarmanns eða með stuðningi frá faglegum sérfræðingi; einnig má athuga hvort þörf sé á túlkum,
- tegund og flækjustig ferlanna sem taka á út.

Einstaklingurinn/arnir sem stjórn(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að ráðfæra sig við úttektarstjórnann um samsetningu úttektarteymisins, eftir því sem við á.

Ef úttektarmenn úttektarteymisins búa ekki yfir nauðsynlegri hæfni skulu faglegir sérfræðingar með viðbótarhæfni vera tiltækir til stuðnings við teymið.

Úttektarmenn í þjálfun kunna að vera hluti af úttektarteyminu en ættu að starfa samkvæmt fyrirmælum og leiðsögn úttektarmanns.

Breytingar á samsetningu úttektarteymisins gætu verið nauðsynlegar meðan á úttekt stendur, t.d. ef hagsmunaárekstrar verða eða hæfnismál koma í ljós. Ef slík staða kemur upp ætti að leysa málin með viðeigandi aðilum (t.d. úttektarstjóra, þeim einstakling/einstaklingum sem stjórnar/stjórna úttektaráætluninni, úttektarþega eða úttektareiningu) áður en nokkrar breytingar eru gerðar.

5.5.5 Úthlutun ábyrgðar fyrir einstaka úttekt til úttektarstjórans

Einstaklingurinn/arnir sem stjórn(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að úthluta ábyrgð fyrir framkvæmd einstakra úttekta til úttektarstjóra.

Úthlutunin ætti að vera gerð tímanlega fyrir ætlaða dagsetningu úttektarinnar til að tryggja árangursríka skipulagningu hennar.

Til að tryggja markvirka framkvæmd á einstökum úttektum ætti úttektarstjóri að fá upplýsingar um:

- markmið úttektar,
- úttektarviðmið og allar viðeigandi skjalfestar upplýsingar,

ÍST EN ISO 19011:2018

5.5.4 Selecting audit team members

The individual(s) managing the audit programme should appoint the members of the audit team, including the team leader and any technical experts needed for the specific audit.

An audit team should be selected, taking into account the competence needed to achieve the objectives of the individual audit within the defined scope. If there is only one auditor, the auditor should perform all applicable duties of an audit team leader.

NOTE Clause 7 contains guidance on determining the competence required for the audit team members and describes the processes for evaluating auditors.

To assure the overall competence of the audit team, the following steps should be performed:

- identification of the competence needed to achieve the objectives of the audit;
- selection of the audit team members so that the necessary competence is present in the audit team.

In deciding the size and composition of the audit team for the specific audit, consideration should be given to the following:

- a) the overall competence of the audit team needed to achieve audit objectives, taking into account audit scope and criteria;
- b) complexity of the audit;
- c) whether the audit is a combined or joint audit;
- d) the selected audit methods;
- e) ensuring objectivity and impartiality to avoid any conflict of interest of the audit process;
- f) the ability of the audit team members to work and interact effectively with the representatives of the auditee and relevant interested parties;
- g) the relevant external/internal issues, such as the language of the audit, and the auditee's social and cultural characteristics. These issues may be addressed either by the auditor's own skills or through the support of a technical expert, also considering the need for interpreters;
- h) type and complexity of the processes to be audited.

Where appropriate, the individual(s) managing the audit programme should consult the team leader on the composition of the audit team.

If the necessary competence is not covered by the auditors in the audit team, technical experts with additional competence should be made available to support the team.

Auditors-in-training may be included in the audit team, but should participate under the direction and guidance of an auditor.

Changes to the composition of the audit team may be necessary during the audit, e.g. if a conflict of interest or competence issue arises. If such a situation arises, it should be resolved with the appropriate parties (e.g. audit team leader, the individual(s) managing the audit programme, audit client or auditee) before any changes are made.

5.5.5 Assigning responsibility for an individual audit to the audit team leader

The individual(s) managing the audit programme should assign the responsibility for conducting the individual audit to an audit team leader.

The assignment should be made in sufficient time before the scheduled date of the audit, in order to ensure the effective planning of the audit.

To ensure effective conduct of the individual audits, the following information should be provided to the audit team leader:

- a) audit objectives;
- b) audit criteria and any relevant documented information;

ÍST EN ISO 19011:2018

- c) umfang úttektar, þ.m.t. auðkenningu á skipulagsheildinni og verksviði hennar og þeim ferlum sem á að taka út,
- d) úttektarferli og tengdar aðferðir,
- e) samsetningu úttektarteymisins,
- f) samskiptaupplýsingar um úttektareininguna, staðsetningu, tímaramma og tímalengd þeirra úttektarathafna sem á að gera,
- g) þær auðlindir sem nauðsynlegar eru til að framkvæma úttektina,
- h) upplýsingar sem þörf er á til að meta og takast á við auðkennda áhættu og tækifæri til að ná fram markmiðum úttektarinnar,
- i) upplýsingar sem styðja úttektarstjórnann/úttektarstjórnana í samskiptum hans/þeirra við úttektareininguna fyrir markvirkni úttektaráætlunarinnar.

Upplýsingarnar um úthlutun ættu einnig að innihalda eftirfarandi, eins og við á:

- vinnu- og skýrslugumál úttektarinnar ef það er annað en tungumál úttektarmanns eða úttektareiningar eða hvort tveggja,
- frágangur skýrslugjafar um úttekt eins og krafist er og til hvers eigi að dreifa henni,
- málefni sem tengjast leynd og upplýsingavernd, eins og krafist er í úttektaráætluninni,
- alla tilhögun er varðar heilbrigði, öryggi og umhverfi fyrir úttektarmenn,
- kröfur er varða ferðalög eða aðgengi að fjarlægum stöðum,
- allar kröfur sem varða vernd og heimildir,
- allar aðgerðir sem á að rýna, t.d. aðgerðir sem varða eftirfylgni vegna fyrri úttektar,
- samhæfingu við aðrar úttektarathafnir, t.d. þegar mismunandi teymi eru að taka út svipuð eða tengd ferli á mismunandi stöðum eða í því tilfalli þegar um er að ræða sameiginlega úttekt.

Þegar sameiginleg úttekt er framkvæmd þá er mikilvægt að þær skipulagsheildir sem framkvæma úttektirnar nái samkomulagi sín á milli áður en úttekt hefst, um tiltekna ábyrgð hvers aðila fyrir sig, einkum m.t.t. valds úttektarstjórnans sem útnefndur er fyrir úttektina.

5.5.6 Stjórnun á niðurstöðum úttektaráætlunar

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að tryggja að eftirfarandi athafnir séu framkvæmdar:

- a) að meta hvort markmiðum fyrir hverja úttekt hafi verið náð innan úttektaráætlunarinnar,
- b) að úttektarskýrslur séu rýndar og samþykktar, hvað varðar efndir á umfangi úttektar og markmiðum hennar,
- c) að rýna markvirkni þeirra aðgerða sem gripið var til, til að taka á niðurstöðum úttektar,
- d) að úttektarskýrslum verði dreift til viðeigandi hagsmunaaðila,
- e) að ákveða nauðsyn þess hvort úttekt til eftirfylgni sé nauðsynleg.

Einstaklingurinn sem stjórna(r) úttektaráætlun ætti að íhuga, eftir því sem við á:

- að upplýsa önnur svið skipulagsheildarinnar um niðurstöður úttekta og góðar starfsvenjur og
- afleiðingar fyrir önnur ferli.

5.5.7 Stjórnun og viðhald á skráum úttektaráætlana

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að tryggja að úttektarskrár séu gerðar, stjórnað og viðhaldið til að sýna fram á innleiðingu úttektaráætlunarinnar. Koma ætti á ferlum til að tryggja að komið sé til móts við allar þarfir er varða upplýsingavernd og leynd sem tengjast úttektarskrám og taka þarf á.

Skrár geta innihaldið eftirfarandi:

- a) Skrár sem tengjast úttektaráætluninni, eins og:
 - tímaáætlun úttekta,
 - markmið og yfirgrip úttektaráætlana,
 - þær sem taka á áhættu og tækifærum úttektaráætlunar og ytri og innri málefni sem skipta máli,
 - rýni á markvirkni úttektaráætlunarinnar.

ÍST EN ISO 19011:2018

- c) audit scope, including identification of the organization and its functions and processes to be audited;
- d) audit processes and associated methods;
- e) composition of the audit team;
- f) contact details of the auditee, the locations, time frame and duration of the audit activities to be conducted;
- g) resources necessary to conduct the audit;
- h) information needed for evaluating and addressing identified risks and opportunities to the achievement of the audit objectives;
- i) information which supports the audit team leader(s) in their interactions with the auditee for the effectiveness of the audit programme.

The assignment information should also cover the following, as appropriate:

- working and reporting language of the audit where this is different from the language of the auditor or the auditee, or both;
- audit reporting output as required and to whom it is to be distributed;
- matters related to confidentiality and information security, as required by the audit programme;
- any health, safety and environmental arrangements for the auditors;
- requirements for travel or access to remote sites;
- any security and authorization requirements;
- any actions to be reviewed, e.g. follow-up actions from a previous audit;
- coordination with other audit activities, e.g. when different teams are auditing similar or related processes at different locations or in the case of a joint audit.

Where a joint audit is conducted, it is important to reach agreement among the organizations conducting the audits, before the audit commences, on the specific responsibilities of each party, particularly with regard to the authority of the team leader appointed for the audit.

5.5.6 Managing audit programme results

The individual(s) managing the audit programme should ensure that the following activities are performed:

- a) evaluation of the achievement of the objectives for each audit within the audit programme;
- b) review and approval of audit reports regarding the fulfilment of the audit scope and objectives;
- c) review of the effectiveness of actions taken to address audit findings;
- d) distribution of audit reports to relevant interested parties;
- e) determination of the necessity for any follow-up audit.

The individual managing the audit programme should consider, where appropriate:

- communicating audit results and best practices to other areas of the organization, and
- the implications for other processes.

5.5.7 Managing and maintaining audit programme records

The individual(s) managing the audit programme should ensure that audit records are generated, managed and maintained to demonstrate the implementation of the audit programme. Processes should be established to ensure that any information security and confidentiality needs associated with the audit records are addressed.

Records can include the following:

- a) Records related to the audit programme, such as:
 - schedule of audits;
 - audit programme objectives and extent;
 - those addressing audit programme risks and opportunities, and relevant external and internal issues;
 - reviews of the audit programme effectiveness.

ÍST EN ISO 19011:2018

- b) Skrár sem tengjast hverri úttekt, eins og:
- úttektarskipulagi og úttektarskýrslum,
 - hlutlæg sönnunargögn úttektar og niðurstöður,
 - skýrslur um frábrigði,
 - skýrslur um leiðréttingar og úrbætur,
 - skýrslur um eftirfylgni við úttekt.
- c) Skrár sem tengjast úttektarteyminu sem fjallar um viðfangsefni eins og:
- hæfni- og frammistöðumat á aðilum úttektarteymisins,
 - viðmið við val á úttektarteymum og aðilum þeirra og myndun úttektarteyma,
 - viðhald og umbætur á hæfni.

Snið og nákvæmni í skránum ætti að sýna fram á að markmið úttektaráætlunarinnar hafi náðst.

5.6 Vöktun úttektaráætlunar

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að tryggja mat á:

- hvort tímaáætlunum sé mætt og markmið úttektaráætlunar náist,
- frammistöðu aðila úttektarteymisins, þ.m.t. úttektarstjóra og faglegum sérfræðingum,
- getu úttektarteymanna við að innleiða úttektarskipulagið,
- endurgjöf frá úttektarþegum, úttektareiningum, úttektarmönnum, faglegum sérfræðingum og öðrum viðeigandi aðilum,
- hvort skjalfestar upplýsingar, yfir allt úttektarferlið, séu nægjanlegar og fullnægjandi.

Einhverjir þættir geta gefið til kynna þörf fyrir að breyta úttektaráætluninni. Það geta verið breytingar á:

- niðurstöðum úttektar,
- því stigi stjórnunarkerfis úttektareiningar sem sýnir fram á markvirkni og þroska,
- markvirkni úttektaráætlunarinnar,
- umfangi úttektar eða umfangi úttektaráætlunar,
- stjórnunarkerfi úttektareiningar,
- stöðlum og öðrum kröfum sem skipulagsheildin er skuldbundin að hlíta,
- ytri veitendum,
- auðkenndum hagsmunaárekstrum,
- kröfum úttektarþega.

5.7 Rýni og umbætur á úttektaráætlun

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni og úttektarþeginn ættu að rýna úttektaráætlunina til að meta hvort markmiðum hennar hafi verið náð. Lexíuna sem lærist af rýningu úttektaráætlunarinnar ætti að nota sem ílag til að gera umbætur á henni.

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að tryggja eftirfarandi:

- rýni á heildarinnleiðingu úttektaráætlunarinnar,
- auðkenningu á svæðum og tækifærum til umbóta,
- breytingar gerðar á úttektaráætluninni, ef nauðsynlegt er,
- rýni á stöðugri faglegri þróun úttektarmanna, í samræmi við 7.6,
- að úttektarþeginn og viðeigandi hagsmunaaðilar fái skýrslu um niðurstöðu úttektaráætlunarinnar og rýni hana, eins og við á.

Við rýni á úttektaráætluninni ætti að hafa í huga eftirfarandi:

- niðurstöður og leitni við vöktun á úttektaráætlun,
- samræmi á milli ferla úttektaráætlunarinnar og viðeigandi skjalfestra upplýsinga,
- þróun þarfa og væntinga viðkomandi hagsmunaaðila,

ÍST EN ISO 19011:2018

- b) Records related to each audit, such as:
 - audit plans and audit reports;
 - objective audit evidence and findings;
 - nonconformity reports;
 - corrections and corrective action reports;
 - audit follow-up reports.
- c) Records related to the audit team covering topics such as:
 - competence and performance evaluation of the audit team members;
 - criteria for the selection of audit teams and team members and formation of audit teams;
 - maintenance and improvement of competence.

The form and level of detail of the records should demonstrate that the objectives of the audit programme have been achieved.

5.6 Monitoring audit programme

The individual(s) managing the audit programme should ensure the evaluation of:

- a) whether schedules are being met and audit programme objectives are being achieved;
- b) the performance of the audit team members including the audit team leader and the technical experts;
- c) the ability of the audit teams to implement the audit plan;
- d) feedback from audit clients, auditees, auditors, technical experts and other relevant parties;
- e) sufficiency and adequacy of documented information in the whole audit process.

Some factors can indicate the need to modify the audit programme. These can include changes to:

- audit findings;
- demonstrated level of auditee's management system effectiveness and maturity;
- effectiveness of the audit programme;
- audit scope or audit programme scope;
- the auditee's management system;
- standards, and other requirements to which the organization is committed;
- external providers;
- identified conflicts of interest;
- the audit client's requirements.

5.7 Reviewing and improving audit programme

The individual(s) managing the audit programme and the audit client should review the audit programme to assess whether its objectives have been achieved. Lessons learned from the audit programme review should be used as inputs for the improvement of the programme.

The individual(s) managing the audit programme should ensure the following:

- review of the overall implementation of the audit programme;
- identification of areas and opportunities for improvement;
- application of changes to the audit programme if necessary;
- review of the continual professional development of auditors, in accordance with 7.6;
- reporting of the results of the audit programme and review with the audit client and relevant interested parties, as appropriate.

The audit programme review should consider the following:

- a) results and trends from audit programme monitoring;
- b) conformity with audit programme processes and relevant documented information;
- c) evolving needs and expectations of relevant interested parties;

ÍST EN ISO 19011:2018

- d) skrár úttektaráætlunar,
- e) aðrar eða nýjar úttektaraðferðir,
- f) aðrar eða nýjar aðferðir til að meta úttektarmenn,
- g) markvirkni aðgerðanna til að takast á við áhættu og tækifæri, og innri og ytri málefni sem tengjast úttektaráætluninni,
- h) málefni sem varða leynd og upplýsingavernd sem tengjast úttektaráætluninni.

6 Framkvæmd úttektar

6.1 Almenn

Þessi kafli inniheldur leiðsögn um að undirbúa og framkvæma tiltekna úttekt sem hluta af úttektaráætlun. Mynd 2 veitir yfirlit yfir athafnirnar sem beitt er í dæmigerðri úttekt. Að hvaða marki ákvæði þessa kafla eiga við veltur á markmiðum og umfangi tiltekinnar úttektar.

6.2 Upphaf úttektar

6.2.1 Almenn

Úttektarstjóranum sem hefur verið úthlutað úttekt ætti bera ábyrgð á framkvæmd úttektar (sjá 5.5.5) þar til úttektinni er lokið (sjá 6.6).

Við upphaf úttektar ætti að hafa skrefin í mynd 1 í huga, hins vegar getur röð skrefanna verið ólík eftir því hvernig úttektareiningin, ferlið og tiltekna kringumstæður við úttektina eru.

6.2.2 Sambandi við úttektareiningu komið á

Úttektarstjórinn ætti að tryggja að samband sé haft við úttektareiningu til að:

- a) staðfesta samskiptaleiðir við fulltrúa úttektareiningarinnar,
- b) staðfesta vald til að framkvæma úttektina,
- c) veita viðeigandi upplýsingar um markmið úttektarinnar, umfang, viðmið, aðferðir og samsetningu úttektarteymis, þ.m.t. sérhverja faglega sérfræðinga,
- d) óska eftir aðgangi að viðeigandi upplýsingum með skipulagningu í huga, þ.á.m. upplýsingum um áhættu og tækifæri sem skipulagsheildin hefur auðkennt og hvernig tekist er á við þær,
- e) ákvarða lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur sem við eiga og aðrar kröfur sem eiga við athafnir, ferli, vörur og þjónustu úttektareiningarinnar,
- f) staðfesta samkomulagið við úttektareininguna hvað varðar umfang upplýsingagjafar og meðhöndlun trúnaðarupplýsinga,
- g) setja fram tilhögun fyrir úttektina, þ.m.t. tímáætlunina,
- h) ákvarða alla tiltekna staðbundna tilhögun um aðgengi, heilbrigði og öryggi, vernd, leynd eða annað,
- i) ná samkomulagi um viðveru áheyrnarfulltrúa og þörf á leiðsögumönnum eða túlkum fyrir úttektarteymið,
- j) ákvarða hvaða áherslupunkta sem er, áhyggjur eða áhættu sem varðar úttektareininguna í tengslum við tiltekna úttekt,
- k) leysa mál sem varða samsetningu úttektarteymisins með úttektareiningunni eða úttektarþega.

6.2.3 Ákvörðun á fýsileika úttektar

Ákvarða ætti fýsileika úttektarinnar til að hafa hæfilegt traust á að hægt sé að ná markmiðum úttektarinnar.

Við ákvörðun um fýsileika ætti að hafa í huga þætti eins og tiltækileika eftirfarandi:

- a) nægilegar og viðeigandi upplýsingar til að skipuleggja og framkvæma úttektina,
- b) fullnægjandi samvinna af hálfu úttektareiningarinnar,
- c) fullnægjandi tími og auðlindir til að framkvæma úttektina.

ATHUGASEMD Með auðlindum er átt við aðgang að fullnægjandi og viðeigandi upplýsingum og samskiptatækni.

ÍST EN ISO 19011:2018

- d) audit programme records;
- e) alternative or new auditing methods;
- f) alternative or new methods to evaluate auditors;
- g) effectiveness of the actions to address the risks and opportunities, and internal and external issues associated with the audit programme;
- h) confidentiality and information security issues relating to the audit programme.

6 Conducting an audit

6.1 General

This clause contains guidance on preparing and conducting a specific audit as part of an audit programme. Figure 2 provides an overview of the activities performed in a typical audit. The extent to which the provisions of this clause are applicable depends on the objectives and scope of the specific audit.

6.2 Initiating audit

6.2.1 General

The responsibility for conducting the audit should remain with the assigned audit team leader (see 5.5.5) until the audit is completed (see 6.6).

To initiate an audit, the steps in Figure 1 should be considered; however, the sequence can differ depending on the auditee, processes and specific circumstances of the audit.

6.2.2 Establishing contact with auditee

The audit team leader should ensure that contact is made with the auditee to:

- a) confirm communication channels with the auditee's representatives;
- b) confirm the authority to conduct the audit;
- c) provide relevant information on the audit objectives, scope, criteria, methods and audit team composition, including any technical experts;
- d) request access to relevant information for planning purposes including information on the risks and opportunities the organization has identified and how they are addressed;
- e) determine applicable statutory and regulatory requirements and other requirements relevant to the activities, processes, products and services of the auditee;
- f) confirm the agreement with the auditee regarding the extent of the disclosure and the treatment of confidential information;
- g) make arrangements for the audit including the schedule;
- h) determine any location-specific arrangements for access, health and safety, security, confidentiality or other;
- i) agree on the attendance of observers and the need for guides or interpreters for the audit team;
- j) determine any areas of interest, concern or risks to the auditee in relation to the specific audit;
- k) resolve issues regarding composition of the audit team with the auditee or audit client.

6.2.3 Determining feasibility of audit

The feasibility of the audit should be determined to provide reasonable confidence that the audit objectives can be achieved.

The determination of feasibility should take into consideration factors such as the availability of the following:

- a) sufficient and appropriate information for planning and conducting the audit;
- b) adequate cooperation from the auditee;
- c) adequate time and resources for conducting the audit.

NOTE Resources include access to adequate and appropriate information and communication technology.

ÍST EN ISO 19011:2018

Ef úttektin er ekki fýsileg ætti að leggja til við úttektarþega annan valkost, í samkomulagi við úttektareiningu.

6.3 Undirbúningur úttektarathafna

6.3.1 Framkvæmd rýni á skjalfestum upplýsingum

Rýna ætti skjalfestar upplýsingar hjá viðeigandi stjórnunarkerfi úttektareiningarinnar til að:

- safna upplýsingum til að skilja starfsemi úttektareiningarinnar og til að undirbúa úttektarathafnir og viðeigandi vinnu-skjöl fyrir úttektina (sjá 6.3.4), t.d. um ferli og verksvið,
- ná yfirsýn yfir hversu yfirgripsmiklar skjalfestu upplýsingarnar eru til að ákvarða mögulegt samræmi við úttektar-viðmiðin og finna möguleg svið eða svæði sem hugleiða þarf frekar, eins og skort, vanrækslu eða ósamræmi.

Skjalfestu upplýsingarnar ættu að innihalda en ekki takmarkast við: skjöl og skrár um stjórnunarkerfið sem og fyrri úttektar-skýrslur. Rýnin ætti að taka mið af samhengi skipulagsheildar úttektareiningarinnar, þ.m.t. stærð hennar, eðli og flækjustigi og tengdri áhættu og tækifærum. Hún ætti einnig að taka mið af umfangi úttektarinnar, viðmiðum og markmiðum.

ATHUGASEMD Leiðsögn um hvernig skuli sannprófa upplýsingar er að finna í A.5.

6.3.2 Skipulagning úttektar

6.3.2.1 Áhættugrunduð nálgun við skipulagningu

Úttektarstjóri ætti að taka upp áhættugrunndaða nálgun, við skipulagningu úttektarinnar sem grundvallast á upplýsingum úttektaráætlunarinnar og skjalfestu upplýsingunum sem úttektareiningin lætur í té.

Við skipulagningu úttektar ætti að hafa í huga þá áhættu sem úttektarathafnir geta haft á ferli úttektareiningarinnar, einnig ætti hún að vera grunnur að samkomulagi á milli úttektarþega, úttektarteymis og úttektareiningar hvað varðar framkvæmd úttektarinnar. Skipulagning ætti að stuðla að því að markmið náist á árangursríkan hátt með hagkvæmri tímaáætlun og samhæfingu úttektarathafnanna.

Magn smáatriða sem koma fram í úttektarskipulaginu ætti að endurspeglar umfang og flækjustig úttektarinnar, sem og áhættuna á að ná ekki fram markmiðum hennar. Þegar úttektin er skipulögð ætti úttektarstjórinn að hafa eftirfarandi atriði í huga:

- a) samsetningu úttektarteymisins og heildarhæfni þess,
- b) viðeigandi aðferðir við öflun sýna (sjá A.6),
- c) tækifæri til að bæta markvirkni og hagkvæmni úttektarathafnanna,
- d) áhættuna sem ómarkvirk skipulagning getur haft á að ná fram markmiðum úttektar,
- e) áhættuna sem úttektareiningin getur staðið frammi fyrir við framkvæmd úttektarinnar.

Áhætta sem úttektareiningin getur staðið frammi fyrir getur komið til vegna aðila í úttektarteyminu sem hafa slæm áhrif á tilhögun úttektareiningarinnar hvað varðar heilbrigði og öryggi, umhverfi og gæði, og vörur hennar, þjónustu, starfsfólk eða innviði (t.d. mengun í dauðhreinsuðu rými).

Ef um sameinaða úttekt er að ræða ætti að veita gagnkvæmu samspili rekstrarferla og þeirra markmiða sem sem rekast á og forgangsefna ólíkra stjórnunarkerfa sérstaka athygli.

6.3.2.2 Atriði við skipulagningu úttektar

Umfang og innihald úttektarskipulagsins getur verið misjafnt, t.d. á milli upphaflegra úttekta og úttekta sem síðar eru gerðar, sem og á milli innri og ytri úttekta. Úttektarskipulagningin ætti að vera nægilega sveigjanleg til að heimila breytingar, sem geta verið nauðsynlegar eftir því hvernig úttektarathöfnunum miðar áfram.

ÍST EN ISO 19011:2018

Where the audit is not feasible, an alternative should be proposed to the audit client, in agreement with the auditee.

6.3 Preparing audit activities

6.3.1 Performing review of documented information

The relevant management system documented information of the auditee should be reviewed in order to:

- gather information to understand the auditee's operations and to prepare audit activities and applicable audit work documents (see 6.3.4), e.g. on processes, functions;
- establish an overview of the extent of the documented information to determine possible conformity to the audit criteria and detect possible areas of concern, such as deficiencies, omissions or conflicts.

The documented information should include, but not be limited to: management system documents and records, as well as previous audit reports. The review should take into account the context of the auditee's organization, including its size, nature and complexity, and its related risks and opportunities. It should also take into account the audit scope, criteria and objectives.

NOTE Guidance on how to verify information is provided in A.5.

6.3.2 Audit planning

6.3.2.1 Risk-based approach to planning

The audit team leader should adopt a risk-based approach to planning the audit based on the information in the audit programme and the documented information provided by the auditee.

Audit planning should consider the risks of the audit activities on the auditee's processes and provide the basis for the agreement among the audit client, audit team and the auditee regarding the conduct of the audit. Planning should facilitate the efficient scheduling and coordination of the audit activities in order to achieve the objectives effectively.

The amount of detail provided in the audit plan should reflect the scope and complexity of the audit, as well as the risk of not achieving the audit objectives. In planning the audit, the audit team leader should consider the following:

- a) the composition of the audit team and its overall competence;
- b) the appropriate sampling techniques (see A.6);
- c) opportunities to improve the effectiveness and efficiency of the audit activities;
- d) the risks to achieving the audit objectives created by ineffective audit planning;
- e) the risks to the auditee created by performing the audit.

Risks to the auditee can result from the presence of the audit team members adversely influencing the auditee's arrangements for health and safety, environment and quality, and its products, services, personnel or infrastructure (e.g. contamination in clean room facilities).

For combined audits, particular attention should be given to the interactions between operational processes and any competing objectives and priorities of the different management systems.

6.3.2.2 Audit planning details

The scale and content of the audit planning can differ, for example, between initial and subsequent audits, as well as between internal and external audits. Audit planning should be sufficiently flexible to permit changes which can become necessary as the audit activities progress.

ÍST EN ISO 19011:2018

Úttektarskipulagningin ætti að taka til eða vísa til eftirfarandi:

- úttektarmarkmiðana,
- umfangs úttektarinnar, þ.m.t. auðkenningar á skipulagsheildinni og verksviðum hennar, sem og þeirra ferla sem á að taka út,
- úttektarviðmiðanna og allra skjalfestra upplýsinga sem vísað er til,
- staðsetningarinnar (raunlægar og sýndarstaðsetningar), dagsetningar, væntrar tímasetningar og tímalengdar úttektarathafna sem á að framkvæma, þ.m.t. fundi með stjórnendum úttektareiningarinnar,
- þarfa úttektarteymisins til að kynna sér aðstöðu og ferli úttektareiningar (t.d. með því að fá kynnisferð um raunlægar staðsetningar eða að rýna upplýsinga- og samskiptatækni),
- úttektaraðferðirnar sem nota á, þ.m.t. upp að hvaða marki þörf er á sýnatöku í úttekt til að ná fram nægilegum sönnunargögnum úttektar,
- hlutverka og ábyrgðar aðila úttektarteymisins, sem og leiðsögumanna og áheyrnarfulltrúa eða tülka,
- úthlutunar á viðeigandi auðlindum, með hliðsjón af þeirri áhættu og tækifærum sem tengjast athöfnum sem eru til úttektar.

Úttektarskipulagningin ætti að taka mið af, eins og við á:

- auðkenningu á fulltrúa/fulltrúum úttektareiningarinnar fyrir úttektina,
- tungumáli vinnu- og skýrslugjafar úttektarinnar ef það er annað en tungumál úttektarmannsins eða úttektareiningarinnar eða hvort tveggja,
- efnisatriðum úttektarskýrslunnar,
- fyrirkomulagi flutninga og samskipta, þ.m.t. sérstöku fyrirkomulagi fyrir þá staði sem eru til úttektar,
- öllum sérstöku aðgerðum sem gera þarf til að takast á við áhættu sem kann að koma upp við að uppfylla úttektarmarkmiðin og tækifærum sem gefast,
- málefnum sem tengjast leynd og upplýsingavernd,
- öllum eftirfylgniáðgerðum frá fyrri úttekt eða af öðrum uppruna, t.d. lærdómi eða rýni verkefna,
- öllum eftirfylgniathöfnum við úttektina sem skipulögð er,
- samhæfingu við aðrar úttektarathafnir, ef um er að ræða sameiginlega úttekt.

Kynna ætti úttektarskipulag fyrir úttektareiningunni. Úttektarstjórinn, úttektareiningin og, ef nauðsyn krefur, einstaklingur/in/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni, ættu að leysa öll málefni sem varða úttektarskipulagið sín á milli.

6.3.3 Úthlutun verka til úttektarteymis

Í samráði við úttektarteymið ætti úttektarstjórinn að fela hverjum aðila í teyminu ábyrgð á úttekt tiltekinna ferla, athafna, verksviða eða staða og veita vald til ákvörðunartöku, eins og við á. Slík úthlutun ætti að taka mið af óhlutdrægni, hlutlægni og hæfni úttektarmanna og markvirkri notkun á auðlindum, sem og ólíkum hlutverkum og ábyrgð úttektarmanna, úttektarmanna í þjálfun og faglegra sérfræðinga.

Úttektarstjórinn ætti að halda fundi með teyminu til að úthluta verkum og ákveða mögulegar breytingar, eins og við á. Hægt er að breyta úthlutun verka eftir því sem úttekt miðar áfram, til að tryggja að markmið úttektar náist.

6.3.4 Undirbúningur skjalfestra upplýsinga fyrir úttekt

Aðilar úttektarteymisins ættu að safna saman og rýna þær upplýsingar sem eru viðeigandi fyrir þau verk sem þeim hefur verið úthlutað og undirbúa skjalfestar upplýsingar fyrir úttektina og nota hvaða viðeigandi miðla sem er. Skjalfestu upplýsingarnar fyrir úttektina geta innihaldið en takmarkast ekki við:

- raunlæga eða stafræna gátlista,
- atriði fyrir sýnatöku úttektar,
- hljóð- og myndupplýsingar.

Notkun þessara miðla ætti ekki að hamla yfirgripni úttektarathafna sem geta breyst vegna upplýsinga sem safnast saman meðan á úttekt stendur.

ATHUGASEMD Leiðsögn um hvernig á að undirbúa vinnuskjöl úttektar er að finna í A.13.

ÍST EN ISO 19011:2018

Audit planning should address or reference the following:

- a) the audit objectives;
- b) the audit scope, including identification of the organization and its functions, as well as processes to be audited;
- c) the audit criteria and any reference documented information;
- d) the locations (physical and virtual), dates, expected time and duration of audit activities to be conducted, including meetings with the auditee's management;
- e) the need for the audit team to familiarize themselves with auditee's facilities and processes (e.g. by conducting a tour of physical location(s), or reviewing information and communication technology);
- f) the audit methods to be used, including the extent to which audit sampling is needed to obtain sufficient audit evidence;
- g) the roles and responsibilities of the audit team members, as well as guides and observers or interpreters;
- h) the allocation of appropriate resources based upon consideration of the risks and opportunities related to the activities that are to be audited.

Audit planning should take into account, as appropriate:

- identification of the auditee's representative(s) for the audit;
- the working and reporting language of the audit where this is different from the language of the auditor or the auditee or both;
- the audit report topics;
- logistics and communications arrangements, including specific arrangements for the locations to be audited;
- any specific actions to be taken to address risks to achieving the audit objectives and opportunities arising;
- matters related to confidentiality and information security;
- any follow-up actions from a previous audit or other source(s) e.g. lessons learned, project reviews;
- any follow-up activities to the planned audit;
- coordination with other audit activities, in case of a joint audit.

Audit plans should be presented to the auditee. Any issues with the audit plans should be resolved between the audit team leader, the auditee and, if necessary, the individual(s) managing the audit programme.

6.3.3 Assigning work to audit team

The audit team leader, in consultation with the audit team, should assign to each team member responsibility for auditing specific processes, activities, functions or locations and, as appropriate, authority for decision-making. Such assignments should take into account the impartiality and objectivity and competence of auditors and the effective use of resources, as well as different roles and responsibilities of auditors, auditors-in-training and technical experts.

Audit team meetings should be held, as appropriate, by the audit team leader in order to allocate work assignments and decide possible changes. Changes to the work assignments can be made as the audit progresses in order to ensure the achievement of the audit objectives.

6.3.4 Preparing documented information for audit

The audit team members should collect and review the information relevant to their audit assignments and prepare documented information for the audit, using any appropriate media. The documented information for the audit can include but is not limited to:

- a) physical or digital checklists;
- b) audit sampling details;
- c) audio visual information.

The use of these media should not restrict the extent of audit activities, which can change as a result of information collected during the audit.

NOTE Guidance on preparing audit work documents is given in A.13.

ÍST EN ISO 19011:2018

Skjalfestar upplýsingar sem eru undirbúnar fyrir úttektina, og eru afleiðing þar af, ætti að geyma a.m.k. þar til úttekt er lokið eða eins og tiltekið er í úttektaráætluninni. Varðveisla skjalfestra upplýsinga eftir lok úttektar er lýst í 6.6. Aðilar úttektarteymisins ættu ávallt að gæta skjalfestra upplýsinga, sem verða til meðan á úttektarferli stendur og innihalda trúnaðar- eða upplýsingar í einkaeigu, á viðeigandi hátt.

6.4 Framkvæmd úttektarathafna

6.4.1 Almenn

Úttektarathafnir eru yfirleitt framkvæmdar í ákveðinni röð eins og kemur fram í mynd 1. Þessari röð má breyta til að falla betur að kringumstæðum tiltekinna úttekta.

6.4.2 Úthlutun hlutverka og ábyrgðar til leiðsögumanna og áheyrnarfulltrúa

Leiðsögumenn og áheyrnarfulltrúar mega fylgja úttektarteyminu með samþykki frá úttektarstjóranum, úttektarþega og/eða úttektareiningu, ef með þarf. Þeir ættu ekki að hafa áhrif á eða skipta sér af framkvæmd úttektar. Ef ekki er hægt að tryggja það ætti úttektarstjórinn að hafa rétt til að neita áheyrnarfulltrúum að vera á staðnum meðan á ákveðnum úttektarathöfnum stendur.

Hvað áheyrnarfulltrúa varðar ætti úttektarþegi og úttektareining að stjórna sameiginlega fyrirkomulagi sem snýr að aðgengi, heilbrigði og öryggi, umhverfi, vernd og trúnaði.

Leiðsögumenn, skipaðir af úttektareiningu, ættu að aðstoða úttektarteymið og starfa undir stjórn úttektarstjóra eða þess úttektarmanns sem þeim hefur verið úthlutað. Þeirra ábyrgð ætti að a.m.k. taka til eftirfarandi:

- a) að aðstoða úttektarmenn við að stinga upp á einstaklingum til að taka þátt í viðtölum og staðfesta tíma- og staðsetningar,
- b) að koma á aðgengi að tilteknum stöðum úttektareiningarinnar,
- c) að tryggja að reglur sem snúa að tilteknum stöðum hvað varðar aðgengi, heilbrigði og öryggi, umhverfi, vernd, trúnað og önnur málefni séu þekktar og virtar af aðilum úttektarteymisins og áheyrnarfulltrúum og að tekist sé á við alla áhættu,
- d) að vera vitni að úttekt fyrir hönd úttektareiningar, þegar við á,
- e) að útskýra eða aðstoða við öflun upplýsinga þegar þess er þörf.

6.4.3 Framkvæmd upphafsfundar

Tilgangur upphafsfundar er:

- a) að staðfesta fyrirkomulagið af hálfu allra þátttakenda (t.d. úttektareiningar og úttektarteymis) um úttektarskipulagið,
- b) að kynna úttektarteymið og hlutverk þess,
- c) að tryggja að allar skipulagðar úttektarathafnir geti farið fram.

Upphafsfund ætti að halda með stjórnendum úttektareiningarinnar og, eftir því sem við á, þeim sem bera ábyrgð á þeim verksviðum eða ferlum sem á að taka út. Á fundinum ætti að gefa tækifæri til að spyrja spurninga.

Nákvæmni upplýsinga á fundinum ætti að vera í samræmi við þekkingu úttektareiningar á úttektarferlinu. Í mörgum tilvikum, t.d. við innri úttekt í litlum skipulagsheildum, getur upphafsfundur einfaldlega snúist um að upplýst sé að framkvæmd úttektar standi yfir og eðli hennar útskýrt.

Fyrir aðrar úttektir getur fundurinn verið formlegur og með skrá yfir mætingu sem ætti að varðveita. Úttektarstjóri ætti að stýra fundinum.

Íhuga ætti kynningu á eftirtöldu, eins og við á:

- öðrum þátttakendum, þ.m.t. áheyrnarfulltrúum, leiðsögumönnum og túlkum og umgjörð hlutverks þeirra,
- úttektaraðferðum sem eiga að hafa stjórn á áhættu sem skipulagsheildin gæti staðið frammi fyrir sem afleiðingu af viðveru úttektarteymisins.

ÍST EN ISO 19011:2018

Documented information prepared for, and resulting from, the audit should be retained at least until audit completion, or as specified in the audit programme. Retention of documented information after audit completion is described in 6.6. Documented information created during the audit process involving confidential or proprietary information should be suitably safeguarded at all times by the audit team members.

6.4 Conducting audit activities

6.4.1 General

Audit activities are normally conducted in a defined sequence as indicated in Figure 1. This sequence may be varied to suit the circumstances of specific audits.

6.4.2 Assigning roles and responsibilities of guides and observers

Guides and observers may accompany the audit team with approvals from the audit team leader, audit client and/or auditee, if required. They should not influence or interfere with the conduct of the audit. If this cannot be assured, the audit team leader should have the right to deny observers from being present during certain audit activities.

For observers, any arrangements for access, health and safety, environmental, security and confidentiality should be managed between the audit client and the auditee.

Guides, appointed by the auditee, should assist the audit team and act on the request of the audit team leader or the auditor to which they have been assigned. Their responsibilities should include the following:

- a) assisting the auditors in identifying individuals to participate in interviews and confirming timings and locations;
- b) arranging access to specific locations of the auditee;
- c) ensuring that rules concerning location-specific arrangements for access, health and safety, environmental, security, confidentiality and other issues are known and respected by the audit team members and observers and any risks are addressed;
- d) witnessing the audit on behalf of the auditee, when appropriate;
- e) providing clarification or assisting in collecting information, when needed.

6.4.3 Conducting opening meeting

The purpose of the opening meeting is to:

- a) confirm the agreement of all participants (e.g. auditee, audit team) to the audit plan;
- b) introduce the audit team and their roles;
- c) ensure that all planned audit activities can be performed.

An opening meeting should be held with the auditee's management and, where appropriate, those responsible for the functions or processes to be audited. During the meeting, an opportunity to ask questions should be provided.

The degree of detail should be consistent with the familiarity of the auditee with the audit process. In many instances, e.g. internal audits in a small organization, the opening meeting may simply consist of communicating that an audit is being conducted and explaining the nature of the audit.

For other audit situations, the meeting may be formal and records of attendance should be retained. The meeting should be chaired by the audit team leader.

Introduction of the following should be considered, as appropriate:

- other participants, including observers and guides, interpreters and an outline of their roles;
- the audit methods to manage risks to the organization which may result from the presence of the audit team members.

ÍST EN ISO 19011:2018

Íhuga ætti staðfestingu á eftirtöldum atriðum, eins og við á:

- úttektarmarkmiðunum, umfangi og viðmiðum,
- úttektarskipulaginu og öðru viðeigandi fyrirkomulagi með úttektareiningunni, eins og dagsetningu og tíma fyrir lokafund, öllum millifundum með úttektarteymi og stjórnendum úttektareiningar og öllum breytingum sem þörf er á,
- formlegum samskiptaleiðum á milli úttektarteymis og úttektareiningar,
- tungumálinu sem nota á við úttekt,
- að úttektareiningin fái upplýsingar um framvindu úttektar meðan á henni stendur,
- tiltækileika þeirra auðlinda og aðstöðu sem úttektarteymið þarfnast,
- málefnum sem tengjast leynd og upplýsingavernd,
- viðeigandi aðgangi, heilbrigði og öryggi, vernd, neyðarástandi og öðru fyrirkomulagi fyrir úttektarteymi,
- starfsemi á staðnum sem getur haft áhrif á framkvæmd úttektarinnar.

Íhuga ætti kynningu á upplýsingum um eftirtalin atriði, eins og við á:

- aðferðinni við skýrslugjöf um niðurstöður úttektar, þ.m.t. viðmið flokkunar, ef um slíkt er að ræða,
- aðstæðum sem geta leitt til stöðvunar á úttektinni,
- hvernig skuli takast á við mögulegar niðurstöður meðan á úttektinni stendur,
- alla tilhögun er varðar endurgjöf frá úttektareiningunni um niðurstöður eða ályktanir úttektarinnar, þ.m.t. kvartanir eða beiðni um áfrýjun.

6.4.4 Samskipti meðan á úttekt stendur

Meðan á úttekt stendur getur verið nauðsynlegt að hafa formlegt fyrirkomulag hvað varðar samskipti innan úttektarteymisins, sem og við úttektareininguna, úttektarþegann og mögulega við ytri hagsmunaaðila (t.d. stjórnvöld), einkum þegar lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur krefjast skyldubundinnar skýrslugjafar um frábrigði.

Úttektarteymið ætti að ræða saman reglulega til að skiptast á upplýsingum, meta framvindu úttektar og endurúthluta verkum milli aðila í úttektarteyminu, eins og þörf krefur.

Meðan á úttektinni stendur ætti úttektarstjórinn að greina úttektareiningu og úttektarþega frá framvindunni, öllum mikilvægum niðurstöðum og öllum íhugunarefnum, með reglubundnum hætti, eins og við á. Ef sönnunargögn sem aflað er meðan á úttektinni stendur sýna fram á bráða og verulega áhættu ætti að skýra úttektareiningunni frá slíku án tafar, og ef við á, úttektarþeganum. Allar áhyggjur af málefnum sem eru utan umfangs úttektarinnar ætti að skrá og skýra úttektarstjóranum frá þeim, til mögulegrar upplýsingagjafar hans til úttektarþegans og úttektareiningarinnar.

Ef tiltæk sönnunargögn úttektar gefa til kynna að ekki sé hægt að ná markmiðum úttektarinnar ætti úttektarstjórinn að skýra úttektarþeganum og úttektareiningunni frá ástæðum þess til að hægt sé að ákveða viðeigandi aðgerðir. Slíkar aðgerðir geta verið breytingar á skipulagningu, markmiðum eða umfangi úttektar eða stöðvun hennar.

Allar þarfir fyrir breytingar á úttektarskipulaginu sem geta komið í ljós eftir því sem úttektarathöfnum miðar áfram, ætti að rýna og meðtaka, bæði af einstaklingnum/unum sem stjórna(r) úttektaráætluninni og úttektarþeganum, eins og við á, og kynna fyrir úttektareiningunni.

6.4.5 Tiltækileiki og aðgengi úttektarupplýsinga

Úttektaraðferðirnar sem valdar eru velta á skilgreindum markmiðum úttektarinnar, umfangi og viðmiðum, ásamt tímalengd og staðsetningu. Staðsetning telst vera þar sem upplýsingar, sem þörf er á fyrir tiltekna úttektarathöfn, eru tiltækar úttektarteyminu. Þetta getur bæði verið raunlæg staðsetning og sýndarstaðsetning.

Hvar, hvenær og hvernig skuli nálgast úttektarupplýsingar skiptir höfuðmáli fyrir úttektina. Þetta er óháð því hvar upplýsingarnar verða til, þær notaðar og/eða geymdar. Út frá þessum málefnum þarf að ákvarða úttektaraðferðirnar (sjá töflu A.1). Úttektin getur nýtt sér blandaðar aðferðir. Einnig geta kringumstæður úttektar haft það í för með sér að það þurfi að breyta aðferðum meðan á úttektinni stendur.

ÍST EN ISO 19011:2018

Confirmation of the following items should be considered, as appropriate:

- the audit objectives, scope and criteria;
- the audit plan and other relevant arrangements with the auditee, such as the date and time for the closing meeting, any interim meetings between the audit team and the auditee's management, and any change(s) needed;
- formal communication channels between the audit team and the auditee;
- the language to be used during the audit;
- the auditee being kept informed of audit progress during the audit;
- the availability of the resources and facilities needed by the audit team;
- matters relating to confidentiality and information security;
- relevant access, health and safety, security, emergency and other arrangements for the audit team;
- activities on site that can impact the conduct of the audit.

The presentation of information on the following items should be considered, as appropriate:

- the method of reporting audit findings including criteria for grading, if any;
- conditions under which the audit may be terminated;
- how to deal with possible findings during the audit;
- any system for feedback from the auditee on the findings or conclusions of the audit, including complaints or appeals.

6.4.4 Communicating during audit

During the audit, it may be necessary to make formal arrangements for communication within the audit team, as well as with the auditee, the audit client and potentially with external interested parties (e.g. regulators), especially where statutory and regulatory requirements require mandatory reporting of nonconformities.

The audit team should confer periodically to exchange information, assess audit progress and reassign work between the audit team members, as needed.

During the audit, the audit team leader should periodically communicate the progress, any significant findings and any concerns to the auditee and audit client, as appropriate. Evidence collected during the audit that suggests an immediate and significant risk should be reported without delay to the auditee and, as appropriate, to the audit client. Any concern about an issue outside the audit scope should be noted and reported to the audit team leader, for possible communication to the audit client and auditee.

Where the available audit evidence indicates that the audit objectives are unattainable, the audit team leader should report the reasons to the audit client and the auditee to determine appropriate action. Such action may include changes to audit planning, the audit objectives or audit scope, or termination of the audit.

Any need for changes to the audit plan which may become apparent as auditing activities progress should be reviewed and accepted, as appropriate, by both the individual(s) managing the audit programme and the audit client, and presented to the auditee.

6.4.5 Audit information availability and access

The audit methods chosen for an audit depend on the defined audit objectives, scope and criteria, as well as duration and location. The location is where the information needed for the specific audit activity is available to the audit team. This may include physical and virtual locations.

Where, when and how to access audit information is crucial to the audit. This is independent of where the information is created, used and/or stored. Based on these issues, the audit methods need to be determined (see Table A.1). The audit can use a mixture of methods. Also, audit circumstances may mean that the methods need to change during the audit.

ÍST EN ISO 19011:2018

6.4.6 Rýni skjalfestra upplýsinga meðan á úttekt stendur

Rýna ætti viðeigandi skjalfestar upplýsingar úttektareiningarinnar til að:

- ákvarða samræmið á milli kerfisins, eins og það er skjalfest, og úttektarviðmiða,
- safna upplýsingum til að styðja við úttektarathafnirnar.

ATHUGASEMD Leiðsögn um hvernig skuli sannprófa upplýsingar er að finna í A.5.

Hægt er að sameina rýnina öðrum úttektarathöfnum og hún getur verið stöðug í gegnum allt úttektarferlið, svo fremi það sé ekki skaðlegt fyrir markvirknina á framkvæmd úttektarinnar.

Ef ekki er hægt að útvega nægilegar skjalfestar upplýsingar innan þess tímaramma sem gefinn er í úttektarskipulaginu ætti úttektarstjórinn að skýra bæði einstaklingnum/unum sem stjórna(r) úttektaráætluninni og úttektareiningunni frá því. Með hliðsjón af markmiðum úttektarinnar og umfangi ætti að taka ákvörðun um hvort halda eigi úttektinni áfram eða fresta henni þar til búið er að leysa þau vandamál sem snúa að skjalfestum upplýsingum.

6.4.7 Söfnun og sannprófun upplýsinga

Meðan á úttektinni stendur ætti að safna upplýsingum sem varða markmið úttektarinnar, umfang og viðmið, þ.m.t. upplýsingar sem tengjast snertiflötum milli verksviða, athafna og ferla, með viðeigandi sýnatöku og sannprófa, eins og mögulegt er.

ATHUGASEMD 1 Fyrir sannprófun upplýsinga sjá A.5.

ATHUGASEMD 2 Leiðsögn um sýnatöku er að finna í A.6.

Aðeins ætti að meðtaka upplýsingar sem hægt er að sannprófa upp að vissu marki sem sönnunargögn úttektar. Ef stig sannprófunar er lágt ætti úttektarmaðurinn að nota faglega dómgreind sína til að ákvarða hve áreiðanlegar upplýsingarnar eru sem sönnunargögn. Skrá ætti sönnunargögn úttektar sem leiða af sér úttektarniðurstöður. Ef úttektarteyminu verður kunnugt um nýjar eða breyttar kringumstæður, eða áhættu eða tækifæri meðan á söfnun hlutlægra sönnunargagna stendur, ætti teymið að takast á við það samkvæmt því.

Skýringarmynd 2 veitir yfirlit yfir dæmigert ferli, allt frá söfnun upplýsinga til úttektarályktana

ÍST EN ISO 19011:2018

6.4.6 Reviewing documented information while conducting audit

The auditee's relevant documented information should be reviewed to:

- determine the conformity of the system, as far as documented, with audit criteria;
- gather information to support the audit activities.

NOTE Guidance on how to verify information is provided in A.5.

The review may be combined with the other audit activities and may continue throughout the audit, providing this is not detrimental to the effectiveness of the conduct of the audit.

If adequate documented information cannot be provided within the time frame given in the audit plan, the audit team leader should inform both the individual(s) managing the audit programme and the auditee. Depending on the audit objectives and scope, a decision should be made as to whether the audit should be continued or suspended until documented information concerns are resolved.

6.4.7 Collecting and verifying information

During the audit, information relevant to the audit objectives, scope and criteria, including information relating to interfaces between functions, activities and processes should be collected by means of appropriate sampling and should be verified, as far as practicable.

NOTE 1 For verifying information see A.5.

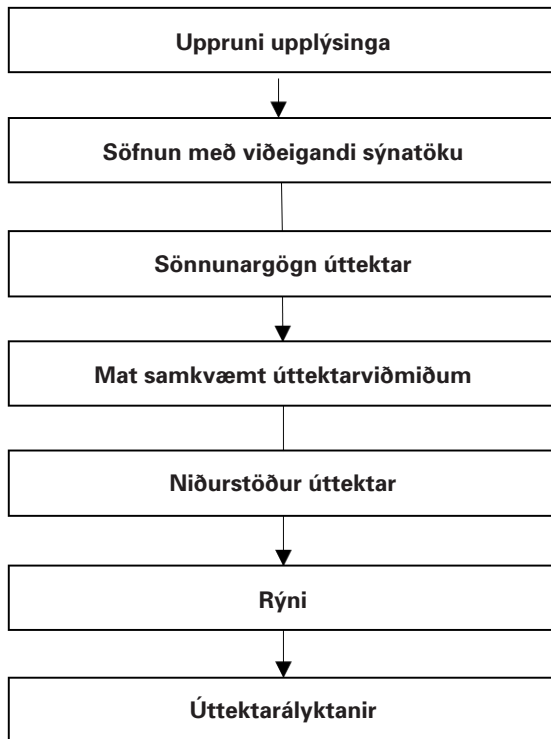
NOTE 2 Guidance on sampling is given in A.6.

Only information that can be subject to some degree of verification should be accepted as audit evidence. Where the degree of verification is low the auditor should use their professional judgement to determine the degree of reliance that can be placed on it as evidence. Audit evidence leading to audit findings should be recorded. If, during the collection of objective evidence, the audit team becomes aware of any new or changed circumstances, or risks or opportunities, these should be addressed by the team accordingly.

Figure 2 provides an overview of a typical process, from collecting information to reaching audit conclusions.

ÍST EN ISO 19011:2018

Mynd 2 – Yfirlit yfir dæmigert ferli söfnunar og sannprófunar upplýsinga



Aðferðir við söfnun upplýsinga eru meðal annars, en takmarkast ekki við:

- viðtöl,
- athuganir,
- rýni skjalfestra upplýsinga.

ATHUGASEMD 3 Leiðsögn um val á uppruna upplýsinga og athugunar er að finna í A.14.

ATHUGASEMD 4 Leiðsögn um heimsókn á staðsetningu úttektareiningarinnar er að finna í A.15.

ATHUGASEMD 5 Leiðsögn um framkvæmd viðtala er að finna í A.17.

6.4.8 Niðurstöður úttektar settar fram

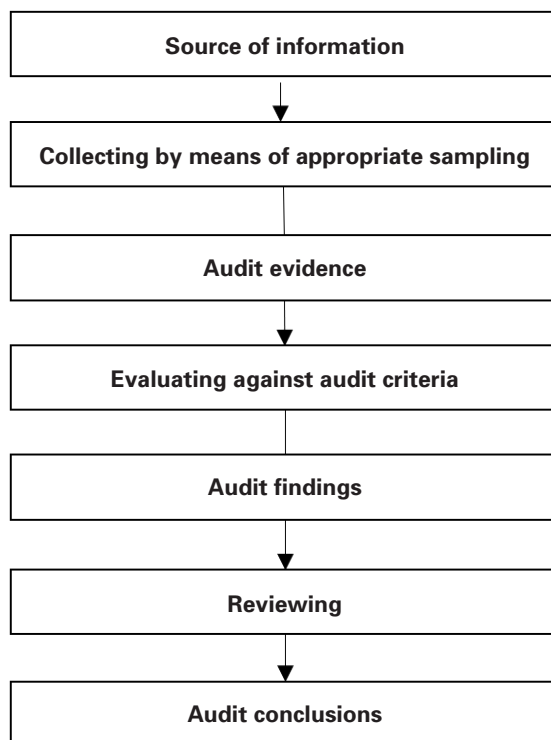
Meta ætti sönnunargögn úttektar samkvæmt viðmiðunum hennar til að ákvarða niðurstöður úttektar. Niðurstöður úttektar geta gefið til kynna samræmi eða frábrigði við úttektarviðmið. Ef það er tilgreint í úttektarskipulaginu ættu einstakar úttektarniðurstöður að fela í sér samræmi og góðar starfsvenjur ásamt stuðningi sönnunargagna, tækifærum til umbóta og tilmælum til úttektareiningarinnar.

Frábrigði ásamt stuðningi sönnunargagna úttektar við það ættu að vera skráð.

Hægt er að flokka frábrigði með hliðsjón af samhengi skipulagsheildarinnar og hennar áhættu. Flokkunin getur verið megindleg (t.d. 1 til 5) og eigindleg (t.d. minniháttar, meiriháttar). Rýna ætti hana með úttektareiningunni til að viðurkenna að sönnunargögn úttektarinnar séu nákvæm og að frábrigðin skiljist. Leggja ætti áherslu á að leysa úr öllum mismunandi skoðunum sem varða sönnunargögn úttektarinnar eða niðurstöður. Málefni sem eru óleyst ætti að skrá í úttektarskýrsluna.

Úttektarteymið ætti að hittast eins oft og þörf er á til að rýna í niðurstöður úttektarinnar á viðeigandi stigum meðan á henni stendur.

Figure 2 – Overview of a typical process of collecting and verifying information



Methods of collecting information include, but are not limited to the following:

- interviews;
- observations;
- review of documented information.

NOTE 3 Guidance on selecting sources of information and observation is given in A.14.

NOTE 4 Guidance on visiting the auditee's location is given in A.15.

NOTE 5 Guidance on conducting interviews is given in A.17.

6.4.8 Generating audit findings

Audit evidence should be evaluated against the audit criteria in order to determine audit findings. Audit findings can indicate conformity or nonconformity with audit criteria. When specified by the audit plan, individual audit findings should include conformity and good practices along with their supporting evidence, opportunities for improvement, and any recommendations to the auditee.

Nonconformities and their supporting audit evidence should be recorded.

Nonconformities can be graded depending on the context of the organization and its risks. This grading can be quantitative (e.g. 1 to 5) and qualitative (e.g. minor, major). They should be reviewed with the auditee in order to obtain acknowledgement that the audit evidence is accurate and that the nonconformities are understood. Every attempt should be made to resolve any diverging opinions concerning the audit evidence or findings. Unresolved issues should be recorded in the audit report.

The audit team should meet as needed to review the audit findings at appropriate stages during the audit.

ÍST EN ISO 19011:2018

ATHUGASEMD 1 Viðbótarleiðsögn um auðkenningu og mat á niðurstöðum úttektar er að finna í A.18.

ATHUGASEMD 2 Stundum er vísað til samræmis eða frábrigða við úttektarviðmið sem tengjast lögboðnum kröfum og stjórnvaldskröfum eða öðrum kröfum, sem hlítingu (eða reglufylgni) eða vanefnda.

6.4.9 Ákvörðun úttektarályktana

6.4.9.1 Undirbúningur fyrir lokafund

Úttektarteymið ætti að ræða saman fyrir lokafund með það fyrir augum að:

- rýna í niðurstöður úttektarinnar og aðrar viðkomandi upplýsingar sem safnað var meðan á úttektinni stóð, með tilliti til markmiða úttektarinnar,
- sammælast um úttektarályktanirnar, að teknu tilliti til þeirrar óvissu sem er edlislæg í úttektarferlinu,
- undirbúa tilmæli, ef það er tilgreint í úttektarskipulaginu,
- ræða eftirfylgni við úttekt, eftir því sem við á.

6.4.9.2 Innihald úttektarályktana

Úttektarályktanir ættu að taka til málefna eins og eftirfarandi:

- að hvaða marki samræmi á að vera á milli úttektarviðmiðanna og styrkleika stjórnunarkerfisins, þ.m.t. markvirkni stjórnunarkerfisins hvað varðar að uppfylla tilætlaðar niðurstöður, auðkenningu áhættu og markvirkni þeirra aðgerða sem úttektareiningin grípur til til að takast á við áhættu,
- markvirk innleiðing, viðhald og umbætur á stjórnunarkerfinu,
- að ná markmiðum úttektar, ná yfir umfang úttektar og uppfylla úttektarviðmið,
- svipaðar niðurstöður sem fengust á mismunandi svæðum sem voru tekin út eða frá sameiginlegri eða fyrri úttekt, í þeim tilgangi að tilgreina leitni.

Ef það er tilgreint í úttektarskipulaginu geta úttektarályktanir leitt af sér tilmæli til umbóta eða seinni tíma úttektarathafnir.

6.4.10 Framkvæmd lokafundar

Halda ætti lokafund til að kynna niðurstöður úttektarinnar og ályktanir hennar.

Úttektarstjóri ætti að stýra lokafundinum og stjórnendur úttektareiningarinnar og eftirtaldir aðilar ættu að sitja fundinn, eftir því sem við á:

- þeir sem bera ábyrgð á þeim verksviðum eða ferlum sem hafa verið til úttektar,
- úttektarþeginn,
- aðrir aðilar í úttektarteyminu,
- aðrir viðeigandi hagsmunaaðilar eins og úttektarþegi og/eða úttektareining ákveða.

Ef við á ætti úttektarstjórinn að skýra úttektareiningunni frá aðstæðum sem komu upp meðan á úttektinni stóð sem gætu orðið til þess að draga úr trausti á úttektarályktunum. Ef það er tekið fram í stjórnunarkerfinu eða í samningi við úttektarþegann koma þátttakendurnir sér saman um tímaramma fyrir skipulag aðgerða til að taka á niðurstöðum úttektar.

Nákvæmni upplýsinga ætti að taka mið af markvirkni stjórnunarkerfisins við að ná markmiðum úttektareiningarinnar, einnig ætti að hafa í huga samhengi og áhættu og tækifæri.

Á lokafundi ætti einnig að taka með í reikninginn þekkingu úttektareiningarinnar á úttektarferlinu til að tryggja að þátttakendur fái upplýsingar sem eru eins nákvæmar og við á.

Fyrir sumar úttektaraðstæður getur fundurinn verið formlegur þar sem fundargerð er skrifuð og mæting skráð. Í öðrum tilvikum, t.d. við innri úttektir, getur lokafundurinn verið minna formlegur og eingöngu snúist um að skýra frá niðurstöðum úttektar og úttektarályktunum.

ÍST EN ISO 19011:2018

NOTE 1 Additional guidance on the identification and evaluation of audit findings is given in A.18.

NOTE 2 Conformity or nonconformity with audit criteria related to statutory or regulatory requirements or other requirements, is sometimes referred to as compliance or non-compliance.

6.4.9 Determining audit conclusions

6.4.9.1 Preparation for closing meeting

The audit team should confer prior to the closing meeting in order to:

- a) review the audit findings and any other appropriate information collected during the audit, against the audit objectives;
- b) agree on the audit conclusions, taking into account the uncertainty inherent in the audit process;
- c) prepare recommendations, if specified by the audit plan;
- d) discuss audit follow-up, as applicable.

6.4.9.2 Content of audit conclusions

Audit conclusions should address issues such as the following:

- a) the extent of conformity with the audit criteria and robustness of the management system, including the effectiveness of the management system in meeting the intended outcomes, the identification of risks and effectiveness of actions taken by the auditee to address risks;
- b) the effective implementation, maintenance and improvement of the management system;
- c) achievement of audit objectives, coverage of audit scope and fulfilment of audit criteria;
- d) similar findings made in different areas that were audited or from a joint or previous audit for the purpose of identifying trends.

If specified by the audit plan, audit conclusions can lead to recommendations for improvement, or future auditing activities.

6.4.10 Conducting closing meeting

A closing meeting should be held to present the audit findings and conclusions.

The closing meeting should be chaired by the audit team leader and attended by the management of the auditee and include, as applicable:

- those responsible for the functions or processes which have been audited;
- the audit client;
- other members of the audit team;
- other relevant interested parties as determined by the audit client and/or auditee.

If applicable, the audit team leader should advise the auditee of situations encountered during the audit that may decrease the confidence that can be placed in the audit conclusions. If defined in the management system or by agreement with the audit client, the participants should agree on the time frame for an action plan to address audit findings.

The degree of detail should take into account the effectiveness of the management system in achieving the auditee's objectives, including consideration of its context and risks and opportunities.

The familiarity of the auditee with the audit process should also be taken into consideration during the closing meeting, to ensure the correct level of detail is provided to participants.

For some audit situations, the meeting can be formal and minutes, including records of attendance, should be kept. In other instances, e.g. internal audits, the closing meeting can be less formal and consist solely of communicating the audit findings and audit conclusions.

ÍST EN ISO 19011:2018

Eins og við á ætti að útskýra eftirtalin atriði fyrir úttektareiningunni á lokafundi:

- a) minna á að sönnunargögn úttektar voru byggð á sýnatöku á fyrirliggjandi upplýsingum og endurspegla ekki endilega að fullu heildarmarkvirkni ferla úttektareiningarinnar,
- b) aðferðina við skýrslugerð,
- c) hvernig taka ætti á niðurstöðum úttektarinnar miðað við umsamið ferli,
- d) mögulegar afleiðingar þess að takast ekki nógu vel á við niðurstöður úttektarinnar,
- e) kynningu á niðurstöðum og ályktunum úttektarinnar á þann hátt að stjórn úttektareiningar skilji þær og viðurkenni,
- f) allar tengdar athafnir eftir úttekt (t.d. innleiðingu og rýni á úrbótum, að takast á við kvartanir varðandi úttekt og áfrýjunarferli).

Ræða ætti allar mismunandi skoðanir á milli úttektarteymisins og úttektareiningarinnar sem varða niðurstöður eða ályktanir úttektarinnar og, ef mögulegt er, leysa úr þeim. Ef málin eru ekki leyst ætti að skrá það.

Ef svo er tilgreint í markmiðum úttektarinnar eru settar fram tilmæli til umbóta. Leggja ætti áherslu á að tilmælin eru ekki bindandi.

6.5 Undirbúningur og dreifing úttektarskýrslu

6.5.1 Undirbúningur úttektarskýrslu

Úttektarstjórinn ætti að gefa skýrslu um ályktanir úttektarinnar í samræmi við úttektaráætlunina. Úttektarskýrslan ætti að gefa heila, nákvæma, gagnorða og skýra mynd af úttektinni og ætti að vísa til eða innihalda eftirfarandi:

- a) markmið úttektar,
- b) umfang úttektar, einkum auðkenningu á skipulagsheildinni (úttektareiningunni) og þeim verksviðum eða ferlum sem tekin voru út,
- c) auðkenningu á úttektarþega,
- d) auðkenningu á úttektarteymi og þátttakendum úttektareiningar í úttektinni,
- e) dagsetningar og staðsetningar þar sem úttektarathafnir fóru fram,
- f) úttektarviðmið,
- g) niðurstöður úttektar og tengd sönnunargögn,
- h) úttektarályktanir
- i) yfirlýsingu um upp að hvaða marki úttektarviðmiðin hafa verið uppfyllt,
- j) allur óleystur skoðanamismunur á milli úttektarteymisins og úttektareiningarinnar,
- k) í eðli sínu eru úttektir framkvæmdar með notkun sýnatöku og því er hætta á að þau sönnunargögn úttektar sem tekin eru til skoðunar séu ekki dæmigerð.

Úttektarskýrslan getur einnig vísað til eða innihaldið eftirfarandi, eins og við á:

- úttektarskipulagið með tímaáætlun,
- samantekt fyrir úttektarferlið, þ.m.t. allar hindranir sem komu upp sem geta dregið úr áreiðanleika úttektarályktanna,
- staðfestingu á að markmið úttektarinnar hafi náðst innan umfangs úttektarinnar í samræmi við úttektarskipulagið,
- öll svæði innan umfangs úttektarinnar sem ekki var tekið á, þ.m.t. öll málefni er varða tiltækileika sönnunargagna, auðlindir eða leynd, með viðeigandi réttlætningu,
- samantekt sem nær yfir ályktanir úttektarinnar og meginniðurstöður úttektarinnar sem styðja þær,
- góðar starfsvenjur sem eru auðkenndar,
- samþykka eftirfylgni við aðgerðaskipulag, ef um er að ræða,
- yfirlýsingu um eðli leyndar hvað varðar innihaldið,
- allar afleiðingar fyrir úttektaráætlunina eða seinni úttektir.

6.5.2 Dreifing úttektarskýrslu

Gefa ætti úttektarskýrsluna út innan umsamins tíma. Ef henni seinkar ætti að skýra úttektareiningunni og einstaklingnum/unum sem stjórna(r) úttektaráætluninni frá ástæðum þess.

ÍST EN ISO 19011:2018

As appropriate, the following should be explained to the auditee in the closing meeting:

- a) advising that the audit evidence collected was based on a sample of the information available and is not necessarily fully representative of the overall effectiveness of the auditee's processes;
- b) the method of reporting;
- c) how the audit finding should be addressed based on the agreed process;
- d) possible consequences of not adequately addressing the audit findings;
- e) presentation of the audit findings and conclusions in such a manner that they are understood and acknowledged by the auditee's management;
- f) any related post-audit activities (e.g. implementation and review of corrective actions, addressing audit complaints, appeal process).

Any diverging opinions regarding the audit findings or conclusions between the audit team and the auditee should be discussed and, if possible, resolved. If not resolved, this should be recorded.

If specified by the audit objectives, opportunities for improvement recommendations may be presented. It should be emphasized that recommendations are not binding.

6.5 Preparing and distributing audit report

6.5.1 Preparing audit report

The audit team leader should report the audit conclusions in accordance with the audit programme. The audit report should provide a complete, accurate, concise and clear record of the audit, and should include or refer to the following:

- a) audit objectives;
- b) audit scope, particularly identification of the organization (the auditee) and the functions or processes audited;
- c) identification of the audit client;
- d) identification of audit team and auditee's participants in the audit;
- e) dates and locations where the audit activities were conducted;
- f) audit criteria;
- g) audit findings and related evidence;
- h) audit conclusions;
- i) a statement on the degree to which the audit criteria have been fulfilled;
- j) any unresolved diverging opinions between the audit team and the auditee;
- k) audits by nature are a sampling exercise; as such there is a risk that the audit evidence examined is not representative.

The audit report can also include or refer to the following, as appropriate:

- the audit plan including time schedule;
- a summary of the audit process, including any obstacles encountered that may decrease the reliability of the audit conclusions;
- confirmation that the audit objectives have been achieved within the audit scope in accordance with the audit plan;
- any areas within the audit scope not covered including any issues of availability of evidence, resources or confidentiality, with related justifications;
- a summary covering the audit conclusions and the main audit findings that support them;
- good practices identified;
- agreed action plan follow-up, if any;
- a statement of the confidential nature of the contents;
- any implications for the audit programme or subsequent audits.

6.5.1 Distributing audit report

The audit report should be issued within an agreed period of time. If it is delayed, the reasons should be communicated to the auditee and the individual(s) managing the audit programme.

ÍST EN ISO 19011:2018

Úttektarskýrsluna ætti að dagsetja, rýna og viðurkenna, eins og við á, í samræmi við úttektaráætlunina.

Síðan ætti að dreifa úttektarskýrslunni til viðkomandi hagsmunaaðila sem tilgreindir eru í úttektaráætluninni eða úttektarskipulaginu.

Þegar úttektarskýrslunni er dreift ætti að hafa í huga hvort gera þurfi viðeigandi ráðstafanir til að tryggja leynd.

6.6 Lok úttektar

Úttektinni er lokið þegar allar skipulagðar úttektarathafnir hafa verið gerðar, eða eins og annars var samið um við úttektarþegann (t.d. gætu hafa komið upp óvæntar aðstæður sem hindra lok úttektarinnar samkvæmt skipulagi).

Skjalfestar upplýsingar sem varða úttektina ætti að varðveita eða farga samkvæmt samkomulagi á milli hlutaðeigandi aðila og í samræmi við úttektaráætlunina og viðeigandi kröfur.

Nema þess sé krafist í lögum, ætti úttektarteymið og einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ekki að greina öðrum aðilum frá neinum upplýsingum sem aflað var meðan á úttekt stóð, eða úttektarskýrslan, án skýrs samþykkis úttektarþegans og, eftir því sem við á, úttektareiningarinnar. Ef þess er krafist að greint sé frá innihaldi úttektarskjals ætti að upplýsa úttektarþegann og úttektareininguna um það eins fljótt og mögulegt er.

Það sem læra má af úttektinni getur auðkennt áhættu og tækifæri fyrir úttektaráætlunina og úttektareininguna.

6.7 Framkvæmd eftirfylgni við úttekt

Útkoma úttektarinnar getur, háð markmiðum úttektarinnar, gefið til kynna þörf á leiðréttingum, úrbótum eða tækifærum til umbóta. Slíkar aðgerðir eru yfirleitt ákveðnar og framkvæmdar af úttektareiningunni innan umsamins tímaramma. Úttektareiningin ætti að upplýsa einstaklinginn/ana sem stjórna(r) úttektaráætlun og/eða úttektarteymið um stöðu þessarar aðgerða, eins og við á.

Sannprófa ætti lok og markvirkni þessara aðgerða. Sú sannprófun getur verið hluti næstu úttektar. Gefa ætti einstaklingnum sem stjórnar úttektaráætluninni og úttektarþeganum skýrslu um útkomuna áður en rýni stjórnenda fer fram.

7 Hæfni og mat á úttektarmönnum

7.1 Almenn

Traust á úttektarferlinu og getan til að ná fram markmiðum þess veltur á hæfni þeirra einstaklinga sem taka þátt í úttektunum, þ.m.t. úttektarmenn og úttektarstjórar. Meta ætti hæfni reglulega með ferli sem bæði tekur persónulega hegðun til greina og getuna til að beita þeirri þekkingu og kunnáttu sem fengist hefur með menntun, starfsreynslu, þjálfun sem úttektarmaður og reynslu af úttekt. Þetta ferli ætti að hafa þarfir úttektaráætlunarinnar og markmið hennar í huga. Sumt af þeirri þekkingu og færni sem lýst er í 7.2.3 er almennt á meðal úttektarmanna á öllum fagsviðum stjórnunarkerfa en annað er sértækt fyrir einstök fagsvið stjórnunarkerfa. Ekki er nauðsynlegt að allir úttektarmenn í úttektarteyminu búi yfir sömu hæfni. Hins vegar þarf heildarhæfni úttektarteymisins að vera nægileg til að geta náð markmiðum úttektarinnar.

Matið á hæfni úttektarmanna ætti að skipuleggja, innleiða og skjalfesta til að ná fram útkomu sem er hlutlæg, stöðug, sanngjörn og áreiðanleg. Matsferlið ætti að fela í sér fjögur meginþrep, eins og hér segir:

- ákvörðun á þeirri hæfni sem krafist er til að uppfylla þarfir úttektaráætlunarinnar,
- setja fram matsviðmiðin,
- val á viðeigandi matsaðferð,
- framkvæma matið.

ÍST EN ISO 19011:2018

The audit report should be dated, reviewed and accepted, as appropriate, in accordance with the audit programme.

The audit report should then be distributed to the relevant interested parties defined in the audit programme or audit plan.

When distributing the audit report, appropriate measures to ensure confidentiality should be considered.

6.6 Completing audit

The audit is completed when all planned audit activities have been carried out, or as otherwise agreed with the audit client (e.g. there might be an unexpected situation that prevents the audit being completed according to the audit plan).

Documented information pertaining to the audit should be retained or disposed of by agreement between the participating parties and in accordance with audit programme and applicable requirements.

Unless required by law, the audit team and the individual(s) managing the audit programme should not disclose any information obtained during the audit, or the audit report, to any other party without the explicit approval of the audit client and, where appropriate, the approval of the auditee. If disclosure of the contents of an audit document is required, the audit client and auditee should be informed as soon as possible.

Lessons learned from the audit can identify risks and opportunities for the audit programme and the auditee.

6.7 Conducting audit follow-up

The outcome of the audit can, depending on the audit objectives, indicate the need for corrections, or for corrective actions, or opportunities for improvement. Such actions are usually decided and undertaken by the auditee within an agreed timeframe. As appropriate, the auditee should keep the individual(s) managing the audit programme and/or the audit team informed of the status of these actions.

The completion and effectiveness of these actions should be verified. This verification may be part of a subsequent audit. Outcomes should be reported to the individual managing the audit programme and reported to the audit client for management review.

7 Competence and evaluation of auditors

7.1 General

Confidence in the audit process and the ability to achieve its objectives depends on the competence of those individuals who are involved in performing audits, including auditors and audit team leaders. Competence should be evaluated regularly through a process that considers personal behaviour and the ability to apply the knowledge and skills gained through education, work experience, auditor training and audit experience. This process should take into consideration the needs of the audit programme and its objectives. Some of the knowledge and skills described in 7.2.3 are common to auditors of any management system discipline; others are specific to individual management system disciplines. It is not necessary for each auditor in the audit team to have the same competence. However, the overall competence of the audit team needs to be sufficient to achieve the audit objectives.

The evaluation of auditor competence should be planned, implemented and documented to provide an outcome that is objective, consistent, fair and reliable. The evaluation process should include four main steps, as follows:

- a) determine the required competence to fulfil the needs of the audit programme;
- b) establish the evaluation criteria;
- c) select the appropriate evaluation method;
- d) conduct the evaluation.

ÍST EN ISO 19011:2018

Útkoma matsferlisins ætti að vera grunnur fyrir eftirfarandi:

- val á aðilum í úttektarteymi (eins og lýst er í 5.5.4),
- ákvörðun á þörf fyrir bætta hæfni (t.d. viðbótarþjálfun),
- viðvarandi mat á frammistöðu úttektarmanna.

Úttektarmenn ættu að þróa, viðhalda og bæta hæfni sína með sífelldri faglegri þróun og reglulegri þátttöku í úttektum (sjá 7.6).

Ferli fyrir mat á úttektarmönnum og úttektarstjórum er lýst í 7.3, 7.4 og 7.5.

Meta ætti úttektarmenn og úttektarstjóra samkvæmt þeim viðmiðum sem sett eru fram í 7.2.2 og 7.2.3 sem og því viðmiði sem sett er fram í 7.1.

Sú hæfni sem krafist er af einstaklingnum/unum sem stjórna(r) úttektaráætluninni er lýst í 5.4.2.

7.2 Ákvörðun um hæfni úttektarmanns

7.2.1 Almenn

Við ákvörðun á nauðsynlegri hæfni fyrir úttekt ætti að hafa í huga þá þekkingu og kunnáttu úttektarmanns sem tengist eftirtöldum atriðum:

- a) stærð, eðli, flækjustigi, vörum, þjónustu og ferlum úttektareiningarinnar,
- b) aðferðum við úttektir,
- c) þeim fagsviðum stjórnunarkerfanna sem taka á út,
- d) flækjustigi og ferlum stjórnunarkerfisins sem taka á út,
- e) tegundum og stigum áhættu og tækifæra sem stjórnunarkerfið tekst á við,
- f) markmiðum og yfirgripum úttektaráætlunarinnar,
- g) óvissunni við að ná fram markmiðum úttektar,
- h) öðrum kröfum sem úttektarþeginn eða aðrir viðkomandi hagsmunaaðilar setja, eftir því sem við á.

Þessar upplýsingar ættu að vera samkvæmar við þær sem skráðar eru í 7.2.3.

7.2.2 Persónuleg hegðun

Úttektarmenn ættu að búa yfir þeim eiginleikum sem nauðsynlegir eru til að þeir geti starfað í samræmi við meginreglur úttekta eins og þeim er lýst í kafla 4. Úttektarmenn ættu að sýna af sér fagmannlega hegðun meðan á úttekt stendur.

Tilhlýðileg fagmannleg hegðun felur í sér að vera:

- a) siðlegur, þ.e. sanngjarn, sannorður, hreinskilinn, heiðarlegur og þagmælskur,
- b) víðsýnn, þ.e. tilbúinn til að íhuga aðrar hugmyndir eða sjónarmið,
- c) diplómatískur, þ.e. taktískur í að eiga við aðra,
- d) athugull, þ.e. að skoða vandlega umhverfið og athafnir,
- e) næmur, þ.e. meðvitaður um og fær um að skilja aðstæður,
- f) fjölhæfur, þ.e. getur auðveldlega aðlagast mismunandi aðstæðum,
- g) þrautseigur, þ.e. þolgóður og einbeittur í að ná markmiðum,
- h) afgerandi, þ.e. getur náð fram, á réttum tíma, niðurstöðum sem byggjast á rökum og greiningu,
- i) sjálfbjarga, þ.e. getur starfað og virkað sjálfstætt en einnig unnið vel með öðrum,
- j) fær um að bregðast við af æðruleysi, þ.e. getur hegðað sér á ábyrgan og siðlegan hátt, jafnvel þó að sú hegðun sé ekki alltaf vinsæl og geti stundum endað í ósætti eða árekstrum,
- k) opinn fyrir umbótum, þ.e. viljugur til að læra af aðstæðum,
- l) menningarlega næmur, þ.e. athugull og ber virðingu fyrir menningu úttektareiningar,
- m) samvinnufús, þ.e. á auðvelt með að vinna með öðrum, þ.m.t. meðlimum úttektarteymis og starfsfólki úttektareiningarinnar.

ÍST EN ISO 19011:2018

The outcome of the evaluation process should provide a basis for the following:

- selection of audit team members (as described in 5.5.4);
- determining the need for improved competence (e.g. additional training);
- ongoing performance evaluation of auditors.

Auditors should develop, maintain and improve their competence through continual professional development and regular participation in audits (see 7.6).

A process for evaluating auditors and audit team leaders is described in 7.3, 7.4 and 7.5.

Auditors and audit team leaders should be evaluated against the criteria set out in 7.2.2 and 7.2.3 as well as the criteria established in 7.1.

The competence required of the individual(s) managing the audit programme is described in 5.4.2.

7.2 Determining auditor competence

7.2.1 General

In deciding the necessary competence for an audit, an auditor's knowledge and skills related to the following should be considered:

- a) the size, nature, complexity, products, services and processes of auditees;
- b) the methods for auditing;
- c) the management system disciplines to be audited;
- d) the complexity and processes of the management system to be audited;
- e) the types and levels of risks and opportunities addressed by the management system;
- f) the objectives and extent of the audit programme;
- g) the uncertainty in achieving audit objectives;
- h) other requirements, such as those imposed by the audit client or other relevant interested parties, where appropriate.

This information should be matched against that listed in 7.2.3.

7.2.2 Personal behaviour

Auditors should possess the necessary attributes to enable them to act in accordance with the principles of auditing as described in Clause 4. Auditors should exhibit professional behaviour during the performance of audit activities. Desired professional behaviours include being:

- a) ethical, i.e. fair, truthful, sincere, honest and discreet;
- b) open-minded, i.e. willing to consider alternative ideas or points of view;
- c) diplomatic, i.e. tactful in dealing with individuals;
- d) observant, i.e. actively observing physical surroundings and activities;
- e) perceptive, i.e. aware of and able to understand situations;
- f) versatile, i.e. able to readily adapt to different situations;
- g) tenacious, i.e. persistent and focused on achieving objectives;
- h) decisive, i.e. able to reach timely conclusions based on logical reasoning and analysis;
- i) self-reliant, i.e. able to act and function independently while interacting effectively with others;
- j) able to act with fortitude, i.e. able to act responsibly and ethically, even though these actions may not always be popular and may sometimes result in disagreement or confrontation;
- k) open to improvement, i.e. willing to learn from situations;
- l) culturally sensitive, i.e. observant and respectful to the culture of the auditee;
- m) collaborative, i.e. effectively interacting with others, including audit team members and the auditee's personnel.

ÍST EN ISO 19011:2018

7.2.3 Þekking og kunnátta

7.2.3.1 Almenn

Úttektarmenn ættu að búa yfir:

- þeirri þekkingu og kunnáttu sem nauðsynleg er til að ná fram tilætluðum niðurstöðum í þeim úttektum sem þeir eiga að framkvæma,
- almennri hæfni og aga og sértækri þekkingu og kunnáttu í tiltekinni atvinnugrein.

Úttektarstjórar ættu að búa yfir þeirri viðbótarþekkingu og -kunnáttu sem nauðsynleg er til að veita úttektarteyminu forystu.

7.2.3.2 Almenn þekking og kunnátta hjá úttektarmönnum stjórnunarkerfa

Úttektarmenn ættu að hafa þekkingu og kunnáttu á þeim sviðum sem lýst er hér fyrir neðan.

- Meginreglur úttekta, ferlar og aðferðir: þekking og kunnátta á þessu sviði gera úttektarmanni kleift að tryggja að úttekt sé gerð á stöðugan og kerfisbundinn hátt.

Úttektarmaður ætti að vera fær um að:

- skilja þær tegundir áhættu og tækifæra sem tengjast úttektum og meginreglum áhættugrundaðrar nálgunar við úttektir,
- skipuleggja verkið á markvirkum hátt,
- framkvæma úttektina innan tilgreindrar tímaáætlunar,
- raða í forgangsröð og leggja áherslu á viðfangsefni sem skipta mestu máli,
- eiga árangursrík samskipti, munnlega og skriflega (annað hvort maður á mann eða með aðstoð túlka),
- safna upplýsingum með markvirkum viðtölum, hlustun, athugunum og rýni skjalfestra upplýsinga, þ.m.t. skrár og gögn,
- skilja tilhlýðileika og afleiðingar þess að nota sýnatökutækni fyrir úttektir,
- skilja og íhuga álit faglegra sérfræðinga,
- taka út ferli frá upphafi til enda, þ.m.t. gagnkvæm tengsl við önnur ferli og mismunandi verkvið, eftir því sem við á,
- sannprófa mikilvægi og nákvæmni upplýsinga sem safnað var saman,
- staðfesta að sönnunargögn úttektar séu nægileg og viðeigandi til að geta stutt niðurstöður og ályktun úttektar,
- meta þá þætti sem geta haft áhrif á áreiðanleika niðurstöðu og ályktun úttektar,
- skjalfesta úttektarathafnir og úttektarniðurstöður og undirbúa skýrslur,
- viðhalda leynd og upplýsingavernd.

- Stjórnunarkerfisstaðlar og aðrar tilvísanir: þekking og kunnátta á þessu sviði gera úttektarmanni kleift að skilja umfang úttektarinnar og beita úttektarviðmiðum og ætti að ná yfir eftirtalið:

- stjórnunarkerfisstaðla eða aðra staðla eða skjöl til leiðsagnar/stuðnings sem notuð eru til að setja fram úttektarviðmið eða aðferðir,
- beitingu úttektareiningar og annarra skipulagsheilda á stjórnunarkerfisstöðlum,
- tengsl og gagnvirkni á milli ferla stjórnunarkerfis(a),
- skilning á mikilvægi og forgangi fjölmargra staðla eða tilvísana,
- beitingu staðla eða tilvísana í ólíkum úttektaraðstæðum.

- Skipulagsheildin og samhengi hennar: þekking og kunnátta á þessu sviði gerir úttektarmanni kleift að skilja uppbyggingu úttektareiningarinnar, tilgang og stjórnunarvenjur og ætti að ná yfir eftirtalið:

- þarfir og væntingar viðeigandi hagsmunaaðila sem hafa áhrif á stjórnunarkerfið,
- gerð skipulagsheildar, stjórnarhætti, stærð, uppbyggingu, verkvið og tengsl,
- meginstarfsemi og heildarhugmynd stjórnunar, ferli og hugtakanotkun því tengd, þ.m.t. skipulagningu, fjárhagsáætlanagerð og stjórnun einstaklinga,
- menningu og félagslega þætti úttektareiningarinnar.

ÍST EN ISO 19011:2018

7.2.3 Knowledge and skills

7.2.3.1 General

Auditors should possess:

- a) the knowledge and skills necessary to achieve the intended results of the audits they are expected to perform;
- b) generic competence and a level of discipline and sector-specific knowledge and skills.

Audit team leaders should have the additional knowledge and skills necessary to provide leadership to the audit team.

7.2.3.2 Generic knowledge and skills of management system auditors

Auditors should have knowledge and skills in the areas outlined below.

- a) Audit principles, processes and methods: knowledge and skills in this area enable the auditor to ensure audits are performed in a consistent and systematic manner.

An auditor should be able to:

- understand the types of risks and opportunities associated with auditing and the principles of the risk-based approach to auditing;
 - plan and organize the work effectively;
 - perform the audit within the agreed time schedule;
 - prioritize and focus on matters of significance;
 - communicate effectively, orally and in writing (either personally, or through the use of interpreters);
 - collect information through effective interviewing, listening, observing and reviewing documented information, including records and data;
 - understand the appropriateness and consequences of using sampling techniques for auditing;
 - understand and consider technical experts' opinions;
 - audit a process from start to finish, including the interrelations with other processes and different functions, where appropriate;
 - verify the relevance and accuracy of collected information;
 - confirm the sufficiency and appropriateness of audit evidence to support audit findings and conclusions;
 - assess those factors that may affect the reliability of the audit findings and conclusions;
 - document audit activities and audit findings, and prepare reports;
 - maintain the confidentiality and security of information.
- b) Management system standards and other references: knowledge and skills in this area enable the auditor to understand the audit scope and apply audit criteria, and should cover the following:
 - management system standards or other normative or guidance/supporting documents used to establish audit criteria or methods;
 - the application of management system standards by the auditee and other organizations;
 - relationships and interactions between the management system(s) processes;
 - understanding the importance and priority of multiple standards or references;
 - application of standards or references to different audit situations.
 - c) The organization and its context: knowledge and skills in this area enable the auditor to understand the auditee's structure, purpose and management practices and should cover the following:
 - needs and expectations of relevant interested parties that impact the management system;
 - type of organization, governance, size, structure, functions and relationships;
 - general business and management concepts, processes and related terminology, including planning, budgeting and management of individuals;
 - cultural and social aspects of the auditee.

ÍST EN ISO 19011:2018

- d) Viðeigandi lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur og aðrar kröfur: þekking og kunnátta á þessu sviði gerir úttektaarmanni kleift að vera meðvitaður um og vinna eins og kröfur skipulagsheildarinnar segja til um. Þekking og kunnátta sem er sérstök fyrir lögsögu eða athafnir úttektaeiningarinnar, ferli hennar, vörur og þjónustu, ætti að ná til eftirfarandi:
- lögboðinna krafna og stjórnvaldskrafna og stjórnvaldsstofnana þeirra,
 - grundvallarhugtaka í lögfræði,
 - verktöku og ábyrgðar.

ATHUGASEMD Vitund um lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur gefur ekki til kynna lagalega sérfræðiþekkingu og ekki ætti að líta á úttekt á stjórnunarkerfi sem úttekt á hlítingu við lög.

7.2.3.3 Hæfni úttektaarmanna á tilteknum atvinnugreinum og sviðum

Fyrir úttekt á tilgreindum tegundum stjórnunarkerfa og atvinnugreinum ætti úttektaarmanni, í heild sinni, að búa yfir hæfni á þeim sviðum og tilteknum geirum sem hæfa slíkri úttekt.

Hæfni úttektaarmanna á atvinnugreinum og sviðum felur í sér eftirfarandi:

- kröfum og meginreglum stjórnunarkerfa og beitingu þeirra,
- grunnatriðum sviða og geira sem tengjast stjórnunarkerfisstöðlum eins og þeim er beitt af úttektaeiningunni,
- beitingu aðferða, tækni, ferla og starfsvenja fyrir atvinnugreinir og svið til að gera úttektaarmanni það kleift að meta samræmi innan skilgreinds umfangs úttektar og skila viðeigandi úttektaarmanni þurstaðum og ályktunum,
- meginreglur, aðferðir og tækni sem skipta máli fyrir atvinnugreinina og sviðið, þannig að úttektaarmaður geti ákvarðað og metið áhættu og tækifæri sem tengjast markmiðum úttektarinnar.

7.2.3.4 Almenn hæfni úttektaarstjóra

Til að auðvelda hagkvæma og markvirka framkvæmd úttektarinnar ætti úttektaarstjóri hafa hæfni til að:

- skipuleggja úttektina og úthluta úttektaarverkum samkvæmt tiltekinni hæfni einstakra aðila innan úttektaarmannisins,
- ræða strategísk málefni við yfirstjórn úttektaeiningarinnar til að ákvarða hvort hún hefur íhugað þessi málefni þegar áhætta og tækifæri hennar voru metin,
- þróa og viðhalda samvinnufúsu sambandi milli aðila úttektaarmannisins,
- stjórna úttektaarferlinu, þ.m.t.:
 - að nota auðlindir á markvirkan hátt meðan á úttektinni stendur,
 - að takast á við óvissu um að það takist að uppfylla markmið úttektar,
 - að vernda heilbrigði og öryggi úttektaarmannisins meðan á úttektinni stendur, þ.m.t. að tryggja að úttektaarmenn fari eftir viðeigandi tilhögun hvað varðar heilbrigði, öryggi og vernd.
 - að leiðbeina aðilum úttektaarmannisins,
 - að veita úttektaarmönnum í þjálfun leiðbeiningu og leiðsögn,
 - að koma í veg fyrir og leysa úr ágreiningi og vandamálum sem geta komið upp meðan á úttekt stendur, þ.m.t. innan úttektaarmannisins, eins og þörf krefur.
- að vera fulltrúi úttektaarmannisins í samskiptum við einstaklinginn/ana sem stjórna(r) úttektaaráætluninni, úttektaarþegann og úttektaeininguna,
- að leiða úttektaarmanni þannig að úttektaarályktanirnar liggi fyrir,
- að undirbúa og ljúka úttektaarskýrslunni.

7.2.3.5 Þekking og kunnátta fyrir úttekt á mörgum fagsviðum

Þegar stjórnunarkerfi með mörg fagsvið eru til úttektar ættu aðilar úttektaarmannisins að hafa þekkingu á gagnverkun og samvirkni á milli mismunandi stjórnunarkerfa.

Úttektaarstjórar ættu að hafa skilning á kröfum allra staðla þeirra stjórnunarkerfa sem eru til úttektar og þekkja til hæfnitakmarka sinna á fagsviðunum.

ATHUGASEMD Hægt er að framkvæma úttektir á mörgum fagsviðum, sem gerðar eru samtímis, sem eina sameinaða úttekt eða sem úttekt á samþættu stjórnunarkerfi sem nær yfir mörg fagsvið.

ÍST EN ISO 19011:2018

- d) Applicable statutory and regulatory requirements and other requirements: knowledge and skills in this area enable the auditor to be aware of, and work within, the organization's requirements. Knowledge and skills specific to the jurisdiction or to the auditee's activities, processes, products and services should cover the following:
- statutory and regulatory requirements and their governing agencies;
 - basic legal terminology;
 - contracting and liability.

NOTE Awareness of statutory and regulatory requirements does not imply legal expertise and a management system audit should not be treated as a legal compliance audit.

7.2.3.3 Discipline and sector-specific competence of auditors

Audit teams should have the collective discipline and sector-specific competence appropriate for auditing the particular types of management systems and sectors.

The discipline and sector-specific competence of auditors include the following:

- a) management system requirements and principles, and their application;
- b) fundamentals of the discipline(s) and sector(s) related to the management systems standards as applied by the auditee;
- c) application of discipline and sector-specific methods, techniques, processes and practices to enable the audit team to assess conformity within the defined audit scope and generate appropriate audit findings and conclusions;
- d) principles, methods and techniques relevant to the discipline and sector, such that the auditor can determine and evaluate the risks and opportunities associated with the audit objectives.

7.2.3.4 Generic competence of audit team leader

In order to facilitate the efficient and effective conduct of the audit an audit team leader should have the competence to:

- a) plan the audit and assign audit tasks according to the specific competence of individual audit team members;
- b) discuss strategic issues with top management of the auditee to determine whether they have considered these issues when evaluating their risks and opportunities;
- c) develop and maintain a collaborative working relationship among the audit team members;
- d) manage the audit process, including:
 - making effective use of resources during the audit;
 - managing the uncertainty of achieving audit objectives;
 - protecting the health and safety of the audit team members during the audit, including ensuring compliance of the auditors with the relevant health and safety, and security arrangements;
 - directing the audit team members;
 - providing direction and guidance to auditors-in-training;
 - preventing and resolving conflicts and problems that can occur during the audit, including those within the audit team, as necessary.
- e) represent the audit team in communications with the individual(s) managing the audit programme, the audit client and the auditee;
- f) lead the audit team to reach the audit conclusions;
- g) prepare and complete the audit report.

7.2.3.5 Knowledge and skills for auditing multiple disciplines

When auditing multiple discipline management systems, the audit team member should have an understanding of the interactions and synergy between the different management systems.

Audit team leaders should understand the requirements of each of the management system standards being audited and recognize the limits of their competence in each of the disciplines.

NOTE Audits of multiple disciplines done simultaneously can be done as a combined audit or as an audit of an integrated management system that covers multiple disciplines.

ÍST EN ISO 19011:2018

7.2.4 Að ná hæfni úttektarmanns

Hægt er að ná fram hæfni úttektarmanns með því að nota samsetningu eftirtalinna atriða:

- a) að ljúka með fullnægjandi hætti þjálfunaráætlun sem nær yfir almenna þekkingu og kunnáttu úttektarmanna,
- b) reynsla frá viðeigandi tæknilegri, stjórnunarlegri eða faglegri stöðu sem felur í sér æfingu í að nota dómgreind, í ákvarðanatöku, lausnum vandamála og samskiptum við stjórnendur, fagmenn, jafningja, viðskiptavinum og aðra viðeigandi hagsmunaaðila,
- c) menntun/þjálfun og reynslu á tilteknu fagsviði stjórnunarkerfis og atvinnugreinar sem eiga þátt í þróun á hæfni í heild sinni,
- d) reynslu af úttektum sem fengin er með umsjón úttektarmanns með hæfni á sama fagsviði.

ATHUGASEMD Að ljúka þjálfunarnámskeiði á fullnægjandi hátt fer eftir tegund námskeiðs. Ef um er að ræða námskeið að hluta til með prófi getur það þýtt að ná prófinu með fullnægjandi hætti. Í öðrum námskeiðum getur þátttaka skipt máli og það að ljúka námskeiðinu.

7.2.5 Að ná hæfni úttektarstjóra

Úttektarstjóri ætti að hafa öðlast viðbótarúttektarreynslu til að þróa með sér hæfni sem lýst er í 7.2.3.4. Þessi viðbótarreynsla er fengin með vinnu undir stjórn og leiðsögn annars úttektarstjóra.

7.3 Að setja fram matsviðmið úttektarmanns

Þetta viðmið ætti að vera eigindlegt (t.d. að hafa sýnt fram á æskilega hegðun, þekkingu eða beitingu kunnáttu í þjálfun eða á vinnustaðnum) og megindlegt (t.d. starfsreynsla í árum og menntun, fjölda úttekta sem framkvæmdar hafa verið, klukkustundafjöldi sem var varið í úttektarþjálfun).

7.4 Val á viðeigandi aðferð við mat á úttektarmanni

Matið ætti að framkvæma með því að nota tvær eða fleiri af þeim aðferðum sem taldar eru upp í töflu 2. Við notkun á töflu 2 ætti að hafa eftirfarandi í huga:

- a) aðferðirnar sem bent er á standa fyrir marga valmöguleika og eiga ekki við í öllum aðstæðum,
- b) aðferðirnar sem bent er á geta verið misáreiðanlegar,
- c) nota ætti samsetningu aðferða til að tryggja útkomu sem er hlutlæg, stöðug, sanngjörn og áreiðanleg.

Tafla 2 – Aðferðir við mat á úttektarmanni

Matsaðferð	Markmið	Dæmi
Rýni á skrá	Til að sannprófa bakgrunn úttektarmanns	Greining á skrá um menntun, þjálfun, störfum, fagleg réttindi og reynslu af úttektum
Endurgjöf	Til að veita upplýsingar um skilning á frammistöðu úttektarmanns	Kannanir, spurningalistar, persónulegar umsagnir, meðmæli, kvartanir, frammistöðumat, jafningjamat
Viðtöl	Til að meta æskilega faglega hegðan og samskiptafærni, til að sannprófa upplýsingar og prófa þekkingu og til að afla viðbótarupplýsinga	Persónuleg viðtöl
Athugun	Til að meta æskilega faglega hegðan og getuna til að beita þekkingu og kunnáttu	Hlutverkaleikur, fylgst með úttektum, frammistaða í starfi
Prófun	Til að meta æskilega hegðan og beitingu á þekkingu og kunnáttu	Munnleg og skrifleg próf, sálfræðilegar kannanir
Rýni að úttekt lokinni	Til að fá upplýsingar um frammistöðu úttektarmanns meðan á úttekt stóð, til að bera kennsl á styrkleika og tækifæri til framfara	Rýni á úttektarskýrslunni, viðtöl við úttektarstjórn, úttektarteymið og, ef við á, endurgjöf frá úttektareiningunni

ÍST EN ISO 19011:2018

7.2.4 Achieving auditor competence

Auditor competence can be acquired using a combination of the following:

- a) successfully completing training programmes that cover generic auditor knowledge and skills;
- b) experience in a relevant technical, managerial or professional position involving the exercise of judgement, decision making, problem solving and communication with managers, professionals, peers, customers and other relevant interested parties;
- c) education/training and experience in a specific management system discipline and sector that contribute to the development of overall competence;
- d) audit experience acquired under the supervision of an auditor competent in the same discipline.

NOTE Successful completion of a training course will depend on the type of course. For courses with an examination component it can mean successfully passing the examination. For other courses, it can mean participating in and completing the course.

7.2.5 Achieving audit team leader competence

An audit team leader should have acquired additional audit experience to develop the competence described in 7.2.3.4. This additional experience should have been gained by working under the direction and guidance of a different audit team leader.

7.3 Establishing auditor evaluation criteria

The criteria should be qualitative (such as having demonstrated desired behaviour, knowledge or the performance of the skills, in training or in the workplace) and quantitative (such as the years of work experience and education, number of audits conducted, hours of audit training).

7.4 Selecting appropriate auditor evaluation method

The evaluation should be conducted using two or more of the methods given in Table 2. In using Table 2, the following should be noted:

- a) the methods outlined represent a range of options and may not apply in all situations;
- b) the various methods outlined may differ in their reliability;
- c) a combination of methods should be used to ensure an outcome that is objective, consistent, fair and reliable.

Table 2 – Auditor evaluation methods

Evaluation method	Objectives	Examples
Review of records	To verify the background of the auditor	Analysis of records of education, training, employment, professional credentials and auditing experience
Feedback	To provide information about how the performance of the auditor is perceived	Surveys, questionnaires, personal references, testimonials, complaints, performance evaluation, peer review
Interview	To evaluate desired professional behaviour and communication skills, to verify information and test knowledge and to acquire additional information	Personal interviews
Observation	To evaluate desired professional behaviour and the ability to apply knowledge and skills	Role playing, witnessed audits, on-the-job performance
Testing	To evaluate desired behaviour and knowledge and skills and their application	Oral and written exams, psychometric testing
Post-audit review	To provide information on the auditor performance during the audit activities, identify strengths and opportunities for improvement	Review of the audit report, interviews with the audit team leader, the audit team and, if appropriate, feedback from the auditee

ÍST EN ISO 19011:2018

7.5 Framkvæmd mats á úttektarmanni

Upplýsingarnar sem safnað er um úttektarmanninn meðan á matsferli stendur ætti að bera saman við þau viðmið sem sett eru fram í 7.2.3. Þegar úttektarmaður er í matsferli og er ætlað að taka þátt í úttektaráætlun en uppfyllir ekki viðmiðin, ætti að bæta við meiri þjálfun, vinnu eða úttektarreynslu og síðan ætti endurmat að fara fram.

7.6 Viðhald og bæting á hæfni úttektarmanns

Úttektarmenn og úttektarstjórar ættu stöðugt að bæta hæfni sína. Úttektarmenn ættu að viðhalda úttektarhæfni sinni með reglulegri þátttöku í úttektum á stjórnunarkerfum og stöðugri faglegri þróun. Þessu má ná fram með viðbótarvinnureynslu, þjálfun, sjálfsnámi, markþjálfun, með því að sækja fundi, málstofur og ráðstefnur eða aðra tengda viðburði.

Einstaklingurinn/arnir sem stjórna(r) úttektaráætluninni ætti/ættu að koma á viðeigandi vinnulagi fyrir stöðugu mati á frammistöðu úttektarmanna og úttektarstjóra.

Við stöðuga faglega þróun ætti að hafa eftirfarandi í huga:

- a) breytingar á þörfum einstaklingsins og skipulagsheildarinnar sem bera ábyrgð á framkvæmd úttektar,
- b) þróun á starfsvenjum við úttektir, þ.m.t. notkun tækni,
- c) viðeigandi staðlar, þ.m.t. skjöl til leiðsagnar eða stuðningsskjöl og aðrar kröfur,
- d) breytingar í atvinnugrein eða fagsviðum.

ÍST EN ISO 19011:2018

7.5 Conducting auditor evaluation

The information collected about the auditor under evaluation should be compared against the criteria set in 7.2.3. When an auditor under evaluation who is expected to participate in the audit programme does not fulfil the criteria, then additional training, work or audit experience should be undertaken and a subsequent re-evaluation should be performed.

7.6 Maintaining and improving auditor competence

Auditors and audit team leaders should continually improve their competence. Auditors should maintain their auditing competence through regular participation in management system audits and continual professional development. This may be achieved through means such as additional work experience, training, private study, coaching, attendance at meetings, seminars and conferences or other relevant activities.

The individual(s) managing the audit programme should establish suitable mechanisms for the continual evaluation of the performance of the auditors and audit team leaders.

The continual professional development activities should take into account the following:

- a) changes in the needs of the individual and the organization responsible for the conduct of the audit;
- b) developments in the practice of auditing including the use of technology;
- c) relevant standards including guidance/supporting documents and other requirements;
- d) changes in sector or disciplines.

ÍST EN ISO 19011:2018

Viðauki A (til upplýsingar)

Viðbótarleiðsögn fyrir úttektarmenn sem skipuleggja og framkvæma úttektir

A.1 Beiting úttektaraðferða

Hægt er að gera úttekt með margvíslegum úttektaraðferðum. Útskýringar á algengum úttektaraðferðum er að finna í þessum viðauka. Þær aðferðir sem valdar eru fyrir úttekt velta á skilgreindum markmiðum úttektarinnar, umfangi og viðmiðum, ásamt tímalengd og staðsetningu. Einnig ætti að hafa hæfni úttektarmanns og óvissu sem kemur til vegna beitingar á úttektaraðferðum í huga. Samsetning fjölbreytilegra úttektaraðferða getur hámarkað hagkvæmni og markvirkni úttektarferlisins og útkomu þess.

Framkvæmd úttektar felur í sér samspil á milli einstaklinga innan stjórnunarkerfisins sem verið er að taka út og tækninnar sem notuð er til að framkvæma úttektina. Tafla A.1 gefur dæmi um úttektaraðferðir sem hægt er að notast við, einar og sér eða með öðrum aðferðum, til að ná fram markmiðum úttektarinnar. Ef úttekt felur í sér notkun á úttektarteymi með mörgum aðilum er hægt að beita staðbundinni vinnu og fjarvinnslu samtímis.

ATHUGASEMD Viðbótarupplýsingar um heimsóknir á raunlæga staðsetningu er að finna í A.15.

Tafla A.1 – Úttektaraðferðir

Umfang þátttöku á milli úttektarmanns og úttektareiningar	Staðsetning úttektarmanns	
	Á staðnum	Í fjarvinnslu
Mannleg samskipti	Framkvæmd viðtala Lokafrágangur gát- og spurningalista með þátttöku úttektareiningar Framkvæmd á rýni skjala með þátttöku úttektareiningar Sýnataka	Með gagnvirkri samskiptatækni: – framkvæmd viðtala – fylgjast með framkvæmd vinnu með leiðsögumanni í fjarvinnslu – lokafrágangur gát- og spurningalista – framkvæmd á rýni skjala með þátttöku úttektareiningar
Engin mannleg samskipti	Framkvæmd á rýni skjala (t.d. á skrá og greiningu gagna) Fylgjast með framkvæmd vinnu Fara í heimsókn á staðinn Lokafrágangur gátlista Sýnataka (t.d. vörur)	Framkvæma rýni á skjölum (t.d. á skrá og greiningu gagna) Fylgjast með framkvæmd vinnu með eftirlitsbúnaði, að teknu tilliti til félagslegra, lögboðinna krafna og stjórnvaldskrafna Greining á gögnum
Staðbundnar úttektarathafnir eru framkvæmdar á stað úttektareiningarinnar. Úttektarathafnir í fjarvinnslu eru framkvæmdar hvar sem er annars staðar en á stað úttektareiningarinnar, án tillits til fjarlægðar.		
Gagnvirkar úttektarathafnir fela í sér samskipti á milli starfsfólks úttektareiningarinnar og úttektarteymisins. Ógagnvirkar úttektarathafnir fela ekki í sér nein mannleg samskipti við einstaklinga sem eru fulltrúar úttektareiningarinnar en hafa í för með sér gagnverkun á milli búnaðar, aðstöðu og skjalfestingar.		

Ábyrgð á árangursríkri beitingu úttektaraðferða fyrir allar úttektir á skipulagsstigi hvílir annað hvort á einstaklingnum/unum sem stjórna(r) úttektaráætluninni eða úttektarstjóra. Úttektarstjórinn ber ábyrgð á framkvæmd úttektarathafna.

Fýsileiki þess að gera úttektir í fjarvinnslu getur verið háður nokkrum þáttum (t.d. stigi áhættu á að ná ekki að uppfylla markmið úttektar, því trausti sem ríkir á milli úttektarmanns og starfsfólks úttektareiningar og stjórnvaldskröfum).

ÍST EN ISO 19011:2018

Annex A (informative)

Additional guidance for auditors planning and conducting audits

A.1 Applying audit methods

An audit can be performed using a range of audit methods. An explanation of commonly used audit methods can be found in this annex. The audit methods chosen for an audit depend on the defined audit objectives, scope and criteria, as well as duration and location. Available auditor competence and any uncertainty arising from the application of audit methods should also be considered. Applying a variety and combination of different audit methods can optimize the efficiency and effectiveness of the audit process and its outcome.

Performance of an audit involves an interaction among individuals within the management system being audited and the technology used to conduct the audit. Table A.1 provides examples of audit methods that can be used, singly or in combination, in order to achieve the audit objectives. If an audit involves the use of an audit team with multiple members, both on-site and remote methods may be used simultaneously.

NOTE Additional information on visiting physical locations is given in A.15.

Table A.1 – Audit methods

Extent of involvement between the auditor and the auditee	Location of the auditor	
	On-site	Remote
Human interaction	Conducting interviews Completing checklists and questionnaires with auditee participation Conducting document review with auditee participation Sampling	Via interactive communication means: – conducting interviews; – observing work performed with remote guide; – completing checklists and questionnaires; – conducting document review with auditee participation.
No human interaction	Conducting document review (e.g. records, data analysis) Observing work performed Conducting on-site visit Completing checklists Sampling (e.g. products)	Conducting document review (e.g. records, data analysis) Observing work performed via surveillance means, considering social and statutory and regulatory requirements Analysing data
On-site audit activities are performed at the location of the auditee. Remote audit activities are performed at any place other than the location of the auditee, regardless of the distance. Interactive audit activities involve interaction between the auditee’s personnel and the audit team. Non-interactive audit activities involve no human interaction with individuals representing the auditee but do involve interaction with equipment, facilities and documentation.		

The responsibility of the effective application of audit methods for any given audit in the planning stage remains with either the individual(s) managing the audit programme or the audit team leader. The audit team leader has this responsibility for conducting the audit activities.

The feasibility of remote audit activities can depend on several factors (e.g. the level of risk to achieving the audit objectives, the level of confidence between auditor and auditee’s personnel and regulatory requirements).

ÍST EN ISO 19011:2018

Í úttektaráætluninni ætti að tryggja að notkun fjarvinnslu og vinna á staðnum við úttektir henti og sé í jafnvægi til að tryggja með fullnægjandi hætti að markmiðum úttektaráætlunar sé náð.

A.2 Ferlisnálgun við úttekt

Beiting „ferlisnálgunar“ er krafa fyrir alla ISO-stjórnunarkerfisstaðla í samræmi við ISO/IEC-tilskipanir, 1. Hluti, viðauki SL. Úttektarmenn ættu að skilja að úttekt á stjórnunarkerfi er úttekt á ferlum stjórnunarkerfis og gagnvirkni þeirra í tengslum við einn eða fleiri stjórnunarkerfisstaðal. Stöðugum og fyrirsjáanlegum niðurstöðum er hægt að ná með markvirkari og hagkvæmari hætti þegar skilningur er á athöfnum og þeim er stjórnað sem samtengdum ferlum sem virka sem samfellt kerfi.

A.3 Fagleg dómgreind

Úttektarmenn ættu að nota faglega dómgreind við úttektarferlið og forðast að einblína á tiltekna kröfur í hverjum kafla staðalsins, á kostnað þess að ná fram tilætlaðri útkomu í stjórnunarkerfinu. Sumir kaflar ISO-stjórnunarkerfisstaðla henta ekki vel til úttektar með tilliti til samanburðar á viðmiðum og verklagsreglum eða vinnulýsingum. Í slíkum kringumstæðum ættu úttektarmenn að nota faglega dómgreind sína til að ákvarða hvort tilætlun með kaflanum hafi verið uppfyllt.

A.4 Niðurstöður frammistöðu

Úttektarmenn ættu að einbeita sér að tilætluðum niðurstöðum stjórnunarkerfisins í gegnum allt úttektarferlið. Um leið og ferli eru mikilvæg og það sem hægt er að ná fram með þeim, þá er niðurstaða stjórnunarkerfisins og frammistaða þess það sem máli skiptir. Einnig er mikilvægt að íhuga samþættingarstig hjá mismunandi stjórnunarkerfum og tilætluðum niðurstöðum þeirra.

Vöntun á ferli eða skjalfestingu getur verið mikilvægt í áhættusömum- eða flóknum skipulagsheildum en ekki eins mikilvægt hjá öðrum skipulagsheildum.

A.5 Sannprófun upplýsinga

Að því leyti sem gerlegt er ættu úttektarmenn að íhuga hvort upplýsingar veiti nægar hlutlægar sannanir til að sýna að kröfum hafi verið mætt, eins og að vera:

- heilstæð (allt sem reiknað er með að sé í skjalfestum upplýsingum er þar),
- réttar (innihaldið er í samræmi við aðrar áreiðanlegar heimildir eins og staðla og reglugerðir),
- samkvæmar (skjalfestar upplýsingar eru samkvæmar sjálfum sér og tengdum skjölum),
- í gildi (innihaldið er uppfært).

Einnig ætti að hafa í huga hvort upplýsingarnar sem sannprófaðar eru veiti nægar hlutlægar sannanir til að sýna að kröfum hafi verið mætt.

Ef upplýsingar eru láttnar í té á annan hátt en búist var við (t.d. af öðrum einstaklingum, á öðrum miðlum), ætti að meta réttleika þeirra sönnunargagna.

Veita þarf upplýsingavernd sérstaka athygli vegna viðeigandi reglugerða um gagnavernd (einkum fyrir upplýsingar sem liggja utan umfangs úttektarinnar en eru líka í skjalinu).

A.6 Sýnataka

A.6.1 Almenn

Sýnataka úttektar á sér stað þegar það er hvorki praktískt né kostnaðarlega markvirkt að rannsaka allar fyrirliggjandi upplýsingar við úttekt, t.d. þegar skrár eru of margar eða of dreifðar landfræðilega til að réttlæta rannsókn á hverjum einasta hlut í þýðinu. Sýnataka úttektar úr stóru þýði er það að velja minna en 100% af þeim heildargagnmengjum (þýði) sem aðgengileg eru, til að ná fram og meta sönnunargögn um einhverja eiginleika þýðisins til að draga ályktun varðandi það.

ÍST EN ISO 19011:2018

At the level of the audit programme, it should be ensured that the use of remote and on-site application of audit methods is suitable and balanced, in order to ensure satisfactory achievement of audit programme objectives.

A.2 Process approach to auditing

The use of a “process approach” is a requirement for all ISO management system standards in accordance with ISO/IEC Directives, Part 1, Annex SL. Auditors should understand that auditing a management system is auditing an organization’s processes and their interactions in relation to one or more management system standard(s). Consistent and predictable results are achieved more effectively and efficiently when activities are understood and managed as interrelated processes that function as a coherent system.

A.3 Professional judgement

Auditors should apply professional judgement during the audit process and avoid concentrating on the specific requirements of each clause of the standard at the expense of achieving the intended outcome of the management system. Some ISO management system standard clauses do not readily lend themselves to audit in terms of comparison between a set of criteria and the content of a procedure or work instruction. In these situations, auditors should use their professional judgement to determine whether the intent of the clause has been met.

A.4 Performance results

Auditors should be focused on the intended result of the management system throughout the audit process. While processes and what they achieve are important, the result of the management system and its performance are what counts. It is also important to consider the level of the integration of different management systems and their intended results.

The absence of a process or documentation can be important in a high risk or complex organization but not so significant in other organizations.

A.5 Verifying information

Insofar as practicable, the auditors should consider whether the information provides sufficient objective evidence to demonstrate that requirements are being met, such as being:

- a) complete (all expected content is contained in the documented information);
- b) correct (the content conforms to other reliable sources such as standards and regulations);
- c) consistent (the documented information is consistent in itself and with related documents);
- d) current (the content is up to date).

It should also be considered whether the information being verified provides sufficient objective evidence to demonstrate that requirements are being met.

If information is provided in a manner other than expected (e.g. by different individuals, alternate media), the integrity of the evidence should be assessed.

Specific care is needed for information security due to applicable regulations on protection of data (in particular for information which lies outside the audit scope, but which is also contained in the document).

A.6 Sampling

A.6.1 General

Audit sampling takes place when it is not practical or cost effective to examine all available information during an audit, e.g. records are too numerous or too dispersed geographically to justify the examination of every item in the population. Audit sampling of a large population is the process of selecting less than 100 % of the items within the total available data set (population) to obtain and evaluate evidence about some characteristic of that population, in order to form a conclusion concerning the population.

ÍST EN ISO 19011:2018

Markmið sýnatöku úttektar er að veita úttektarmanni upplýsingar svo hann hafi traust á því að hægt sé að uppfylla markmið úttektar.

Áhættan sem tengist sýnatöku er sú að sýnin séu ekki dæmigerð eintök úr því þýði sem þau eru valin úr. Því geta niðurstöður úttektarmanns verið bjagaðar og ólíkar þeim niðurstöðum sem kæmu fram ef allt þýðið yrði rannsakað. Það geta verið aðrar áhættur sem velta á margbreytileika innan þýðisins sem taka á sýni úr og aðferðunum sem beitt er.

Sýnataka úttektar felur jafnan í sér eftirfarandi skref:

- setja fram markmið með sýnatöku,
- val á stærð og samsetningu þýðisins sem taka á sýni úr,
- val á aðferð við sýnatöku,
- ákvörðun á fjölda sýna sem taka á,
- framkvæmd sýnatökunnar,
- samantekt, mat, skýrslugerð og skjalfestingu á niðurstöðum.

Þegar sýnataka á sér stað ætti að hafa gæði fyrirbyggjandi gagna í huga þar sem ónæg og ónákvæm gögn gefa ekki nothæfa niðurstöðu. Val á viðeigandi sýni ætti að byggja bæði á sýnatökuaðferð og þeirri tegund gagna sem krafist er, t.d. til að álykta um ákveðið hegðunarmynstur eða um allt þýðið.

Við skýrslugerð um sýnið sem valið er væri hægt að taka mið af stærð sýnis, sýnatökuaðferðinni og mati byggðu á sýninu og traustleika.

Úttektir notast annað hvort við sýnatöku grundaða á dómgreind (sjá A.6.2) eða tölfræðilega sýnatöku (sjá A.6.3).

A.6.2 Sýnataka grunduð á dómgreind

Sýnataka grunduð á dómgreind reiðir sig á hæfni og reynslu úttektarteymisins (sjá kafla 7).

Fyrir sýnatöku grundaða á dómgreind er hægt að íhuga eftirfarandi:

- fyrri úttektarreynslu innan umfangs úttektarinnar,
- flækjustig krafna (þ.m.t. lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur) til að ná markmiðum úttektarinnar,
- flækjustig og gagnverkan á milli ferla skipulagsheildar og hluta stjórnunarkerfis,
- hversu miklar breytingar eru á tækni, mannlegum þáttum eða stjórnunarkerfi,
- áður auðkenndar veigamiklar áhættur og tækifæri til umbóta,
- frálag frá vöktun stjórnunarkerfa.

Ókostur við sýnatöku grundaða á dómgreind er að ekkert tölfræðilegt mat á áhrifum óvissu í niðurstöðum úttektarinnar fer fram og þeim ályktunum sem eru dregnar.

A.6.3 Tölfræðileg sýnataka

Ef ákveðið er að nota tölfræðilega sýnatöku ætti að byggja sýnatökuskipulagið á markmiðum úttektarinnar og því sem vitað er um eiginleika heildarþýðis sem taka á sýnin úr.

Hönnun tölfræðilegrar sýnatöku notast við ferli fyrir val á sýnum sem byggir á líkindafræði. Notast er við sýnatöku byggða á eigindum þegar aðeins tvær útkomur eru mögulegar fyrir hvert sýni (t.d. rétt/rangt eða staðið/fallið). Sýnataka sem byggist á breytum er notuð þegar útkomur sýna koma fyrir sem samfellt svið.

Sýnatökuskipulagið ætti að taka mið af því hvort útkomurnar sem kanna á séu líklegar til að vera byggðar á eigindum eða breytum. Til dæmis, þegar verið er að meta samræmi útfylltra eyðublaða við kröfur sem settar eru fram í verklagsreglum, væri hægt að notast við sýnatöku byggða á eigindum. Þegar verið er að kanna atvik sem tengjast fæðuöryggi eða fjölda verndarbresta væri nálgun sem byggist á breytum líklega meira viðeigandi.

ÍST EN ISO 19011:2018

The objective of audit sampling is to provide information for the auditor to have confidence that the audit objectives can or will be achieved.

The risk associated with sampling is that the samples may not be representative of the population from which they are selected. Thus, the auditor's conclusion may be biased and be different from that which would be reached if the whole population was examined. There may be other risks depending on the variability within the population to be sampled and the method chosen.

Audit sampling typically involves the following steps:

- a) establishing the objectives of sampling;
- b) selecting the extent and composition of the population to be sampled;
- c) selecting a sampling method;
- d) determining the sample size to be taken;
- e) conducting the sampling activity;
- f) compiling, evaluating, reporting and documenting results.

When sampling, consideration should be given to the quality of the available data, as sampling insufficient and inaccurate data will not provide a useful result. The selection of an appropriate sample should be based on both the sampling method and the type of data required, e.g. to infer a particular behaviour pattern or draw inferences across a population.

Reporting on the sample selected could take into account the sample size, selection method and estimates made based on the sample and the confidence level.

Audits can use either judgement-based sampling (see A.6.2) or statistical sampling (see A.6.3).

A.6.2 Judgement-based sampling

Judgement-based sampling relies on the competence and experience of the audit team (see Clause 7).

For judgement-based sampling, the following can be considered:

- a) previous audit experience within the audit scope;
- b) complexity of requirements (including statutory and regulatory requirements) to achieve the audit objectives;
- c) complexity and interaction of the organization's processes and management system elements;
- d) degree of change in technology, human factor or management system;
- e) previously identified significant risks and opportunities for improvement;
- f) output from monitoring of management systems.

A drawback to judgement-based sampling is that there can be no statistical estimate of the effect of uncertainty in the findings of the audit and the conclusions reached.

A.6.3 Statistical sampling

If the decision is made to use statistical sampling, the sampling plan should be based on the audit objectives and what is known about the characteristics of overall population from which the samples are to be taken.

Statistical sampling design uses a sample selection process based on probability theory. Attribute-based sampling is used when there are only two possible sample outcomes for each sample (e.g. correct/incorrect or pass/fail). Variable-based sampling is used when the sample outcomes occur in a continuous range.

The sampling plan should take into account whether the outcomes being examined are likely to be attribute-based or variable-based. For example, when evaluating conformity of completed forms to the requirements set out in a procedure, an attribute-based approach could be used. When examining the occurrence of food safety incidents or the number of security breaches, a variable-based approach would likely be more appropriate.

ÍST EN ISO 19011:2018

Atriði sem geta haft áhrif á sýnatökuskipulag úttektarinnar eru:

- Samhengi, stærð, eðli og flækjustig skipulagsheildarinnar,
- fjöldi hæfra úttektarmanna,
- tíðni úttekta,
- tími einstakra úttekta,
- allar ytri kröfur um öryggisstig,
- óæskilegir og/eða óvæntir atburðir eiga sér stað.

Þegar tölfraðilegt sýnatökuskipulag er þróað er áhætta við sýnatöku, sem úttektarmaður er fús til að taka, mikilvægt umhugsunarefni. Oft er vísað til þessa sem ásættanlegs öryggisstigs. Til dæmis samsvarar 5% sýnatökuáhætta ásættanlegu 95% öryggisstigi. 5% sýnatökuáhætta þýðir að úttektarmaður er fús til að sætta sig við að fimm af hundræði (eða 1 á móti 20) sýna sem könnuð verða endurspeglar ekki raunveruleg gildi sem myndu sjást ef allt þýðið væri kannað.

Þegar notast er við tölfraðilega sýnatöku ættu úttektarmenn að skjalfesta þá vinnu sem fram fer á viðeigandi hátt. Þetta ætti að innihalda lýsingu á þýðinu sem á að taka sýni úr, þau sýnatökuvíðmið sem notuð eru fyrir matið (t.d. hvað er ásættanlegt sýni), tölfraðilegar breytur og aðferðir sem notast var við, fjöldi sýna sem metinn var og niðurstöðurnar sem komu í ljós.

A.7 Úttekt á hlítingu innan stjórnunarkerfis

Úttektarteymi ætti að íhuga hvort úttektareiningin hafi markvirk ferli til að:

- auðkenna lögboðnar kröfur og stjórnvaldskröfur og aðrar kröfur sem hún er bundin,
- stjórna starfsemi sinni, vörum og þjónustu til að ná að hlíta þessum kröfum,
- meta stöðu hlítingar hjá sér.

Til viðbótar við almenna leiðsögn sem gefin er í þessu skjali; þegar verið er að meta ferlin sem úttektareiningin hefur innleitt til að tryggja hlítingu við viðeigandi kröfur, ætti úttektarteymið að íhuga hvort úttektareiningin:

- hafi markvirk gagnlegt ferli til að bera kennsl á breytingar á kröfum er varða hlítingu og til að líta á þær sem hluta af stjórnun breytinga,
- hafi á að skipa hæfum einstaklingum til að stjórna ferlum er varða hlítingu,
- viðhaldi og veiti viðeigandi skjalfestar upplýsingar um stöðu hlítingar, eins og stjórnvöld eða aðrir hagsmunaaðilar gera kröfu um,
- sé með kröfum um hlítingu í sinni innri úttektaráætlun,
- taki á tilvikum þegar um vanefndir er að ræða,
- íhuga frammistöðu hlítinga í rýni stjórnenda.

A.8 Úttekt á samhengi

Margir stjórnunarkerfisstaðlar krefja skipulagsheild um að ákvarða sitt samhengi, þ.m.t. þarfir og væntingar viðeigandi hagsmunaaðila og ytri og innri málefni. Til að gera þetta getur skipulagsheildin notað margs konar aðferðir fyrir strategíska greiningu og skipulagningu.

Úttektarmenn ættu að staðfesta að hentug ferli hafi verið þróað fyrir þetta og séu notuð með árangursríkum hætti þannig að niðurstöður þeirra gefi áreiðanlegan grunn til að ákvarða umfang og þróun stjórnunarkerfisins. Til að gera þetta ættu úttektarmenn að íhuga hlutlægar sannanir sem tengjast eftirtöldu:

- ferli/ferlum og aðferð(um) sem notuð eru,
- hversu heppilegir og hæfir þeir einstaklingar eru sem leggja sitt af mörkum í ferlinu/ferlunum,
- niðurstöðum ferlisins/ferlanna.
- notkun á niðurstöðum til að ákvarða umfang stjórnunarkerfis og þróun þess,
- reglubundinni rýni á samhengi, eins og við á.

Úttektarmenn ættu að hafa viðeigandi þekkingu og skilning á tilteknum atvinnugreinum sem og þeim stjórnunarverkferum sem skipulagsheildir geta notað til að dæma um markvirkni þeirra ferla sem notuð eru til að ákvarða samhengi.

ÍST EN ISO 19011:2018

Elements that can affect the audit sampling plan are:

- a) the context, size, nature and complexity of the organization;
- b) the number of competent auditors;
- c) the frequency of audits;
- d) the time of individual audit;
- e) any externally required confidence level;
- f) the occurrence of undesirable and/or unexpected events.

When a statistical sampling plan is developed, the level of sampling risk that the auditor is willing to accept is an important consideration. This is often referred to as the acceptable confidence level. For example, a sampling risk of 5 % corresponds to an acceptable confidence level of 95 %. A sampling risk of 5 % means the auditor is willing to accept the risk that 5 out of 100 (or 1 in 20) of the samples examined will not reflect the actual values that would be seen if the entire population was examined.

When statistical sampling is used, auditors should appropriately document the work performed. This should include a description of the population that was intended to be sampled, the sampling criteria used for the evaluation (e.g. what is an acceptable sample), the statistical parameters and methods that were utilized, the number of samples evaluated and the results obtained.

A.7 Auditing compliance within a management system

The audit team should consider if the auditee has effective processes for:

- a) identifying its statutory and regulatory requirements and other requirements it is committed to;
- b) managing its activities, products and services to achieve compliance with these requirements;
- c) evaluating its compliance status.

In addition to the generic guidance given in this document, when assessing the processes that the auditee has implemented to ensure compliance with relevant requirements, the audit team should consider if the auditee:

- 1) has an effective process for identifying changes in compliance requirements and for considering them as part of the management of change;
- 2) has competent individuals to manage its compliance processes;
- 3) maintains and provides appropriate documented information on its compliance status as required by regulators or other interested parties;
- 4) includes compliance requirements in its internal audit programme;
- 5) addresses any instances of non-compliance;
- 6) considers compliance performance in its management reviews.

A.8 Auditing context

Many management systems standards require an organization to determine its context, including the needs and expectations of relevant interested parties and external and internal issues. To do this, an organization can use various techniques for strategic analysis and planning.

Auditors should confirm that suitable processes have been developed for this and are used effectively, so that their results provide a reliable basis for determining the scope and the development of the management system. To do this, auditors should consider objective evidence related to the following:

- a) the process(es) or method(s) used;
- b) the suitability and competence of the individuals contributing to the process(es);
- c) the results of the process(es);
- d) the application of the results to determine management system scope and development;
- e) periodic reviews of context, as appropriate.

Auditors should have relevant sector-specific knowledge and understanding of the management tools that organizations can use in order to make a judgement regarding the effectiveness of the processes used to determine context.

ÍST EN ISO 19011:2018

A.9 Úttekt á forystu og skuldbindingu

Í mörgum stjórnunarkerfisstöðlum hefur verið aukið við kröfur um yfirstjórn.

Þessar kröfur fela í sér að sýna skuldbindingu og forystu með fyrirvari á markvirkni stjórnunarkerfisins og uppfylla ýmsar skyldur. Þetta felur í sér verk sem yfirstjórn ætti sjálf að taka sér fyrir hendur og önnur sem hægt er að framselja.

Úttektarmenn ættu að afla hlutlægra sannana um upp að hvaða marki yfirstjórn tekur þátt í ákvarðanatöku sem tengist stjórnunarkerfinu og hvernig hún sýnir í verki skuldbindingu sína til að tryggja markvirkni þess. Þetta er hægt að gera með því að rýna í niðurstöður viðeigandi ferla (t.d. stefnur, markmið, tiltækar auðlindir, upplýsingamiðlun frá yfirstjórn) og með því að taka viðtöl við starfsfólk til að ákvarða hversu virk yfirstjórn er.

Úttektarmenn ættu einnig að miða að því að taka viðtöl við yfirstjórnina til að staðfesta að hún hafi fullnægjandi skilning á málefnum tiltekinna fagsviða sem tengjast stjórnunarkerfi þeirra, ásamt samhenginu sem skipulagsheild þeirra starfar í, svo hún geti tryggt að stjórnunarkerfið nái tilætluðum niðurstöðum.

Úttektarmenn ættu ekki aðeins að einblína á forystu hjá yfirstjórn en einnig gera úttekt á forystu og skuldbindingu á öðrum stjórnunarstigum, eins og við á.

A.10 Úttekt á áhættu og tækifærum

Sem hluta af verkefnum einstakra úttekta er hægt að taka fyrir staðfestu og stjórnun varðandi áhættu og tækifæri skipulagsheildarinnar. Aðalmarkmið fyrir slíka úttekt er að:

- veita tryggingunum trúverðugleika auðkenningarferlis/ferla fyrir áhættu og tækifæri,
- veita tryggingu um að áhætta og tækifæri séu réttilega ákvörðuð og stjórnað,
- rýna það hvernig skipulagsheildin tekst á við ákvarðaða áhættu og tækifæri.

Úttekt á nálgun skipulagsheildarinnar við að ákvarða áhættu og tækifæri ætti ekki að fara fram sem sjálfstæð athöfn. Hún ætti að vera undirskilin við allar úttektir á stjórnunarkerfinu, einnig þegar verið er að taka viðtal við yfirstjórnina. Úttektarmaður ætti að fylgja eftirfarandi skrefum og safna hlutlægum sönnunum sem hér segir:

- ílög sem skipulagsheildin notar til að ákvarða áhættu og tækifæri sem geta falið í sér:
 - greiningu ytri og innri málefna,
 - strategísk áform skipulagsheildarinnar,
 - hagsmunaaðila sem tengjast stjórnunarkerfum tiltekinna fagsviða og kröfur þeirra, einnig,
 - mögulega áhættuvalda eins og umhverfisþætti, öryggishættu o.s.frv.

- aðferðir sem notaðar eru til að meta áhættu og tækifæri og geta verið mismunandi á milli fagsviða og atvinnugreina.

Það hvernig skipulagsheildin höndlar áhættu og tækifæri, þ.m.t. það áhættustig sem hún telur ásættanlegt og hvernig því er stýrt, krefst faglegrar dómgreindar úttektarmanns.

A.11 Líftími

Sum stjórnunarkerfi tiltekinna fagsviða krefjast þess að beita sjónarhorni líftíma fyrir vörur sínar og þjónustu. Úttektarmenn ættu ekki að líta á þetta sem kröfu um að nota líftímanálgun. Sjónarhorn á líftíma felur í sér íhugun á þeirri stýringu og áhrifum sem skipulagsheildin hefur á hverju stigi líftíma vörunnar eða þjónustunnar. Stig líftíma fela í sér öflun hráefna, hönnun, framleiðslu, flutning/afhendingu, notkun, lok meðhöndlunar og endanlega förgun. Þessi nálgun gerir skipulagsheildinni kleift að bera kennsl á þau svið, með umfang þeirra í huga, þar sem hægt er að halda áhrifum þeirra á umhverfið í lágmarki um leið og það eykur virði skipulagsheildarinnar. Úttektarmaðurinn ætti að nota faglegra dómgreind sína varðandi það hvernig skipulagsheildin hefur beitt sjónarhorni á líftíma m.t.t. strategíu og:

- líf vöru eða þjónustu,
- áhrifa skipulagsheildar á aðfangakeðju,
- lengd aðfangakeðju,
- tæknilegs flækjustígs vörunnar.

ÍST EN ISO 19011:2018

A.9 Auditing leadership and commitment

Many management systems standards have increased requirements for top management.

These requirements include demonstrating commitment and leadership by taking accountability for the effectiveness of the management system and fulfilling a number of responsibilities. These include tasks that top management should undertake itself and others that can be delegated.

Auditors should obtain objective evidence of the degree to which top management is involved in decision-making related to the management system and how it demonstrates commitment to ensuring its effectiveness. This can be achieved by reviewing the results from relevant processes (for example policies, objectives, available resources, communications from top management) and by interviewing staff to determine the degree of top management engagement.

Auditors should also aim to interview top management to confirm that they have an adequate understanding of the discipline-specific issues relevant to their management system, together with the context their organization operates within, so that they can ensure that the management system achieves its intended results.

Auditors should not only focus on leadership at the top management level but should also audit leadership and commitment at other levels of management, as appropriate.

A.10 Auditing risks and opportunities

As part of the assignment of an individual audit the determination and management of the organization's risk and opportunities can be included. The core objectives for such an audit assignment are to:

- give assurance on the credibility of the risk and opportunity identification process(es);
- give assurance that risks and opportunities are correctly determined and managed;
- review how the organization addresses its determined risks and opportunities.

An audit of an organization's approach to the determination of risks and opportunities should not be performed as a stand-alone activity. It should be implicit during the entire audit of a management system, including when interviewing top management. An auditor should act in accordance with the following steps and collect objective evidence as follows:

- a) inputs used by the organization for determining its risks and opportunities, which may include:
 - analysis of external and internal issues;
 - the strategic direction of the organization;
 - interested parties, related to its discipline-specific management system and their requirements, also;
 - potential sources of risk such as environmental aspects, and safety hazards, etc.
- b) method by which risks and opportunities are evaluated, which can differ between disciplines and sectors.

The organization's treatment of its risk and opportunities, including the level of risk it wishes to accept and how it is controlled, will require the application of professional judgement by the auditor.

A.11 Life cycle

Some discipline-specific management systems require the application of a life cycle perspective to their products and services. Auditors should not consider this as a requirement to adopt a life cycle approach. A life cycle perspective involves consideration of the control and influence the organization has over the stages of its product and service life cycle. Stages in a life cycle include acquisition of raw materials, design, production, transportation/delivery, use, end of life treatment and final disposal. This approach enables the organization to identify those areas where, in considering its scope, it can minimize its impact on the environment while adding value to the organization. The auditor should use their professional judgement as to how the organization has applied a life cycle perspective in terms of its strategy and the:

- a) life of the product or service;
- b) organization's influence on the supply chain;
- c) length of the supply chain;
- d) technological complexity of the product.

ÍST EN ISO 19011:2018

Ef skipulagsheild hefur sett saman nokkur stjórnunarkerfi í eitt til að mæta eigin þörfum ætti úttektaarmaður að horfa vandlega á alla skörun varðandi íhugun á líftíma.

A.12 Úttekt á aðfangakeðju

Hægt er að fara fram úttekt á sérstökum kröfum aðfangakeðjunnar. Úttektaráætlun birgja ætti að þróa með viðeigandi úttektarviðmiðum fyrir ákveðna tegund birgja og ytri veitenda. Umfang úttektarinnar á áfangakeðju getur verið misjafnt, t.d. heildarúttekt á stjórnunarkerfi, stök úttekt á ferli, úttekt á vöru eða úttekt á samstæðu.

A.13 Undirbúningur vinnuskjala úttektar

Þegar vinnuskjöl úttektar eru undirbúin ætti úttektaarteymið að hafa eftirtaldar spurningar í huga fyrir hvert skjal.

- Hvaða úttektarskrá verður búin til með notkun á þessu vinnuskjali?
- Hvaða úttektarathöfn tengist þessu ákveðna vinnuskjali?
- Hver mun nota þetta vinnuskjal?
- Hvaða upplýsingum er þörf á til að undirbúa þetta vinnuskjal?

Fyrir sameinaðar úttektir ættu vinnuskjöl að vera byggð upp þannig að forðast megi endurtekningu í úttektarathöfnum með:

- þyrpingu svípaðra krafna frá ólíkum viðmiðum,
- samhæfingu á innihaldi tengdra gát- og spurningalista.

Vinnuskjöl úttektar ættu að ná að taka á öllum hlutum stjórnunarkerfisins innan umfangs úttektarinnar og þau má setja fram á hvaða miðli sem er.

A.14 Val á uppruna upplýsinga

Sá uppruni upplýsinga sem valinn er getur verið mismunandi eftir umfangi og flækjustigi úttektarinnar og geta verið m.a.:

- viðtöl við starfsfólk og aðra einstaklinga,
- athuganir á starfsemi og nærliggjandi vinnuumhverfi og aðstæðum,
- skjalfestar upplýsingar, eins og stefnur, markmið, skipulag, verklagsreglur, staðlar, fyrirmæli, leyfi og heimildir, forskriftir, teikningar, samningar og pantanir,
- skrár, t.a.m. skoðunarskrár, fundargerðir, úttektarskýrslur, skrár um vöktunaráætlanir og niðurstöður mælinga,
- samantekt gagna, greiningar og frammistöðuvísar,
- upplýsingar um sýnatökuskipulag úttektareiningarinnar og um allar verklagsreglur fyrir stýringu á ferlum fyrir sýnatöku og mælingar,
- skýrslur af öðrum uppruna, t.d. endurgjöf frá viðskiptavinum, ytri kannanir og mælingar, aðrar viðeigandi upplýsingar frá ytri aðilum og mat ytri veitenda,
- gagnagrunnar og vefsíður,
- hermun og líkanagerð.

A.15 Heimsókn á staðsetningu úttektareiningarinnar

Til að lágmarka truflanir á milli úttektarathafna og vinnuferla úttektareiningarinnar og til að tryggja heilbrigði og öryggi úttektaarteymisins meðan á heimsókn stendur ætti að hafa eftirfarandi atriði í huga:

- Skipulagningu heimsóknarinnar:
 - tryggja leyfi og aðgengi að þeim stöðum úttektareiningarinnar sem á að heimsækja í samræmi við umfang úttektarinnar,
 - veita úttektarmönnum fullnægjandi upplýsingar um vernd, heilbrigði (t.d. sóttkví), málefni er varða heilbrigði og öryggi á vinnustöðum og menningarleg viðmið og vinnustundir fyrir heimsóknina, þ.m.t. bólusetningar og heimildir sem krafist er og mælt er með, ef við á,

ÍST EN ISO 19011:2018

If an organization has combined several management systems into a single management system to meet its own needs, the auditor should look carefully at any overlap concerning consideration of the life cycle.

A.12 Audit of supply chain

The audit of the supply chain to specific requirements can be required. The supplier audit programme should be developed with applicable audit criteria for the type of suppliers and external providers. The scope of the supply chain audit can differ, e.g. complete management system audit, single process audit, product audit, configuration audit.

A.13 Preparing audit work documents

When preparing audit work documents, the audit team should consider the questions below for each document.

- a) Which audit record will be created by using this work document?
- b) Which audit activity is linked to this particular work document?
- c) Who will be the user of this work document?
- d) What information is needed to prepare this work document?

For combined audits, work documents should be developed to avoid duplication of audit activities by:

- clustering of similar requirements from different criteria;
- coordinating the content of related checklists and questionnaires.

The audit work documents should be adequate to address all those elements of the management system within the audit scope and may be provided in any media.

A.14 Selecting sources of information

The sources of information selected may vary according to the scope and complexity of the audit and may include the following:

- a) interviews with employees and other individuals;
- b) observations of activities and the surrounding work environment and conditions;
- c) documented information, such as policies, objectives, plans, procedures, standards, instructions, licences and permits, specifications, drawings, contracts and orders;
- d) records, such as inspection records, minutes of meetings, audit reports, records of monitoring programme and the results of measurements;
- e) data summaries, analyses and performance indicators;
- f) information on the auditee's sampling plans and on any procedures for the control of sampling and measurement processes;
- g) reports from other sources, e.g. customer feedback, external surveys and measurements, other relevant information from external parties and external provider ratings;
- h) databases and websites;
- i) simulation and modelling.

A.15 Visiting the auditee's location

To minimize interference between audit activities and the auditee's work processes and to ensure the health and safety of the audit team during a visit, the following should be considered:

- a) Planning the visit:
 - ensure permission and access to those parts of the auditee's location, to be visited in accordance with the audit scope;
 - provide adequate information to auditors on security, health (e.g. quarantine), occupational health and safety matters and cultural norms and working hours for the visit including requested and recommended vaccination and clearances, if applicable;

ÍST EN ISO 19011:2018

- staðfesta við úttektareininguna að allar nauðsynlegar persónuhlífar verði tiltækar fyrir úttektarteymið, ef við á,
- staðfesta við úttektareininguna fyrirkomulag um notkun á fartækjum og myndavélum, þ.m.t. skráning upplýsinga eins og myndir af stöðum og búnaði, afrit af skjáskotum eða myndir af skjólum, myndritun af athöfnum og viðtölum, að teknu tilliti til verndar og málefna er varða leynd,
- fyrir utan ótímasettar úttektir í sérstöku augnamiði, ætti að tryggja að það starfsfólk sem verður heimsótt verði upplýst um markmið og umfang úttektarinnar.

b) Athafnir á staðnum:

- forðast alla ónauðsynlega truflun á rekstrarferlum,
- tryggja að úttektarteymið noti persónuhlífar á réttan hátt (ef við á),
- tryggja upplýsingagjöf um neyðarverklag (t.d. neyðarútganga, söfnunarstaði),
- tímasetja upplýsingagjöf til að halda truflun í lágmarki,
- aðlaga stærð úttektarteymisins og fjölda leiðsögumanna og áheyrnarfulltrúa í samræmi við umfang úttektarinnar til að koma í veg fyrir að trufla rekstrarferla eins og mögulegt er,
- ekki snerta eða eiga við búnað, nema afdráttarlaus heimild liggi fyrir, jafnvel þegar viðkomandi er hæfur eða hefur skírteini,
- ef atvik á sér stað meðan á heimsókn stendur ætti úttektarstjórinn að fara yfir stöðuna með úttektareiningunni og, ef nauðsyn krefur, með úttektarþega, og ná samkomulagi um það hvort stöðva eigi tímabundið úttektina, endurgera tímaáætlun eða halda áfram,
- ef tekin eru afrit af skráum í hvaða miðli sem er skal fyrst biðja um leyfi og hafa málefni leyndar- og verndar í huga,
- þegar athugasemdir eru skrifaðar, forðist að safna persónulegum upplýsingum nema markmið eða viðmið úttektar krefjist þess.

c) Sýndarúttektarathafnir:

- tryggið að úttektarteymið noti samþykktar samskiptareglur fyrir aðgang í fjarvinnslu, þ.m.t. umbeðin tæki, hugbúnað, o.s.frv.,
- ef tekin eru skjáskot af hvers konar skjólum, biðjið fyrirfram um leyfi og hafið málefni leyndar og verndar í huga, og forðast upptöku á einstaklingum án þeirra leyfis,
- ef atvik á sér stað á meðan á fjarvinnslu stendur ætti úttektarstjórinn að fara yfir stöðuna með úttektareiningunni og, ef nauðsyn krefur, með úttektarþega, og ná samkomulagi um það hvort stöðva eigi tímabundið úttektina, endurgera tímaáætlun eða halda áfram,
- notið grunnmyndir/skýringarmyndir af fjarstaðsetningu fyrir tilvísanir,
- virðið næði í úttektarhléum.

Hafa ætti í huga hvernig upplýsingum og sönnunargögnum úttektar er ráðstafað seinna meir, án tillits til tegundar miðla, þegar þörfin fyrir varðveislu er ekki lengur til staðar.

A.16 Úttekt á sýndarstarfsemi og -staðsetningum

Sýndarúttektir eru gerðar þegar skipulagsheild vinnur eða veitir þjónustu úr nettengdu umhverfi sem gefur einstaklingum færi á að framkvæma ferli, án tillits til raunlægrar staðsetningar (t.d. á innra neti fyrirtækja og í „tölvuskýi“). Stundum er vísað til úttektar á sýndarstaðsetningu sem sýndarúttektar. Fjarúttektir vísa til þess að nota tækni til að safna upplýsingum, taka viðtal við úttektareiningu, t.d. þegar „augliti til auglitis“ aðferðir eru ekki mögulegar eða þeirra óskað.

Sýndarúttektir fylgja viðurkenndum úttektarferlum um leið og tækni er notuð til að sannprófa hlutlægar sannanir. Úttektareiningin og úttektarteymið ættu að tryggja viðeigandi tækniröfur fyrir sýndarúttektir sem getur falið í sér:

- að tryggja að úttektarteymið noti samþykktar samskiptareglur fyrir aðgang í fjarvinnslu, þ. á m. umbeðin tæki, hugbúnað, o.þ.h.,
- að stýra tæknilegum athugunum áður en úttekt er gerð til að koma í veg fyrir tæknileg vandamál,
- að tryggja að viðbragðsskipulag sé fyrir hendi og að skýrt sé frá þeim (t.d. truflun á aðgengi og notkun á annarri tækni), þ.m.t. ákvæði um aukaúttektartíma ef þörf krefur.

ÍST EN ISO 19011:2018

- confirm with the auditee that any required personal protective equipment (PPE) will be available for the audit team, if applicable;
- confirm the arrangements with the auditee regarding the use of mobile devices and cameras including recording information such as photographs of locations and equipment, screen shot copies or photocopies of documents, videos of activities and interviews, taking into consideration security and confidentiality matters;
- except for unscheduled, ad hoc audits, ensure that personnel being visited will be informed about the audit objectives and scope.

b) On-site activities:

- avoid any unnecessary disturbance of the operational processes;
- ensure that the audit team is using PPE properly (if applicable);
- ensure emergency procedures are communicated (e.g. emergency exits, assembly points);
- schedule communication to minimize disruption;
- adapt the size of the audit team and the number of guides and observers in accordance with the audit scope, in order to avoid interference with the operational processes as far as practicable;
- do not touch or manipulate any equipment, unless explicitly permitted, even when competent or licensed;
- if an incident occurs during the on-site visit, the audit team leader should review the situation with the auditee and, if necessary, with the audit client and reach agreement on whether the audit should be interrupted, rescheduled or continued;
- if taking copies of documents in any media, ask for permission in advance and consider confidentiality and security matters;
- when taking notes, avoid collecting personal information unless required by the audit objectives or audit criteria.

c) Virtual audit activities:

- ensure that the audit team is using agreed remote access protocols including requested devices, software, etc.;
- if taking screen shot copies of document of any kind, ask for permission in advance and consider confidentiality and security matters and avoid recording individuals without their permission;
- if an incident occurs during the remote access, the audit team leader should review the situation with the auditee and, if necessary, with the audit client and reach agreement on whether the audit should be interrupted, rescheduled or continued;
- use floor plans/diagrams of the remote location for reference;
- maintain respect for privacy during audit breaks.

Consideration needs to be given to disposition of information and audit evidence, irrespective of the type of media, at a later date, once the need for its retention has lapsed.

A.16 Auditing virtual activities and locations

Virtual audits are conducted when an organization performs work or provides a service using an on-line environment allowing persons irrespective of physical locations to execute processes (e.g. company intranet, a “computing cloud”). Auditing of a virtual location is sometimes referred to as virtual auditing. Remote audits refer to using technology to gather information, interview an auditee, etc. when “face-to-face” methods are not possible or desired.

A virtual audit follows the standard audit process while using technology to verify objective evidence. The auditee and audit team should ensure appropriate technology requirements for virtual audits which can include:

- ensuring the audit team is using agreed remote access protocols, including requested devices, software, etc.;
- conducting technical checks ahead of the audit to resolve technical issues;
- ensuring contingency plans are available and communicated (e.g. interruption of access, use of alternative technology), including provision for extra audit time if necessary.

ÍST EN ISO 19011:2018

Hæfni úttektarmanns ætti m.a. að taka til:

- tæknilega kunnáttu til að nota viðeigandi rafeindabúnað og aðra tækni við úttekt,
- reynslu af því að koma á fjarfundum til að geta framkvæmt úttekt í fjarvinnslu.

Þegar verið er að stýra upphafsfunði eða úttekt úr fjarlægð ætti úttektarmaður hafa eftirtalin atriði í huga:

- áhættu sem tengist sýndarúttektum eða fjarúttektum,
- notkun á grunnmyndum/skýringarmyndum af fjarstaðsetningum fyrir tilvísanir í eða kortlagningu rafrænna upplýsinga,
- að koma í veg fyrir bakgrunnshávaða og truflanir,
- biðjið um leyfi fyrirfram til að taka skjáskotsafrit af skjölum eða hvers konar skráningum og hafa málefni leyndar og verndar í huga,
- að tryggja leynd og næði í úttektahléum, t.d. með því að slökkva á hljóðnemum og myndavélum.

A.17 Framkvæmd viðtala

Viðtöl eru mikilvæg leið til að safna upplýsingum og ættu að vera framkvæmd á þann hátt að það henti aðstæðum og einstaklingnum sem er til viðtals, annað hvort augliti til auglitis eða með öðrum samskiptaleiðum. Úttektarmaður ætti samt sem áður að hafa eftirtalin atriði í huga:

- taka ætti viðtöl við einstaklinga af viðeigandi stigum og verksviðum sem starfa innan umfangs úttektarinnar,
- venjulega ætti að taka viðtöl á hefðbundnum vinnutíma og, ef það hentar, á vinnustað viðmælanda,
- leitast ætti við að skapa viðmælandanum rólegt umhverfi fyrir viðtalið og meðan á því stendur,
- útskýra ætti ástæðu viðtalsins og ef minnispointar eru skrifaðir niður,
- gott getur verið að hefja viðtöl með því að biðja einstaklinga að lýsa vinnu sinni,
- vanda ætti val og eðli spurninga (t.d. hvort þær eru opnar, lokaðar, leiðandi eða með þakklátum hætti),
- vitund um takmörkuð samskipti án orða í gegnum á fjarfunði, í staðinn ætti að leggja áherslu á tegund spurninga sem draga fram hlutlægar sannanir,
- gera ætti samantekt með niðurstöðum viðtalsins og hún rýnd með viðmælandanum,
- þakka ætti viðmælendum fyrir þátttökuna og samstarfið.

A.18 Niðurstöður úttektar

A.18.1 Ákvörðun á niðurstöðum úttektar

Þegar verið er að ákvarða niðurstöður úttektar ætti að hafa eftirtalin atriði í huga:

- eftirfylgni við fyrri úttektarskrár og -ályktanir,
- kröfur úttektarþega,
- að hlutlægar sannanir séu nógu nákvæmar, fullnægjandi og viðeigandi til að styðja niðurstöður úttektar,
- það að hvaða marki skipulagðar úttektarathafnir raungerast og skipulagðar niðurstöður nást,
- hvort niðurstöður fara fram úr viðteknum starfsvenjum eða tækifærum til umbóta,
- stærð sýna,
- flokkun (ef einhver) á niðurstöðum úttektarinnar.

A.18.2 Skráning samræmis

Þegar verið er að skrá samræmi ætti að hafa eftirtalin atriði í huga:

- lýsingu á eða tilvísun í úttektarviðmið sem sýna samræmi,
- sönnunargögn úttektar til að styðja við samræmi og markvirkni, ef við á,
- yfirlýsingu um samræmi, ef við á.

ÍST EN ISO 19011:2018

Auditor competence should include:

- technical skills to use the appropriate electronic equipment and other technology while auditing;
- experience in facilitating meetings virtually to conduct the audit remotely.

When conducting the opening meeting or auditing virtually, the auditor should consider and the following items:

- risks associated with virtual or remote audits;
- using floor plans/diagrams of remote locations for reference or mapping of electronic information;
- facilitating for the prevention of background noise disruptions and interruptions;
- asking for permission in advance to take screen shot copies of documents or any kind of recordings, and considering confidentiality and security matters;
- ensuring confidentiality and privacy during audit breaks e.g. by muting microphones, pausing cameras.

A.17 Conducting interviews

Interviews are an important means of collecting information and should be carried out in a manner adapted to the situation and the individual interviewed, either face to face or via other means of communication. However, the auditor should consider the following:

- interviews should be held with individuals from appropriate levels and functions performing activities or tasks within the audit scope;
- interviews should normally be conducted during normal working hours and, where practical, at the normal workplace of the individual being interviewed;
- attempts should be made to put the individual being interviewed at ease prior to and during the interview;
- the reason for the interview and any note taking should be explained;
- interviews may be initiated by asking individuals to describe their work;
- the type of question used should be carefully selected (e.g. open, closed, leading questions, appreciative inquiry);
- awareness of limited non-verbal communication in virtual settings; instead focus should be on the type of questions to use in finding objective evidence;
- the results from the interview should be summarized and reviewed with the interviewed individual;
- the interviewed individuals should be thanked for their participation and cooperation.

A.18 Audit findings

A.18.1 Determining audit findings

When determining audit findings, the following should be considered:

- follow-up of previous audit records and conclusions;
- requirements of the audit client;
- accuracy, sufficiency and appropriateness of objective evidence to support audit findings;
- extent to which planned audit activities are realized and planned results achieved;
- findings exceeding normal practice, or opportunities for improvement;
- sample size;
- categorization (if any) of the audit findings.

A.18.2 Recording conformities

For records of conformity, the following should be considered:

- description of or reference to audit criteria against which conformity is shown;
- audit evidence to support conformity and effectiveness, if applicable;
- declaration of conformity, if applicable.

ÍST EN ISO 19011:2018

A.18.3 Skráning frábrigða

Þegar verið er að skrá frábrigði ætti að hafa eftirtalin atriði í huga:

- a) lýsingu á eða tilvísun í úttektarviðmið,
- b) sönnunargögn úttektar,
- c) yfirlýsingu um frábrigði,
- d) tengdar niðurstöður úttektar, ef við á.

A.18.4 Átt við niðurstöður sem tengjast mörgum viðmiðum

Meðan á úttekt stendur er mögulegt að niðurstöður sem tengjast mörgum viðmiðum komi í ljós. Ef úttektarmaður auðkennir niðurstöðu sem tengjast einu viðmiði þegar um sameinaða úttekt er að ræða, ætti úttektarmaður að íhuga möguleg áhrif á sambærileg eða svipuð viðmið hinna stjórnunarkerfanna.

Með hliðsjón af fyrirkomulagi við úttektarþega getur úttektarmaður annaðhvort:

- a) reitt fram aðskildar niðurstöður fyrir hvert viðmið, eða
- b) reitt fram eina niðurstöðu þar sem tilvísanir til hinna mörgu viðmiða eru talin fram í einu lagi.

Með hliðsjón af fyrirkomulagi við úttektarþega getur úttektarmaður leiðbeint úttektareiningunni varðandi það hvernig skuli bregðast við niðurstöðunum.

ÍST EN ISO 19011:2018

A.18.3 Recording nonconformities

For records of nonconformity, the following should be considered:

- a) description of or reference to audit criteria;
- b) audit evidence;
- c) declaration of nonconformity;
- d) related audit findings, if applicable.

A.18.4 Dealing with findings related to multiple criteria

During an audit, it is possible to identify findings related to multiple criteria. Where an auditor identifies a finding linked to one criterion on a combined audit, the auditor should consider the possible impact on the corresponding or similar criteria of the other management systems.

Depending on the arrangements with the audit client, the auditor may raise either:

- a) separate findings for each criterion; or
- b) a single finding, combining the references to multiple criteria.

Depending on the arrangements with the audit client, the auditor may guide the auditee on how to respond to those findings.

ÍST EN ISO 19011:2018

Ritaskrá

- [1] ÍST EN ISO 9000:2015, *Gæðastjórnunarkerfi – Grunnatriði og íðorðasafn*
- [2] ÍST EN ISO 9001, *Gæðastjórnunarkerfi – Kröfur⁷*
- [3] ISO Guide 73:2009, *Leiðsögn – Áhættustjórn – Orðalisti*
- [4] ÍST EN ISO/IEC 17021-1:2015, *Samræmismat – Kröfur fyrir aðila sem gera úttekt á og votta stjórnunarkerfi – 1. hluti: Kröfur*

⁷ Sjá www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup.

ÍST EN ISO 19011:2018

Bibliography

- [1] ISO 9000:2015, *Quality management systems – Fundamentals and vocabulary*
- [2] ISO 9001, *Quality management systems – Requirementsⁱ*
- [3] ISO Guide 73:2009, *Risk management – Vocabulary*
- [4] ISO/IEC 17021-1, *Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 1: Requirements*

7 See www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup.

Staðlaráð Íslands er vettvangur hagsmunaaðila til að vinna að stöðlum og notkun staðla á Íslandi. Ráðið starfar á grundvelli laga um stöðlum.

Staðlaráð stendur fyrir námskeiðum og veitir ráðgjöf, upplýsingar og þjónustu um hvaðeina er lýtur að stöðlum og stöðlum. Jafnframt sér Staðlaráð um sölu staðla frá fjölmörgum staðlastofnunum.

Staðlaráð er fulltrúi Íslands í alþjóðlegu staðlasamtökunum ISO og IEC og evrópsku staðlasamtökunum CEN og CENELEC og ETSI og þátttakandi í norrænu stöðlunarsamstarfi INSTA.

Helstu verkefni eru:

- Umsjón með staðlagerð á Íslandi.
- Að aðhæfa og staðfesta þá staðla sem skylt er vegna aðildar Staðlaráðs að erlendum staðlasamtökum.
- Að greiða fyrir því að íslenskum stöðlum verði beitt í opinberri stjórn-sýslu og hjá einkaaðilum.
- Að starfrækja miðstöð stöðlunarstarfs á Íslandi sem þjónustar stofnanir, fyrirtæki, einstaklinga og samtök sem vilja nýta sér staðla.

Staðlaráð Íslands tekur ekki efnislega afstöðu til staðla og ákveður ekki hvað skuli staðlað. Ákvarðanir um það eru teknar af þeim sem eiga hagsmuna að gæta og þeir greiða fyrir verkefni.

Á vegum Staðlaráðs starfa fjögur fagstaðlaráð:

- Byggingarstaðlaráð (BSTR)
- Fagstaðlaráð í fiskimálum (FIF)
- Fagstaðlaráð í upplýsingatækni (FUT)
- Rafstaðlaráð (RST)

Á vegum Staðlaráðs starfa einnig fagstjórnir í gæðamálum og í véltækni.

Það er einfalt og fyrirhafnarlítið að panta og finna staðla á netinu

www.stadlar.is



Íslenskir staðlar