

ISO 19011:2026 NOVA SMERNICA ZA PROVERU SISTEMA MENADŽMENTA

Krajem maja 2026. godine objavljeno je četvrto izdanje međunarodnog standarda **ISO 19011 – Smernice za proveru sistema menadžmenta**. Reč je o obimnom dokumentu od 46 strana, koji u potpunosti zamenjuje treće izdanje iz 2018. godine, ono se od objavljivanja novog izdanja smatra povučenim i više se ne koristi kao merodavan tekst.

Za naše članstvo je posebno važno da je već krajem jula 2026. godine objavljen i domaći prevod – **SRPS EN ISO 19011:2026** koji je potpuno istovetan međunarodnom tekstu. To znači da svaki interni revizor u Srbiji koji se u svom radu oslanja na proveru sistema menadžmenta (kvaliteta, bezbednosti informacija, zaštite životne sredine, kontinuiteta poslovanja i sličnih oblasti) od sada raspolaže zvaničnim, domaćim tekstom novog izdanja.

Iako ISO 19011 nije zamena za Globalne standarde interne revizije Instituta internih revizora (IIA), mnogi naši članovi u praksi sprovode i proveru sistema menadžmenta, bilo kao deo šireg mandata interne revizije, bilo kao posebnu vrstu angažmana. Zato je korisno razumeti šta je u novom izdanju stvarno novo, a šta je samo preciznije opisano.

ŠTA JE ZAPRAVO ISO 19011 I KOJE SU TO NOVINE

Pre nego što pređemo na novine, vredi razjasniti zabunu:

- **ISO 19011** nije standard sertifikacije, već **smernica**, dakle dokument koji objašnjava kako se planira, sprovodi i vrednuje provera sistema menadžmenta (na primer, sistema upravljanja kvalitetom prema ISO 9001 ili sistema upravljanja bezbednošću informacija prema ISO/IEC 27001). Namenjen je i internim proverama unutar organizacije i proverama koje organizacija sprovodi kod svojih spoljnih pružalaca usluga.
- Za internog revizora koji obavlja i provere sistema menadžmenta, ISO 19011 je koristan metodološki alat – ali ne oslobađa ga obaveze da se, kao profesionalac, i dalje pridržava principa poštenja, objektivnosti, dužne profesionalne pažnje i poverljivosti iz Domena II Globalnih standarda interne revizije.

Da bismo izbegli utisak da je „digitalna provera“ izmišljena 2026. godine, važno je odmah reći: **provera na daljinu, virtuelne lokacije i pristup zasnovan na riziku postojali su i u izdanju iz 2018. godine**. Novo izdanje ne uvodi ove pojmove već ih **razrađuje, precizira i povezuje** na način koji ranije nije bio tako jasno izražen. Dok su istinske novine:

Provera na daljinu

Novo izdanje jasno definiše šta znači „metod provere na daljinu“ – to je metod kod kojeg se aktivnost provere obavlja sa mesta koje nije lokacija subjekta koji se proverava. Važna pojašnjenja:

- Provera na daljinu ne mora značiti da revizor radi „od kuće“ – ona uključuje i situaciju kada revizor sa jedne lokacije organizacije proverava neku drugu, udaljenu lokaciju iste organizacije.
- Metode na daljinu mogu se kombinovati sa proverom na licu mesta, u zavisnosti od cilja, obuhvata i procenjenog rizika konkretne provere.

Novo izdanje upućuje korisnike na posebnu, detaljniju tehničku specifikaciju (ISO/IEC TS 17012:2024) koja se bavi isključivo pitanjima provere na daljinu. Važno je razumeti da ta specifikacija **nije prepisana** u tekst ISO 19011:2026 – ona je zasebni, dopunski dokument na koji se standard poziva kada je potrebno dublje uputstvo.

Rizik izbora metode postaje vidljiv sam za sebe

Ranije se rizik uglavnom vezivao za sam proces koji se proverava (koliko je taj proces rizičan po organizaciju). Novo izdanje izričito imenuje i **rizik da izabrani metod provere neće biti dovoljan da ostvari cilj provere**, kao i rizik vezan za bezbednost tehnološke platforme koja se koristi za rad na daljinu (na primer, softverskog alata za video-vezu ili razmenu dokumentacije). Ovo je, u suštini, isti princip koji internom revizoru već dobro poznaje Standard 13.2 Procena rizika angažmana ali samo prenet na jedan sasvim konkretan aspekt: **način na koji se dokaz prikuplja može sam biti izvor rizika**.

Kompetencije tima proširuju se na tehnologiju i veštačku inteligenciju

Standard i dalje traži da profesionalan/skeptičan tim kao celina (ne nužno svaki pojedinac) poseduje potrebna znanja i veštine. Novina je što se među tim veštinama izričito pominje:

- razumevanje primerenosti i ograničenja alata zasnovanih na veštačkoj inteligenciji, kada se takvi alati koriste u proveru ili su sami predmet provere;
- veštine za delotvorno vođenje razgovora i pregleda dokumentacije putem tehnologije, umesto isključivo licem u lice.

Ovo direktno podseća na Standard 3.1 Kompetentnost iz Globalnih standarda interne revizije, koji takođe zahteva da funkcija interne revizije kolektivno poseduje znanja i veštine potrebne za obavljanje usluga – uključujući, sve češće, i razumevanje tehnologije.

Poverljivost i bezbednost informacija dobijaju konkretnija uputstva za rad na daljinu

Poverljivost je bila i ostala jedan od osnovnih principa provere. Novina je što novo izdanje izričito nabroja praktične mere za situacije kada se provera obavlja na daljinu:

- prethodni dogovor o načinu udaljenog pristupa i tehnička provera veze pre početka rada;
- unapred pripremljen alternativni plan za slučaj prekida veze;
- traženje dozvole pre snimanja razgovora ili pravljenja snimka ekrana;
- zaštita privatnosti sagovornika tokom pauza (na primer, kada kamera ostane uključena).

Ovo se prirodno povezuje sa Standardom 5.2 Zaštita informacija iz Globalnih standarda interne revizije, koji od internog revizora traži da razume i poštuje pravila o poverljivosti, privatnosti i bezbednosti informacija kojima pristupa tokom rada.

Standard podseća da prikaz ekrana, video-prenos ili elektronski izveštaj olakšavaju uvid, ali sami po sebi ne garantuju da je prikazano stanje potpuno, tačno i predstavlja stvarnu situaciju. Kada je pouzdanost tako pribavljene informacije upitna, revizor treba da to

nadomesti profesionalnim rasuđivanjem tj na primer, traženjem dodatnih zapisa ili demonstracije načina na koji je uzorak izabran.

Ovo je, u duhu IIA standarda, direktna primena **profesionalnog skepticizma** (Standard 4.3) tj. kritičkog ispitivanja pouzdanosti informacija, umesto prihvatanja podataka „na veru” samo zato što su prikazani na ekranu.

ŠTA SE NIJE PROMENILO

Osnovna logika provere ostala je potpuno ista: utvrđuju se cilj, obuhvat i kriterijumi provere, prikupljaju se dokazi koji se mogu proveriti, dokazi se poređenja sa kriterijumima, a zaključak uvažava ograničenja uzorka i preostalu neizvesnost.

Sedam temeljnih principa provere a to su integritet, nepristrasno izveštavanje, dužna profesionalna pažnja, poverljivost, nezavisnost, pristup zasnovan na dokazima i pristup zasnovan na riziku, nisu novina 2026. godine. Zanimljivo je da je pristup zasnovan na riziku uveden još u izdanju iz 2018, kao jedna od tadašnjih novina u odnosu na prethodno izdanje.

Internim revizorima ovi principi zvuče gotovo identično onome što već poznaju iz Domena II Globalnih standarda interne revizije: poštenje i profesionalna hrabrost, objektivnost, kompetentnost, dužna profesionalna pažnja i poverljivost. Ne radi se o slučajnosti jer obe profesionalne zajednice, revizorska i menadžerska (ISO), decenijama grade slične temelje poverenja u nalaze onih koji nešto proveravaju.

PRIMER KADA JEDAN ANGAŽMAN SPAJA DVA SVETA

Da bismo ovo približili svakodnevnom radu, zamislimo situaciju koja se sve češće događa u našim organizacijama.

Interni revizor treba da proveri proces upravljanja pristupnim pravima u informacionom sistemu jedne poslovne jedinice koja se fizički nalazi u drugom gradu. Angažman je istovremeno deo godišnjeg plana interne revizije (usklađenog sa Standardom 9.4 Plan interne revizije), ali obuhvata i elemente koji se preklapaju sa sistemom upravljanja bezbednošću informacija koji je organizacija sertifikovala prema ISO/IEC 27001.

Umesto da putuje na lokaciju, revizor se, uz prethodni dogovor sa rukovodstvom poslovne jedinice, odlučuje za kombinaciju metoda: deo dokaza (izveštaji o dodeljenim pravima pristupa, evidencije o odobrenjima) pribavlja se pregledom elektronskih zapisa, dok se razgovor sa administratorom sistema i demonstracija procesa dodele prava obavljaju putem video-veze uz deljenje ekrana.

Pre početka rada, revizor:

- dogovara sa administratorom tehničke uslove veze i pravi rezervni plan za slučaj prekida konekcije;
- traži i dobija pismenu saglasnost za snimanje sastanka, u skladu sa politikom organizacije o zaštiti informacija;

- unapred definiše koji uzorak korisničkih naloga želi da pregleda, kako bi izbegao da mu administrator „unapred pripremljeni“ prikaz stvori pogrešnu sliku o stvarnom stanju.

Tokom pregleda, revizor uočava da prikaz na ekranu ne dozvoljava potpun uvid u istoriju izmena jednog naloga. Umesto da to zapiše kao potvrđen nalaz, on (primenjujući profesionalni skepticizam) traži da mu se izvezeni zapis iz sistema dostavi i naknadno, u obliku koji se može nezavisno proveriti (na primer, izvoz u tabelarni format sa vremenskim žigom). U radnim papirima jasno beleži: koji je deo dokaza pribavljen neposrednim uvidom, koji putem posrednog prikaza, i koje je dodatno proveravanje sproveo da bi otklonio sumnju.

Na kraju angažmana, u konačnoj komunikaciji (Standard 15.1), revizor izričito navodi da je deo provere sproveden na daljinu, uz obrazloženje zašto je taj metod bio dovoljan za ostvarenje cilja angažmana, čime ispunjava i duh smernica ISO 19011:2026 o obrazloženom izboru metode, i zahtev IIA standarda za transparentnom i tačnom komunikacijom rezultata.

Ovaj primer pokazuje da novo izdanje ISO 19011 ne traži od revizora da uvede neke potpuno nove korake već mu ono daje jasniji jezik i konkretnije podsetnike za odluke koje već, u dobroj praksi, donosi.

PRAKTIČNE PREPORUKE

Na osnovu svega navedenog, evo nekoliko konkretnih smernica koje mogu biti korisne u svakodnevnom radu:

- **Ne birajte metod provere automatski.** Za svaki angažman koji uključuje elemente provere sistema menadžmenta, obrazložite zašto je izabrana provera na daljinu, na licu mesta ili njihova kombinacija, u odnosu na cilj, obuhvat i procenjeni rizik.
- **Razdvojite u radnim papirima šta ste videli neposredno, a šta posredno.** Kada dokaz zavisi od prikaza ekrana, video-veze ili izvezenih podataka, zapišite izvor, način pribavljanja i eventualna ograničenja uvida.
- **Dogovorite tehničke uslove unapred.** Provera tehničke veze, rezervni plan za prekid pristupa i pismena saglasnost za snimanje nisu formalnost – oni štite i revizora i organizaciju.
- **Budite skeptični prema „lepim“ prikazima.** Ekranski prikaz ili demonstracija uživo mogu delovati uverljivo, ali ne zamenjuju proverljiv, nezavisno dostupan dokaz.
- **Ne izjednačavajte ISO 19011 sa Globalnim standardima interne revizije.** Kada obavljate proveru sistema menadžmenta, ISO 19011:2026 vam daje metodološka uputstva; kada obavljate proveru u svojstvu internog revizora, i dalje se primenjuju svi zahtevi Globalnih standarda interne revizije IIA, uključujući nezavisnost, objektivnost i kvalitet.

ZAKLJUČAK

Četvrto izdanje ISO 19011, objavljeno 2026. godine, i njegov domaći prevod SRPS EN ISO 19011:2026, ne donose revoluciju u načinu na koji se sprovodi provera sistema menadžmenta. Ono što donose jeste jasnije ime i konkretnije uputstvo za praksu koja se u poslednjih nekoliko godina razvijala pod pritiskom digitalizacije kao što su rad na daljinu, virtuelne lokacije, upotreba tehnoloških alata i, sve više, veštačke inteligencije.

Za članove našeg udruženja, poruka je jednostavna: ništa se u temeljima profesije nije promenilo, ali su alati za obrazloženje odluka o metodama rada postali precizniji. Ko god u svom poslu kombinuje internu reviziju sa proverama sistema menadžmenta, ima sada na raspolaganju zvanično dostupan, domaći tekst koji mu to olakšava, i priliku da svoju praksu uporedi sa novim, jasnije postavljenim očekivanjima struke.