

المعايير الدولية
ISO
19011
الطبعة الثالثة
07-2018

مبادئ توجيهية لمراجعة نظم الإدارة

الرقم المرجعي

ISO 19011:2018(E)

ISO 19011:2018(E)

وثيقة محمية بحقوق الطبع والنشر

ISO 2018 ©

جميع الحقوق محفوظة. ما لم يُنص على خلاف ذلك، أو يُطلب في سياق تنفيذه، لا يجوز إعادة إنتاج أي جزء من هذا المنشور أو استخدامه خلاف ذلك بأي شكل أو وسيلة – سواء كانت إلكترونية أو ميكانيكية أو عن طريق التصوير أو النشر على الإنترن特 أو الإنترانت – بدون إذن مسبق من الناشر. ويمكن طلب الإذن من ISO على العنوان التالي أو من الهيئة العضو في ISO في بلد مقدم الطلب.

مكتب ISO لحقوق التأليف والنشر

CP 401 • Ch. de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier, Geneva

الهاتف: +41 22 749 01 11

الفاكس: +41 22 749 41 09

البريد الإلكتروني: copyright@iso.org

الموقع الإلكتروني: www.iso.org

نشر في سويسرا

المحتويات

V.....	تمهيد
vi	مقدمة
1.....	النطاق
1.....	المراجع المعيارية.....
.....	المصطلحات والتعریفات
.....	مبادئ المراجعة
.....	إدارة برنامج المراجعة
.....	5.1 عام
.....	5.2 وضع أهداف برنامج المراجعة
.....	5.3 تحديد وتقييم مخاطر وفرص المراجعة
.....	5.4 وضع برنامج المراجعة
.....	5.4.1 أدوار ومسؤوليات الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة
.....	5.4.2 كفاءة الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة
.....	5.4.3 تحديد حجم برنامج المراجعة..... 11
.....	5.4.4 تحديد موارد برنامج المراجعة
.....	5.5 تنفيذ برنامج المراجعة
.....	5.5.1 12
.....	5.5.2 تحديد الأهداف والنطاق والمعايير للمراجعة الفردية
.....	5.5.3 اختيار وتحديد أساليب المراجعة
0.14	5.5.4 اختيار أعضاء فريق المراجعة
.....	5.5.5 إسناد المسؤولية عن المراجعة الفردية إلى قائد فريق المراجعة
.....	5.5.6 إدارة نتائج برنامج المراجعة
.....	5.5.7 إدارة سجلات برنامج المراجعة والاحتفاظ بها
.....	5.6 رصد برنامج المراجعة
.....	5.7 استعراض وتحسين برنامج المراجعة
.....	6 إجراء المراجعة
.....	6.1 18
.....	6.2 بدء المراجعة
.....	6.2.1 18
.....	6.2.2 إقامة اتصال مع الجهة الخاضعة للمراجعة
.....	6.2.3 تحديد جدوى المراجعة
.....	6.3 إعداد أنشطة المراجعة

6.3.1 إجراء عملية استعراض للمعلومات الموثقة 19	19
6.3.2 تخطيط المراجعة 19	
6.3.3 إسناد العمل لفريق المراجعة 21	21
6.3.4 إعداد المعلومات الموثقة للمراجعة 21	21
6.4 إجراء أنشطة المراجعة 21	21
6.4.1 عام 21	
6.4.2 تحديد أدوار ومسؤوليات المرشدين والمراقبين 22	22
6.4.3 عقد الجلسة الافتتاحية 23	23
6.4.4 التواصل أثناء المراجعة 23	23
6.4.5 توفر معلومات المراجعة والوصول إليها 23	23
6.4.6 استعراض المعلومات الموثقة أثناء إجراء المراجعة 23	23
6.4.7 جمع المعلومات والتحقق منها 24	24
6.4.8 توليد نتائج المراجعة 25	25
6.4.9 التوصل إلى نتائج المراجعة 25	25
6.4.10 عقد الجلسة الخاتمية 26	26
6.5 إعداد وتوزيع تقرير المراجعة 27	27
6.5.1 إعداد تقرير المراجعة 27	27
6.5.2 توزيع تقرير المراجعة 28	28
6.6 استكمال المراجعة 28	28
6.7 إجراء متابعة المراجعة 28	28
7 كفاءة وتقدير المراجعين 28	28
7.1 عام 28	
7.2 تحديد كفاءة المراجع 29	29
7.2.1 عام 29	
7.2.2 السلوك الشخصي 29	29
7.2.3 المعرفة والمهارات 30	30
7.2.4 تحقيق كفاءة المراجع 32	32
7.2.5 تحقيق كفاءة قائد فريق المراجعة 33	33
7.3 وضع معايير لتقدير المراجع 33	33
7.4 اختيار الأسلوب المناسب لتقدير المراجع 33	33
7.5 إجراء تقييم للمراجع 33	33
7.6 الحفاظ على كفاءة المراجع وتحسينها 34	34
الملحق أ (إعلامي) إرشادات إضافية للمراجعين الذين يخططون ويجرون عمليات المراجعة 34	
قائمة المراجع 34	
46	

تمهيد

المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO هي اتحاد عالمي لهيئات المعايير الوطنية (الهيئات الأعضاء في المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO). وتنم مهام إعداد المعايير الدولية عادةً من خلال اللجان الفنية للمنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO. وكل هيئة عضو مهتمة بموضوع ما تم تعيين لجنة فنية لها الحق في أن تكون ممثلة في تلك المنظمة. وتشترك المنظمات الدولية، الحكومية وغير الحكومية، بالتنسيق مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO، أيضًا في العمل. وتتعاون المنظمة الدولية للتوحيد القياسي ISO (ISO) بشكل وثيق مع اللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC) في جميع المسائل المتعلقة بالتوحد القياسي الكهروتقني.

تم وصف الإجراءات المستخدمة لوضع هذه الوثيقة وتلك التي تهدف إلى المزيد من الحفاظ عليها في تعليمات ISO / IEC، الجزء 1. وعلى وجه الخصوص، يجب الإشارة إلى معايير الاعتماد المختلفة المطلوبة لأنواع المختلفة من وثائق المنظمة الدولية للتوكيد القياسي ISO. وقد تمت صياغة هذه الوثيقة وفقاً لقواعد التحريرية لتعليمات ISO / IEC، الجزء 2 (انظر www.iso.org/directives).

ويتم توجيه الانتباه إلى احتمال أن تكون بعض عناصر هذه الوثيقة موضوع حقوق براءات الاختراع. ولا تكون المنظمة الدولية للتوكيد القياسي ISO مسؤولة عن تحديد أي من حقوق براءات الاختراع أو جميعها. وستكون تفاصيل أي حقوق براءة اختراع تم تحديدها أثناء وضع الوثيقة في المقدمة و / أو في قائمة المنظمة الدولية للتوكيد القياسي ISO لإعلانات البراءات التي تم استلامها (انظر www.iso.org/patents).

أي اسم تجاري مستخدم في هذا المستند هو بمثابة معلومة مقدمة لراحة المستخدمين ولا يشكل مصادقة. للحصول على شرح حول الطبيعة الطوعية للمعايير، ومعنى المصطلحات والعبارات الخاصة بـ ISO والمتعلقة بتقييم الامتثال، وكذلك معلومات حول التزام ISO بمبادئ منظمة التجارة العالمية في الحواجز التقنية أمام التجارة (TBT)، انظر عنوان URL التالي:

www.iso.org/iso/foreword.html

تم إعداد هذه الوثيقة بواسطة لجنة المشروع ISO / PC 302، المبادئ التوجيهية لنظم إدارة المراجعة.

هذه الطبعة الثالثة (ISO 19011: 2011)، وهي تحل محل الطبعة الثانية التي تمت مراجعتها تقليدياً.

الاختلافات الرئيسية هي كما يلي:

- إضافة النهج القائم على المخاطر إلى مبادئ المراجعة؛
- توسيع التوجيهات بشأن إدارة برنامج المراجعة، بما في ذلك مخاطر برنامج المراجعة؛
- توسيع التوجيهات بشأن إجراء المراجعة، وخاصةً القسم الخاص بتخطيط المراجعة؛
- التوسيع في متطلبات الكفاءة العامة للمراجعين؛
- تعديل المصطلحات بحيث تعكس العملية وليس الموضوع ("الشيء")؛
- إزالة الملحق الذي يحتوي على متطلبات الكفاءة لمراجعة الضوابط المحددة لنظم الإدارة (بسبب العدد الكبير من معايير نظم الإدارة الفردية، لن يكون من العملي تضمين متطلبات الكفاءة لجميع التخصصات)؛
- التوسيع في الملحق A لتقديم التوجيهات بشأن مفاهيم المراجعة (الجديدة) مثل سياق المؤسسة والقيادة والالتزام والمعايير الافتراضية والإمتثال وسلسلة التوريد.

مقدمة

منذ إصدار الطبعة الثانية من هذه الوثيقة في عام 2011، تم نشر عدد من معايير نظام الإدارة الجديدة، العديد منها له هيكل مشترك ومتطلبات أساسية ومصطلحات عامة وتعرifات أساسية متماثلة. ونتيجة لذلك، هناك حاجة للنظر في نهج أوسع نطاقاً لمراجعة نظم الإدارة، فضلاً عن توفير توجيهات أعم. ويمكن أن تقدم نتائج المراجعة إسهاماً في الجانب الخاص بالتحليل في تخطيط الأعمال، كما يمكن أن تساهم في تحديد احتياجات وأنشطة التحسين.

ويمكن إجراء مراجعة مقابل مجموعة من معايير المراجعة، بشكل منفصل أو جماعي، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- المتطلبات المحددة في واحد أو أكثر من معايير نظم الإدارة؛
- السياسات والمتطلبات المحددة من قبل الأطراف المعنية ذات الصلة؛
- المتطلبات القانونية والتنظيمية؛
- عملية واحدة أو أكثر من عمليات نظم الإدارة التي تحددها المؤسسة أو الأطراف الأخرى؛
- خطة (خطط) نظم الإدارة فيما يتعلق بتوفير مخرجات محددة لنظام الإدارة (على سبيل المثال، خطة الجودة، خطة المشروع).

وتقدم هذه الوثيقة توجيهات لكل أحجام وأنواع المؤسسات ولعمليات المراجعة ذات النطاقات والمقياس المختلفة، بما في ذلك تلك التي تقوم بها فرق المراجعة الكبيرة، عادةً من المؤسسات الأكبر، وتلك التي يقوم بها المراجعون الأفراد، سواء في المؤسسات الكبيرة أو الصغيرة. وينبغي تكييف هذه التوجيهات حسب الاقتضاء لنطاق برنامج المراجعة وتعقيده وحجمه.

تركز هذه الوثيقة على عمليات المراجعة الداخلية (الطرف الأول) وعمليات المراجعة التي تجريها المؤسسات على مقدمي الخدمات الخارجيين والأطراف الخارجية الأخرى المعنية (الطرف الثاني). ويمكن أن تكون هذه الوثيقة مفيدة أيضاً للمراجعات الخارجية التي تتم لأغراض غير الحصول على شهادة نظام إدارة الطرف الثالث. وتوفر ISO / IEC 17021 متطلبات لمراجعة نظم الإدارة من أجل الحصول على شهادة طرف ثالث؛ ويمكن أن توفر هذه الوثيقة توجيهات إضافية مفيدة (انظر الجدول 1).

جدول 1 - الأنواع المختلفة لعمليات المراجعة

مراجعة الطرف الثالث	مراجعة الطرف الثاني	مراجعة الطرف الأول
مراجعة الشهادات و / أو الاعتماد	مراجعة مقدم خدمات خارجي	المراجعة الداخلية
المراجعة القانونية والتنظيمية والمراجعة المتماثلة	مراجعة طرف خارجي آخر مهتم	

لتبسيط إمكانية قراءة هذه الوثيقة، يفضل استخدام صيغة "نظام الإدارة" المفرد، ولكن يمكن للقراء تكييف تنفيذ التوجيهات وفقاً لأوضاعهم الخاصة. وهذا ينطبق أيضاً على استخدام كلمات "فرد" و"أفراد" و"مراجع" و"مراجعين".

تهدف هذه الوثيقة إلى أن تكون منطبقة على مجموعة واسعة من المستخدمين المحتملين، بما في ذلك المراجعين، والمؤسسات التي تطبق نظم الإدارة، والمؤسسات التي تحتاج إلى إجراء عمليات مراجعة لنظم الإدارة لأسباب تعاقدية أو تنظيمية. ومع ذلك، يمكن لمستخدمي هذه الوثيقة تطبيق هذه التوجيهات في تطوير متطلباتهم المتعلقة بالمراجعة.

كما يمكن استخدام التوجيهات الواردة في هذه الوثيقة لغرض الإعلان الذاتي، ويمكن أن تكون مفيدة للمؤسسات المشاركة في تدريب المراجعين أو اعتماد الموظفين.

تهدف التوجيهات الواردة في هذه الوثيقة إلى أن تكون مرنة. وكما هو مبين في مواضع مختلفة في النص، يمكن أن يختلف استخدام هذه التوجيهات تبعاً لحجم ومستوى نضج نظام إدارة المؤسسة. وينبغي أيضاً النظر في طبيعة وتعقيد المؤسسة المراد مراجعتها، فضلاً عن أهداف ونطاق عمليات المراجعة التي يتعين إجراؤها.

تعتمد هذه الوثيقة نهج المراجعة المجمعة عندما تتم مراجعة نظامين أو أكثر من نظم الإدارة من مختلف التخصصات معًا. فعندما يتم دمج هذه النظم في نظام إدارة واحد، تكون مبادئ وعمليات المراجعة هي نفسها بالنسبة للمراجعة المجمعة (وهو ما يُعرف أحياناً باسم المراجعة المتكاملة).

تقدم هذه الوثيقة توجيهات بشأن إدارة برنامج المراجعة، وتحطيط عمليات مراجعة نظام الإدارة وإجرائها، وكذلك حول كفاءة وتقييم المراجع وفريق المراجعة.

المبادئ التوجيهية لمراجعة نظم الإدارية

1 النطاق

تخدم هذه الوثيقة توجيهات بشأن مراجعة نظم الإدارية، بما في ذلك مبادئ المراجعة، وإدارة برنامج المراجعة، وإجراء مراجعات لنظام الإدارية، بالإضافة إلى توجيهات بشأن تقييم كفاءة الأفراد المشاركون في عملية المراجعة. وتشمل هذه الأنشطة الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة والمرجعين وفرق المراجعة. وينطبق ذلك على جميع المؤسسات التي تحتاج إلى تخطيط وإجراء عمليات مراجعة داخلية أو خارجية لنظم الإدارية أو إدارة برنامج مراجعة.

ويمكن تطبيق هذه الوثيقة على أنواع المراجعة الأخرى، بشرط إعطاء اعتبار خاص للكفاءة المحددة المطلوبة.

2 المراجع المعيارية

لا توجد مراجع معيارية في هذه الوثيقة.

3 المصطلحات والتعریفات

لأغراض هذه الوثيقة، تطبق المصطلحات والتعریفات التالية.

تحتفظ ISO و IEC بقواعد بيانات المصطلحات لاستخدامها في التوحيد القياسي على العنوانين الإلكترونيين التاليين:

- نظام ISO للتصفح عبر الإنترنٌت: متاح على

<https://www.iso.org/obp>

على IEC Electropedia-

<http://www.electropedia.org>

3.1

المراجعة

عملية منهجية ومستقلة وموثقة للحصول على أدلة موضوعية (3.8) وتقييمها بشكل موضوعي من أجل تحديد مدى استيفاء معايير المراجعة (3.7).

ملاحظة 1 على الفقرة: يتم إجراء عمليات المراجعة الداخلية، التي تسمى أحياناً مراجعات الطرف الأول، بواسطة المؤسسة نفسها أو بالنيابة عنها.

ملاحظة 2 على الفقرة: تشمل المراجعات الخارجية تلك التي تسمى عموماً عمليات مراجعة الطرف الثاني والثالث. وتم مراجعة الطرف الثاني بواسطة الأطراف التي لها مصلحة في المؤسسة، مثل العملاء، أو بواسطة أشخاص آخرين نيابةً عنهم. وتجري عمليات مراجعة الطرف الثالث بواسطة مؤسسات مراجعة مستقلة، مثل تلك التي تقدم المصادقة على / تسجيل الامتثال، أو بواسطة الوكالات الحكومية.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.1]

3.2

المراجعة المجمعة

المراجعة (3.1) التي يتم إجراؤها معًا في جهة واحدة خاضعة للمراجعة (3.13) لنظامي إدارة أو أكثر (3.18)

ملاحظة 1 على الفقرة: عندما يتم دمج نظم إدارية المرتبطة بتخصص محدد في نظام إدارة واحد، يُعرف هذا النظام باسم نظام إدارة المتكامل.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.2]

3.3

المراجعة المشتركة

المراجعة (3.1) التي يتم إجراؤها في جهة واحدة خاضعة للمراجعة (3.13) بواسطتي مؤسستي مراجعة أو أكثر.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.3]

3.4

برنامج المراجعة

ترتيبات لمجموعة واحدة أو أكثر من المراجعات (3.1) المخطط لها في إطار زمني محدد والموجهة نحو غرض معين.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.4]

3.5

نطاق المراجعة

نطاق وحدود المراجعة (3.1)

ملاحظة 1 على الفقرة: يشمل نطاق المراجعة بشكل عام وصفاً للموقع الفعلي والافتراضية، والوظائف، والوحدات المؤسسية، والأنشطة والعمليات، بالإضافة إلى الفترة الزمنية التي تتم تعطيتها.

ملاحظة 2 على الفقرة: الموقع الافتراضي هو المكان الذي تقوم فيه المؤسسة بالعمل أو تقدم خدمة باستخدام بيئه متصلة تسمح للأفراد بتنفيذ العمليات بغض النظر عن الموقع الفعلي.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.5]

3.6

خطة المراجعة

وصف لأنشطة وترتيبات المراجعة (3.1)

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.6]

3.7

معايير المراجعة

مجموعة من المتطلبات (3.23) التي تُستخدم كمرجع تجري مقارنة الأدلة الموضوعية مقابلها (3.8).

ملاحظة 1 على الفقرة: إذا كانت معايير المراجعة قانونية (بما في ذلك المتطلبات القانونية أو التنظيمية)، فغالباً ما يُستخدم تعبير "الامتثال" أو "عدم الامتثال" في نتيجة المراجعة (3.10).

ملاحظة 2 على الفقرة: قد تشمل المتطلبات السياسات والإجراءات وتعليمات العمل والمتطلبات القانونية والالتزامات التعاقدية وما إلى ذلك.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.7]

3.8

الأدلة الموضوعية

البيانات التي تدعم وجود أو حقيقة شيء ما ملاحظة 1 على الفقرة: يمكن الحصول على الأدلة الموضوعية من خلال الملاحظة أو القياس أو الاختبار أو بوسائل أخرى.

ملاحظة 2 على الفقرة: تتألف الأدلة الموضوعية لغرض المراجعة (3.1) بشكل عام من السجلات أو البيانات الوقائعة أو المعلومات الأخرى ذات الصلة بمعايير المراجعة (3.7) والتي تكون قابلة للتحقق.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.8.3]

3.9

أدلة المراجعة

السجلات أو البيانات الوقائعة أو المعلومات الأخرى ذات الصلة بمعايير المراجعة (3.7) والتي تكون قابلة للتحقق.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.8]

3.10

نتائج المراجعة

نتائج تقييم أدلة المراجعة التي تم جمعها (3.9) مقابل معايير المراجعة (3.7).

ملاحظة 1 على الفقرة: تشير نتائج المراجعة إلى الامتثال (3.20) أو عدم الامتثال (3.21).

ملاحظة 2 على الفقرة: يمكن أن تؤدي نتائج المراجعة إلى تحديد المخاطر والفرص لتحسين أو تسجيل الممارسات الجيدة.

ملاحظة 3 على الفقرة: في اللغة الإنجليزية، إذا تم اختيار معايير المراجعة من المتطلبات القانونية أو المتطلبات التنظيمية، فإن نتائج مراجعة تسمى بالتوافق compliance أو عدم التوافق non-compliance

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.9، معدل – تم تعديل الملاحظتين 2 و 3 على الفقرة]

3.11

استنتاج المراجعة

محصلة المراجعة (3.1)، بعد النظر في أهداف المراجعة وكافة نتائج المراجعة (3.10).

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.10]

3.12

عميل المراجعة

المؤسسة أو الشخص الذي يطلب المراجعة (3.1).

ملاحظة 1 على الفقرة: في حالة المراجعة الداخلية، يمكن أن يكون عميل المراجعة هو الجهة الخاضعة للمراجعة (3.13) أو الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة. يمكن أن تأتي طلبات المراجعة الخارجية من مصادر مثل المنظمين أو الأطراف المتعاقدة أو العلماء المحتملين أو الحاليين.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.11، معدل – تمت إضافة الملاحظة 1 على الفقرة]

3.13

الجهة الخاضعة للمراجعة

المؤسسة ككل أو أجزائها تتم مراجعتها.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.12, معدل]

3.14

فريق المراجعة

شخص واحد أو أكثر يقوم بإجراء مراجعة (3.1)، بدعم من الخبراء الفنيين إذا احتاج الأمر ذلك (3.16).

ملاحظة 1 على الفقرة: يتم تعين مراجع واحد (3.15) من فريق المراجعة (3.14) كقائد لفريق المراجعة.

ملاحظة 2 على الفقرة: يمكن أن يشمل فريق المراجعة مراجعين قيد التدريب.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.14]

3.15

المراجع

الشخص الذي يجري المراجعة (3.1).

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.15]

3.16

الخبير الفني

<المراجعة> الشخص الذي يقدم معرفة أو خبرة محددة لفريق المراجعة (3.14)

ملاحظة 1 على الفقرة: تتعلق المعرفة أو الخبرة المعينة بالمؤسسة، أو النشاط، أو العملية، أو المنتج، أو الخدمة، أو التخصص المطلوب مراجعته، أو اللغة، أو الثقافة.

ملاحظة 2 على الفقرة: لا يعمل الخبير الفني في فريق المراجعة (3.14) كمراجع (3.15)

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.9, معدل – تم تعديل الملاحظتين 1 و 2]

3.17

المراقب

الفرد الذي يصاحب فريق المراجعة (3.14) ولكنه لا يعمل كمراجع (3.15)

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.13.17]

3.18

نظام الإدارة

مجموعة من العناصر المترابطة أو المترادفة في المؤسسة لوضع سياسات وأهداف وعمليات (3.24) لتحقيق تلك الأهداف.

ملاحظة 1 على الفقرة: يمكن لنظام إدارة أن يتعامل مع تخصص واحد أو عدة تخصصات، على سبيل المثال إدارة الجودة أو الإدارة المالية أو الإدارة البيئية.

ملاحظة 2 على الفقرة: تحدد عناصر نظام الإدارة هيكل المؤسسة وأدوارها ومسؤولياتها، والتخطيط والتشغيل، والسياسات، والممارسات، والقواعد، والمعتقدات، والأهداف، والعمليات من أجل تحقيق تلك الأهداف.

ملاحظة 3 على الفقرة: يمكن أن يشمل نطاق نظام الإدارة المؤسسة بأكملها، أو وظائف معينة ومحددة في المؤسسة، أو أقساماً معينة ومحددة من المنظمة، أو وظيفة واحدة أو أكثر عبر مجموعة من المؤسسات.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.5.3، معدل – تم حذف الملاحظة 4 على الفقرة]

3.19

المخاطر

تأثير عدم اليقين.

ملاحظة 1 على الفقرة: التأثير هو انحراف عن المتوقع – إيجابي أو سلبي.

ملاحظة 2 على الفقرة: عدم اليقين هو حالة، ولو جزئية، من نقص المعلومات المتعلقة بهم أو معرفة حدث ما وعاقبته واحتمال حدوثه.

ملاحظة 3 على الفقرة: غالباً ما تتميز المخاطر بالإشارة إلى الأحداث المحتملة (كما هو محدد في ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) والعواقب (كما هو محدد في ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3) والنتائج (كما هو محدد في ISO Guide 73:2009)، أو مزيج من ذلك.

ملاحظة 4 على الفقرة: غالباً ما يتم التعبير عن المخاطر كمزيج من عواقب حدث ما (بما في ذلك التغيرات في الظروف) وما يرتبط بها من احتمال (كما هو محدد في ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) للحدث.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.7.9، معدل – تم حذف الملاحظتين 5 و 6 على الفقرة]

3.20

الامتحال

استيفاء متطلب (3.23).

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.6.11، معدل – تم حذف الملاحظة 1 على الفقرة]

3.21

عدم الامتثال

عدم استيفاء متطلب (3.23).

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.6.9، معدل – تم حذف الملاحظة 1 على الفقرة]

3.22

الكفاءة

القدرة على تطبيق المعرفة والمهارات لتحقيق النتائج المرجوة

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.10.4، معدل – تم حذف الملاحظات على الفقرة]

3.23

المتطلب

الحاجة أو التوقع التي تم ذكره، أو الإشارة إليه بشكل عام، أو الذي يكون إلزامياً.

ملاحظة 1 على الفقرة: تعني عبارة "الإشارة إليه بشكل عام" أنه عرف أو ممارسة شائعة للمؤسسة والأطراف المهتمة بأن يتم تضمين الحاجة أو التوقع قيد النظر.

ملاحظة 2 على الفقرة: المتطلب المحدد هو شرط مذكور، على سبيل المثال في المعلومات الموثقة.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.6.4، معدل – تم حذف الملاحظات 3 و 4 و 5 و 6 على الفقرة]

3.24

العملية

مجموعة من الأنشطة المتراقبة أو التفاعلية التي تستخدم مدخلات لتقديم نتيجة مقصودة.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.1.1، معدل – تم حذف الملاحظات على الفقرة]

3.25

الأداء

نتيجة قابلة للقياس.

ملاحظة 1 على الفقرة: يمكن أن يرتبط الأداء إما بالنتائج الكمية أو النوعية.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.7.11، معدل – تم حذف الملاحظة 1 على الفقرة]

ملاحظة 2 على الفقرة: يمكن أن يرتبط الأداء بإدارة الأنشطة أو العمليات (3.24) أو المنتجات أو الخدمات أو النظم أو المؤسسات.

3.26

التفاعلية

مدى تنفيذ الأنشطة المخطط لها وتحقيق النتائج المخطط لها.

[المصدر: ISO 9000:2015, 3.7.8، معدل – تم حذف الملاحظة 3 على الفقرة]

4 مبادئ المراجعة

تتميز المراجعة بالاعتماد على عدد من المبادئ. ويجب أن تساعد هذه المبادئ في جعل المراجعة أداة فعالة وموثقة لدعم سياسات وضوابط الإدارة، وذلك من خلال توفير المعلومات التي يمكن لمؤسسة ما أن تعمل وفقاً لها من أجل تحسين أدائها. والتقييد بهذه المبادئ هو شرط أساسى لتقديم استنتاجات المراجعة الملائمة والكافية، ولتمكين المراجعين، والذين يعملون بشكل مستقل عن بعضهم البعض، من الوصول إلى استنتاجات مماثلة في ظروف مماثلة.

تستند التوجيهات الواردة في البنود من 5 إلى 7 إلى المبادئ السبعة الموضحة أدناه.

(أ) النزاهة: أساس الاحترافية.

على المراجعين والفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج مراجعة:

- أداء أعمالهم بطريقة أخلاقية، بأمانة ومسؤولية؛

- القيام بأنشطة المراجعة فقط إذا كانوا مؤهلين للقيام بذلك؛

- أداء عملهم بطريقة محايدة، أي أن يبقوا منصفين وغير متحيزين في جميع معاملاتهم؛

- أن يكونوا حساسين لأى تأثيرات قد تمارس على تقديرهم أثناء إجراء المراجعة.

(ب) التقديم المنصف: الالتزام بإعداد التقارير بصدق ودقة.

يجب أن تعكس نتائج واستنتاجات وتقارير المراجعة أنشطة المراجعة بصدق ودقة. وينبغي الإفادة بصدق ودقة عن العقبات الهامة التي تتم مواجهتها أثناء عملية المراجعة، كما يجب الإفادة عن الآراء المتباعدة التي لم يتم

حسمها بين فريق المراجعة وبين الجهة الخاضعة للمراجعة. كذلك يجب أن يكون التواصل صريحاً ودقيقاً وموضوعياً واضحاً وكاملاً وفي الوقت المناسب.

ج) العناية المهنية الواجبة: تطبيق الاجتهاد والتقدير في المراجعة.

يجب أن يتولى المراجعون الحذر الواجب وفقاً لأهمية المهمة التي يقومون بها والثقة التي يضعها عميل المراجعة والأطراف المعنية الأخرى. وأحد العوامل المهمة في تنفيذ عملهم بالعناية المهنية الواجبة هو القدرة على إصدار أحكام مسببة في جميع حالات المراجعة.

د) السرية: أمن المعلومات.

يجب أن يمارس المراجعون السلطة التقديرية في استخدام وحماية المعلومات التي يحصلون عليها أثناء أدائهم واجباتهم. ولا يجوز للمراجع أو عميل المراجعة استخدام معلومات المراجعة بطريقة غير ملائمة لتحقيق مكاسب شخصية، أو بطريقة تضر بالمصالح المشروعة للجهة الخاضعة للمراجعة. ويشمل هذا المفهوم التعامل السليم مع المعلومات الحساسة أو السرية.

هـ) الاستقلال: أساس حياد المراجعة وموضوعية استنتاجاتها.

يجب أن يكون المراجعون مستقلين عن النشاط الذي تم مراجعته حيثما كان ذلك عملياً، ويجب أن يتصرفوا في جميع الحالات بطريقة خالية من التحيز وتضارب المصالح. وبالنسبة لعمليات المراجعة الداخلية، يجب أن يكون المراجعون مستقلين عن الوظيفة التي يتم مراجعتها كلما أمكن ذلك. ويجب على المراجعين الحفاظ على الموضوعية طوال عملية المراجعة للتأكد من أن نتائج واستنتاجات المراجعة تستند فقط إلى أدلة المراجعة.

بالنسبة للمؤسسات الصغيرة، ربما لا يكون من الممكن أن يكون المراجعون الداخليون مستقلين بشكل كامل عن النشاط الذي تم مراجعته، ولكن يجب بذل كل جهد لإزالة التحيز وتشجيع الموضوعية.

و) النهج القائم على الأدلة: الطريقة العقلانية للتوصيل إلى استنتاجات مراجعة موثوقة وقابلة للتكرار في عملية المراجعة المنهجية.

يجب أن تكون أدلة المراجعة قابلة للتحقق منها. ويجب أن تكون معتمدة بشكل عام على عينات من المعلومات المتاحة، حيث أنه يتم إجراء المراجعة خلال فترة زمنية محدودة وبموارد محدودة. ويجب أن يتم تطبيق الاستخدام المناسب لأخذ العينات، لأن هذا يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالثقة التي يمكن وضعها في استنتاجات المراجعة.

(ز) النهج القائم على المخاطر: نهج المراجعة الذي يراعي المخاطر والفرص.

ينبغي أن يؤثر النهج القائم على المخاطر بشكل كبير على تخطيط وإجراء المراجعة وعلى إعداد التقارير الخاصة بها من أجل ضمان تركيز عمليات المراجعة على المسائل الهامة لعميل المراجعة، ولتحقيق أهداف برنامج المراجعة.

5 إدارة برنامج المراجعة

5.1 عام

يجب وضع برنامج مراجعة يمكن أن يتضمن عمليات المراجعة التي تتناول واحداً أو أكثر من معايير نظام الإدارة أو المتطلبات الأخرى، والتي يتم إجراؤها إما بشكل منفصل أو مجتمع (المراجعة المجمعة).

ينبغي أن يستند حجم برنامج المراجعة على حجم وطبيعة الجهة الخاضعة للمراجعة، وكذلك على طبيعة ووظائف وتعقيد ونوع المخاطر والفرص ومستوى نضج نظام (نظم) الإدارة التي تم مراجعتها.

يمكن أن تكون وظائف نظام الإدارة أكثر تعقيداً عندما يتم إسناد معظم الوظائف الهامة وإدارتها تحت قيادة مؤسسات أخرى. ويجب توجيه اهتمام خاص إلى المكان الذي يتم فيه اتخاذ أهم القرارات وما يشكل الإدارة العليا لنظام الإدارة.

في حالة وجود أماكن / موقع متعددة (مثل الدول المختلفة)، أو عندما يتم إسناد وإدارة الوظائف الهامة تحت قيادة مؤسسة أخرى، ينبغي توجيه اهتمام خاص لتصميم وتخطيط برنامج المراجعة والتحقق منه. في حالة المؤسسات الأصغر أو الأقل تعقيداً، يمكن تحديد حجم برنامج المراجعة على النحو الملائم. لفهم سياق الجهة الخاضعة للمراجعة، ينبغي أن يأخذ برنامج المراجعة في الاعتبار ما يلي:

- الأهداف المؤسسية؛

- القضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة؛

- احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية ذات الصلة؛

- متطلبات أمن وسرية المعلومات.

ويمكن ترتيب تخطيط برامج المراجعة الداخلية و، في بعض الحالات، برامج مراجعة مقدمي الخدمات الخارجيين، للمساهمة في الأهداف الأخرى للمؤسسة.

ويجب أن يضمن الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة الحفاظ على نزاهة المراجعة وعدم وجود تأثير غير ضروري على المراجعة.

وينبغي إعطاء أولوية المراجعة إلى تخصيص الموارد والأساليب لمسائل نظام إدارة ذات المخاطر المتصلة الأعلى ومستوى الأداء الأقل.

يجب إسناد مهمة إدارة برنامج المراجعة للأفراد المؤهلين.

ينبغي أن يتضمن برنامج المراجعة المعلومات وأن يحدد الموارد لإتاحة إجراء عمليات المراجعة بفاعلية وكفاءة ضمن الأطر الزمنية المحددة. ويجب أن تتضمن المعلومات:

أ) أهداف برنامج المراجعة؛

ب) المخاطر والفرص المرتبطة ببرنامج المراجعة (انظر 5-3) والإجراءات المتخذة للتتعامل معها؛

ج) نطاق (حجم، حدود، أماكن) كل عملية مراجعة في برنامج المراجعة؛

د) الجدول الزمني (عدد / مدة / وتيرة) عمليات المراجعة؛

هـ) أنواع المراجعة، داخلية أو خارجية؛

و) معايير المراجعة؛

ز) أساليب المراجعة التي سيتم استخدامها؛

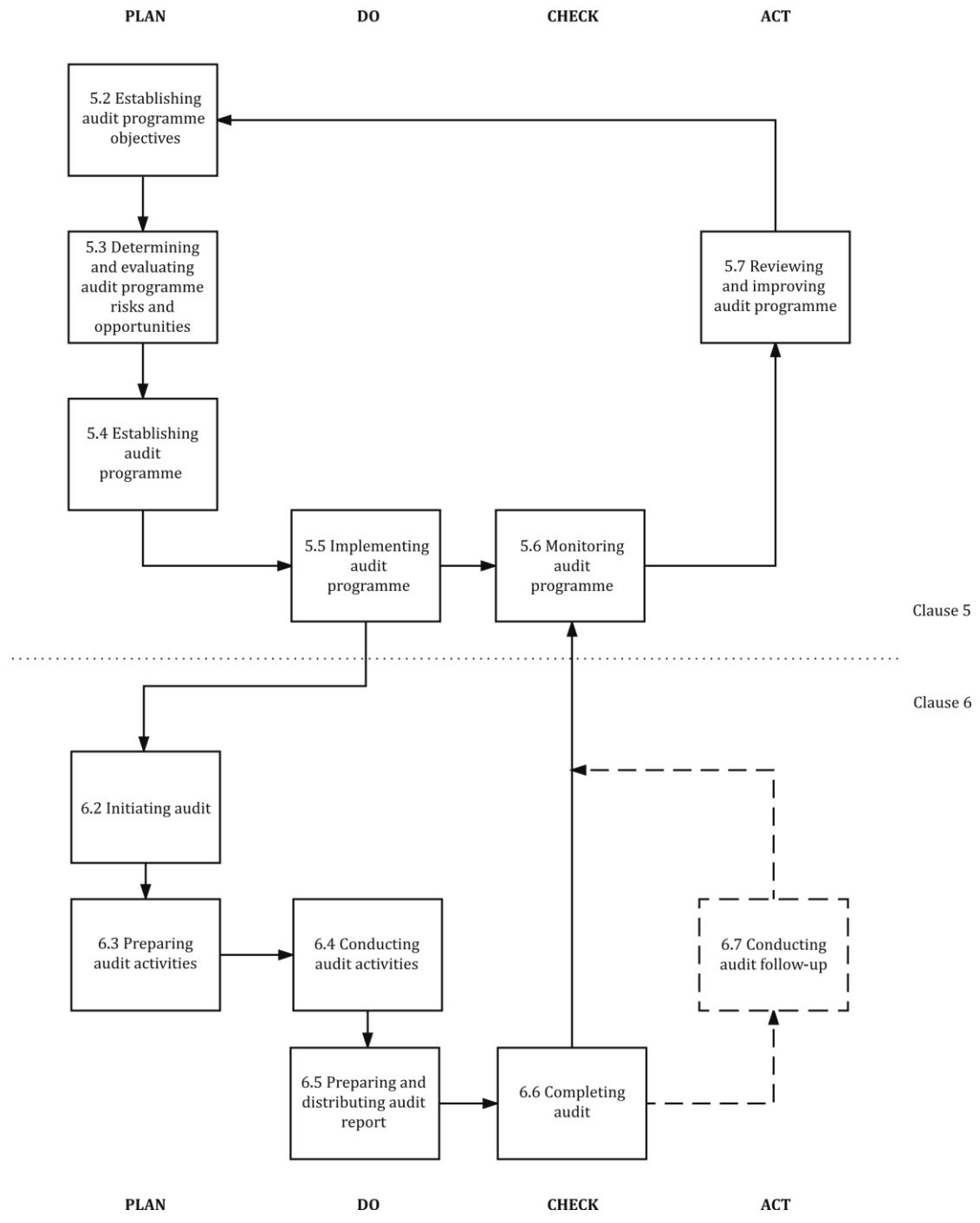
ح) معايير اختيار أعضاء فريق المراجعة؛

ط) المعلومات الموثقة ذات الصلة.

قد لا تكون بعض هذه المعلومات متاحة حتى يكتمل التخطيط الأكثر تفصيلاً للمراجعة.

ينبغي مراقبة تنفيذ برنامج المراجعة وقياسه على أساس مستمر (انظر 5.6) لضمان تحقيق أهدافه. كما ينبغي مراجعة برنامج المراجعة من أجل تحديد الاحتياجات للتغييرات وكذلك الفرص الممكنة للتحسين (انظر 5.7).

يوضح الشكل 1 تدفق العملية لإدارة برنامج المراجعة.



PLAN	DO	CHECK	ACT
DO			خط
CHECK			افعل
ACT			افحص
5.2 Establishing audit programme objectives		5.2 وضع أهداف برنامج المراجعة	تصرف
5.3 Determining and evaluating audit		5.3 تحديد وتقييم مخاطر وفرص المراجعة	
		5.4 وضع برنامج المراجعة	

risks and opportunities	5.5 تفويض برنامج المراجعة
5.4 Establishing audit programme	5.6 مراقبة برنامج المراجعة
5.5 Implementing audit programme	5.7 استعراض وتحسين برنامج المراجعة
5.6 Monitoring audit programme	البند 5
5.7 reviewing and improving audit programme	البند 6
Clause 5	6.2 بدء المراجعة
Clause 6	6.3 إعداد أنشطة المراجعة
6.2 Initiating audit	6.4 إجراء أنشطة المراجعة
6.3 Preparing audit activities	6.5 إعداد وتوزيع تقرير المراجعة
6.4 Conducting audit activities	6.6 استكمال المراجعة
6.5 Preparing and distributing audit report	خطط
6.6 Completing audit	افعل
6.7 Conducting audit follow-up	افحص
PLAN	تصرف
DO	
CHECK	
ACT	

شكل 1 - تدفق العملية لإدارة برنامج المراجعة

ملاحظة 1 يوضح هذا الشكل تطبيق دورة "Plan-Do-Check-Act" (خطط – افعل – افحص – تصرف) في هذه الوثيقة.

ملاحظة 2 يشير ترقيم البند / البند الفرعى إلى البنود / البنود الفرعية ذات الصلة في هذه الوثيقة.

5.2 وضع أهداف برنامج المراجعة

يجب أن يتتأكد عميل المراجعة من أن أهداف برنامج المراجعة قد وضعت لتوجيه تخطيط وإجراء عمليات المراجعة، وينبغي أن يضمن تنفيذ برنامج المراجعة على نحو فعال. وينبغي أن تكون أهداف برنامج المراجعة متنسقة مع التوجيه الاستراتيجي لعميل المراجعة وأن تدعم سياسة وأهداف نظام الإدارة.

يمكن أن تستند هذه الأهداف على وضع ما يلي في الاعتبار:

- أ) احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية ذات الصلة، الخارجية والداخلية على حد سواء؛
- ب) خصائص ومتطلبات العمليات والمنتجات والخدمات والمشاريع وأي تغيرات تطرأ عليها؛
- ج) متطلبات نظام الإدارة؛
- د) الحاجة إلى تقييم مقدمي الخدمات الخارجيين؛

هـ) مستوى الأداء ومستوى نضج نظام الإدارة (الإدارة) الخاص بالجهة الخاضعة للمراجعة، وذلك على النحو المبين في مؤشرات الأداء ذات الصلة (مثل مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs)، أو حدوث حالات عدم امتنال أو حوادث أو شكاوى من الأطراف المهمة؛

و) المخاطر والفرص المحددة للمراجعة؛

ز) نتائج عمليات المراجعة السابقة.

ويمكن أن تتضمن أمثلة أهداف برنامج المراجعة ما يلي:

- تحديد الفرص لتحسين نظام الإدارة وتحسين أدائه؛

- تقييم قدرة الجهة الخاضعة للمراجعة على تحديد سياقها؛

- تقييم قدرة الجهة الخاضعة للمراجعة على تحديد المخاطر والفرص وتحديد وتطبيق الإجراءات الفعالة للتعامل معها؛

- الامتنال لجميع المتطلبات ذات الصلة، على سبيل المثال المتطلبات القانونية والتنظيمية والتزامات الامتثال ومتطلبات المصادقة وفقاً لمعايير نظام الإدارة؛

- اكتساب الثقة في قدرة المورد الخارجي والمحافظة عليها؛

- تحديد مدى ملاءمة وكفاءة وفاعلية نظام مراجعة الإدارة الخاص بالجهة الخاضعة للمراجعة؛

- تقييم توافق وتماشي أهداف نظام الإدارة مع التوجيه الاستراتيجي للمؤسسة.

5.3 تحديد وتقييم مخاطر وفرص برنامج المراجعة

هناك مخاطر وفرص متعلقة بسياق الجهة الخاضعة للمراجعة يمكن ربطها ببرنامج المراجعة ويمكن أن تؤثر على تحقيق أهدافها. يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة تحديد المخاطر والفرص التي يتمأخذها في الاعتبار عند وضع برنامج المراجعة ومتطلبات الموارد، وتقديمها لعميل المراجعة، بحيث يمكن معالجتها بشكل مناسب.

يمكن أن تكون هناك مخاطر مرتبطة بما يلي:

أ) التخطيط، على سبيل المثال الفشل في تحديد أهداف المراجعة ذات الصلة وتحديد مدى عمليات المراجعة وعدها ومدتها و مواقعها وجدولها؛

ب) الموارد، على سبيل المثال التسلیم بالوقت والمعدات و / أو التدريب غير الكافي لوضع برنامج المراجعة أو إجراء المراجعة؛

ج) اختيار فريق المراجعة، على سبيل المثال عدم كفاية الكفاءة العامة لإجراء عمليات المراجعة بشكل فعال؛

د) التواصل، على سبيل المثال عمليات / قنوات اتصال خارجية / داخلية غير فعالة؛

هـ) التنفيذ، على سبيل المثال التنسيق غير الفعال لعمليات المراجعة داخل برنامج المراجعة، أو عدم وضع أمن وسرية المعلومات في الاعتبار؛

و) التحكم في المعلومات المؤثرة، على سبيل المثال غياب الفاعلية في تحديد المعلومات المؤثرة اللازمة التي يتطلبها المراجعون والأطراف المعنية ذات الصلة، وعدم توفير حماية كافية لسجلات المراجعة لإثبات فاعلية برنامج المراجعة؛

ز) مراقبة ومراجعة وتحسين برنامج المراجعة، على سبيل المثال المراقبة غير الفعالة لنتائج برنامج المراجعة؛

ح) تواجد وتعاون الجهة الخاضعة للمراجعة وتوافر الأدلة التي سيتمأخذ عينات منها.

يمكن أن تتضمن فرص تحسين برنامج المراجعة ما يلي:

- السماح بإجراء عمليات مراجعة متعددة في زيارة واحدة؛

- تقليل الوقت والمسافات عند الانتقال إلى المكان؛

- مطابقة مستوى كفاءة فريق المراجعة مع مستوى الكفاءة الازمة لتحقيق أهداف المراجعة؛

- توافق مواعيد المراجعة مع توافر الموظفين الرئيسيين الخاضعين في الجهة الخاضعة للمراجعة.

5.4 وضع برنامج المراجعة

5.4.1 أدوار ومسؤوليات الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة

يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة:

أ) تحديد نطاق برنامج المراجعة وفقاً للأهداف ذات الصلة (انظر 5.2) ولأي قيود معروفة؛

ب) تحديد القضايا والمخاطر والفرص الخارجية والداخلية التي يمكن أن تؤثر على برنامج المراجعة، وتنفيذ

إجراءات لمعالجتها، ودمج هذه الإجراءات في جميع أنشطة المراجعة ذات الصلة على النحو المناسب؛

ج) ضمان اختيار فريق المراجعة وكفاءته العامة لأنشطة المراجعة عن طريق إسناد الأدوار والمسؤوليات

والسلطات ودعم القيادة على النحو المناسب؛

د) تحديد جميع العمليات ذات الصلة، بما في ذلك العمليات من أجل:

- تنسيق وجدولة جميع عمليات المراجعة في برنامج المراجعة؛

- تحديد أهداف المراجعة ونطاق (نطاقات) ومعايير عمليات المراجعة، وتحديد أساليب المراجعة و اختيار فريق

المراجعة؛

- تقييم المراجعين.

- إنشاء عمليات تواصل خارجية وداخلية على النحو المناسب؛

- تسوية النزاعات ومعالجة الشكاوى؛

- متابعة عمليات المراجعة إن كان ذلك ممكناً؛

- تقديم التقارير إلى عميل المراجعة والأطراف المعنية ذات الصلة على النحو المناسب.

هـ) تحديد وضمان توفير جميع الموارد الضرورية؛

و) التأكد من إعداد وصيانة المعلومات المؤثقة المناسبة، بما في ذلك سجلات برنامج المراجعة؛

ز) مراقبة ومراجعة وتحسين برنامج المراجعة؛

ح) نقل برنامج المراجعة إلى عميل المراجعة و، حسب الاقتضاء، إلى الأطراف المعنية ذات الصلة.

يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة طلب موافقة عميل المراجعة.

5.4.2 كفاءة الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة

ينبغي أن تكون لدى الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة الكفاءة الازمة لإدارة البرنامج والمخاطر

والفرص والقضايا الخارجية والداخلية المرتبطة به بفاعلية وكفاءة، بما في ذلك معرفة:

أ) مبادئ (انظر المادة 4) وأساليب وعمليات (انظر أ. 1 و أ.2) المراجعة؛

ب) معايير نظام الإدارة، والمعايير الأخرى ذات الصلة وكذلك الوثائق المرجعية / التوجيهية؛

ج) معلومات بشأن الجهة الخاضعة للمراجعة وسياقها (على سبيل المثال، القضايا الخارجية / الداخلية، والأطراف المعنية ذات الصلة واحتياجاتها وتوقعاتها، والأنشطة والمنتجات، والخدمات والعمليات التجارية، الخاصة بالجهة الخاضعة للمراجعة؟)

د) المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها والمتطلبات الأخرى ذات الصلة بأنشطة أعمال الجهة الخاضعة للمراجعة.

عند الاقتضاء، يمكن النظر في إدارة المخاطر والمشاريع والعمليات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة المشاركة في أنشطة التطوير المناسبة المستمرة لحفظ على الكفاءة اللازمة لإدارة برنامج المراجعة.

5.4.3 تحديد حجم برنامج المراجعة

يجب على الفرد (الأفراد) الذي يقوم بإدارة برنامج المراجعة تحديد حجم برنامج المراجعة. ويمكن أن يختلف ذلك اعتماداً على المعلومات المقدمة من الجهة الخاضعة للمراجعة فيما يتعلق بسياقها (انظر 5.3).

ملاحظة: في بعض الحالات، بناءً على هيكل الجهة الخاضعة للمراجعة أو أنشطتها، قد يتكون برنامج المراجعة من عملية مراجعة فقط (على سبيل المثال، مشروع صغير أو مؤسسة صغيرة).

يمكن أن تشمل العوامل الأخرى التي تؤثر على مدى برنامج المراجعة ما يلي:

أ) هدف ونطاق ومدة كل مراجعة وعدد عمليات المراجعة التي يتعين إجراؤها، وطريقة تقديم التقارير و، حسب الاقتضاء، متابعة المراجعة؛

ب) معايير نظام الإدارة أو المعايير الأخرى المطبقة؛

ج) عدد الأنشطة التي يجب مراجعتها وأهميتها وتعقيدها وتشابهها وأماكنها؛

د) تلك العوامل التي تؤثر على فاعلية نظام الإدارة؛

هـ) معايير المراجعة المطبقة، مثل الترتيبات المُزمعة لمعايير نظام الإدارة ذي الصلة، والمتطلبات القانونية والتنظيمية وغيرها من المتطلبات التي تلتزم بها المؤسسة؛

و) نتائج المراجعات والاستعراضات السابقة للإدارة، حسب الاقتضاء؛

ز) نتائج استعراض سابق لبرنامج المراجعة؛

ح) المسائل اللغوية والثقافية والاجتماعية؛

ط) مخاوف الأطراف المعنية، مثل شكاوى العملاء، وعدم الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية وغيرها من المتطلبات التي تلتزم بها المؤسسة، أو قضايا سلسلة التوريد؛

ي) تغييرات هامة في سياق الجهة الخاضعة للمراجعة أو لعملياتها والمخاطر والفرص ذات الصلة؛

ك) توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدعم أنشطة المراجعة، ولا سيما استخدام أساليب المراجعة عن بعد (انظر 16.1)؛

ل) وقوع أحداث داخلية وخارجية، مثل حالات عدم مطابقة المنتجات أو الخدمات، أو تسربات أمن المعلومات، أو حوادث الصحة والسلامة، أو الأعمال الإجرامية، أو الحوادث البيئية؛

م) المخاطر والفرص التجارية، بما في ذلك الإجراءات اللازمة لمعالجتها.

5.4.4 تحديد موارد برنامج المراجعة

عند تحديد الموارد لبرنامج المراجعة، يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة مراعاة ما يلي:

أ) الموارد المالية والزمنية الازمة لتطوير وتنفيذ وإدارة وتحسين أنشطة المراجعة؛

ب) أساليب المراجعة (انظر أ.1)؛

ج) التواجد الفردي والعام للمراجعين والخبراء الفنيين الذين يتمتعون بالكفاءة المناسبة لأهداف برنامج المراجعة؛

د) مدى برنامج المراجعة (انظر 5.4.3) ومخاطر وفرص برنامج المراجعة (انظر 3-5)؛

هـ) وقت السفر والتكلفة والإقامة واحتياجات المراجعة الأخرى؛

و) تأثير مناطق التوقيت المختلفة؛

ز) توافر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مثل الموارد التقنية الازمة لإعداد مراجعة عن بعد باستخدام

تكنولوجيا تدعم التعاون عن بعد)؛

ح) توافر أي أدوات وتكنولوجيا ومعدات مطلوبة؛

ط) توافر المعلومات الموثقة الازمة، وذلك على النحو المحدد أثناء وضع برنامج المراجعة (انظر أ.5.)؛

ي) المتطلبات المتعلقة بالمنشأة، بما في ذلك أي تصاريح أمنية ومعدات (مثل التحقق من المعلومات الأساسية، ومعدات الحماية الشخصية، والقدرة على ارتداء ملابس معقمة).

5.5 تنفيذ برنامج المراجعة

5.5.1 عام

بمجرد وضع برنامج المراجعة (انظر 5.4.3) وتحديد الموارد ذات الصلة (انظر 5.4.4)، من الضروري تنفيذ

الخطيط التشغيلي وتنسيق جميع الأنشطة داخل البرنامج.

يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة:

(أ) نقل الأجزاء ذات الصلة من برنامج المراجعة، بما في ذلك المخاطر والفرص المتضمنة، إلى الأطراف المعنية ذات الصلة وإطلاعها بشكل دوري على تقدمها، وذلك باستخدام قنوات الاتصال الخارجية والداخلية الثابتة؛

ب) تحديد الأهداف والنطاق والمعايير لكل مراجعة فردية؛

ج) اختيار أساليب المراجعة (انظر أ.1)؛

د) تنسيق وجدولة عمليات المراجعة والأنشطة الأخرى ذات الصلة ببرنامج المراجعة؛

هـ) ضمان أن تتمتع فرق المراجعة بالكفاءة الازمة (انظر 5.5.4)؛

و) توفير الموارد الفردية وال العامة الازمة لفرق المراجعة (انظر 5.4.4)؛

ز) ضمان إجراء عمليات المراجعة وفقاً لبرنامج المراجعة، وإدارة جميع مخاطر التشغيل، وكذلك الفرص والمسائل المتعلقة بالتشغيل (أي الأحداث غير المتوقعة)، عند ظهورها أثناء نشر البرنامج؛

ح) التأكد من أن المعلومات الموثقة ذات الصلة فيما يتعلق بأنشطة المراجعة تتم إدارتها والمحافظة عليها بشكل صحيح (انظر 5.5.7)؛

ط) تحديد وتنفيذ الضوابط التشغيلية (انظر 5.6) الازمة لمراقبة برنامج المراجعة؛

ي) التأكد من أن المعلومات الموثقة ذات الصلة فيما يتعلق بأنشطة المراجعة تتم إدارتها بشكل صحيح (انظر

.(5.7)

5.5.2 تحديد الأهداف وال نطاق والمعايير للمراجعة الفردية

يجب أن تستند كل مراجعة فردية على أهداف ونطاق ومعايير محددة للمراجعة. ويجب أن تكون هذه متوافقة مع الأهداف العامة لبرنامج المراجعة.

تحدد أهداف المراجعة ما الذي يجب إنجازه بواسطة المراجعة الفردي، ويمكن أن تتضمن ما يلي:

أ) تحديد مدى امتثال نظام الإدارة المراد مراجعته، أو أجزاء منه، لمعايير المراجعة؛

ب) تقييم قدرة نظام الإدارة على مساعدة المؤسسة في تلبية المتطلبات القانونية والتنظيمية ذات الصلة والمتطلبات الأخرى التي تلتزم بها المؤسسة؛

ج) تقييم فاعلية نظام الإدارة في تحقيق النتائج المرجوة منه؛

د) تحديد الفرص المتاحة لتحسين نظام الإدارة؛

هـ) تقييم مدى ملاءمة وكفاية نظام الإدارة فيما يتعلق بالسياق والتوجيه الاستراتيجي للجهة الخاضعة للمراجعة؛

و) تقييم قدرة نظام الإدارة على تحقيق الأهداف وتحقيقها و التعامل بفاعلية مع المخاطر والفرص في سياق متغير، بما في ذلك تنفيذ الإجراءات ذات الصلة.

يجب أن يكون نطاق المراجعة متوافقاً مع برنامج المراجعة وأهداف المراجعة. وهذا يشمل عوامل مثل الواقع والوظائف والأنشطة والعمليات التي ستتم مراجعتها، بالإضافة إلى الفترة الزمنية التي تعطيها المراجعة.

يتم استخدام معايير المراجعة كمرجع يجري تحديد الامتثال مقابلة. وقد تشمل هذه المعايير واحداً أو أكثر مما يلي: السياسات، والعمليات، والإجراءات، ومعايير الأداء بما في ذلك الأهداف، والمتطلبات القانونية والتنظيمية، ومتطلبات نظام الإدارة، والمعلومات فيما يتعلق بالسياق والمخاطر والفرص مثلاً تحددها الجهة الخاضعة للمراجعة (بما في ذلك متطلبات الأطراف الخارجية / الداخلية المعنية ذات الصلة)، ومدونات سلوك القطاع أو غيرها من الترتيبات المخطط لها.

في حالة حدوث أي تغييرات في أهداف المراجعة أو نطاقها أو معاييرها، يجب أن يتم تعديل برنامج المراجعة إذا لزم الأمر وإبلاغ ذلك إلى الأطراف المعنية للموافقة عليه إذا كان ذلك مناسباً.

عندما تتم مراجعة أكثر من تخصص واحد في نفس الوقت، من المهم أن تكون مراجعة الأهداف والنطاق والمعايير متزنة مع برامج المراجعة ذات الصلة لكل تخصص. ويمكن أن يكون لبعض التخصصات نطاق يعكس المؤسسة ككل، ويمكن أن يكون لتخصصات أخرى نطاق يعكس جزءاً فرعياً من المؤسسة ككل.

5.5.3 اختيار وتحديد أساليب المراجعة

يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة اختيار وتحديد أساليب إجراء المراجعة بفاعلية وكفاءة، وذلك اعتماداً على الأهداف والنطاق والمعايير المحددين للمراجعة.

يمكن إجراء عمليات المراجعة في الموقع، أو عن بعد، أو كمزيج من الاثنين. ويجب أن يكون استخدام هذه الأساليب متوازناً بشكل مناسب، وقائماً، من بين أمور أخرى، على وضع المخاطر والفرص المصاحبة في الاعتبار.

في حالة قيام مؤسستين أو أكثر من مؤسسات المراجعة بإجراء مراجعة مشتركة لنفس الجهة الخاضعة للمراجعة، ينبغي على الأفراد الذين يديرون برامج المراجعة المختلفة الاتفاق على أساليب المراجعة والنظر في الآثار

المترتبة على توفير الموارد وتحطيم المراجعة. وإذا قام أحد المراجعين بتشغيل نظامين أو أكثر من نظم إدارة الاختصاصات المختلفة، فقد يتم تضمين عمليات المراجعة المجمعة في برنامج المراجعة.

5.5.4 اختيار أعضاء فريق المراجعة

يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة تعيين أعضاء فريق المراجعة بما في ذلك قائد الفريق وأي خبراء تقنيين مطلوبين لعملية المراجعة المحددة.

يجب اختيار فريق المراجعة مع الأخذ في الاعتبار الكفاءة الالزمة لتحقيق أهداف المراجعة الفردية ضمن النطاق المحدد. وإذا كان هناك مراجع واحد فقط، فيجب على المراجع أداء جميع واجبات قائد فريق المراجعة.

ملاحظة: يتضمن البند 7 إرشادات حول تحديد الكفاءة المطلوبة لأعضاء فريق المراجعة ويصف عمليات تقييم المراجعين.

لضمان الكفاءة العامة لفريق المراجعة، يجب القيام بالخطوات التالية:

- تحديد الكفاءة الالزمة لتحقيق أهداف المراجعة؛

- اختيار أعضاء فريق المراجعة بحيث تكون الاختصاصات الالزمة موجودة في فريق المراجعة.

عند تحديد حجم وتكوين فريق المراجعة لإجراء عملية المراجعة المحددة، يجب مراعاة ما يلي:

أ) أن الكفاءة العامة لفريق المراجعة ضرورية لتحقيق أهداف المراجعة، مع مراعاة نطاق المراجعة ومعاييره؛

ب) تعقيد المراجعة؛

ج) ما إذا كانت المراجعة هي مراجعة مجمعة أم مشتركة؛

د) أساليب المراجعة المختار؛

هـ) ضمان الموضوعية والحياد لتجنب أي تضارب في المصالح في عملية المراجعة؛

و) قدرة أعضاء فريق المراجعة على العمل والتعامل بفاعلية مع ممثلي الجهة الخاضعة للمراجعة والأطراف المعنية ذات الصلة؛

ز) المسائل الخارجية / الداخلية ذات الصلة، مثل لغة المراجعة، والسمات الاجتماعية والثقافية للمراجع. ويمكن معالجة هذه القضايا إما من خلال مهارات المراجع الخاصة أو من خلال دعم خبير تقني، مع مراعاة الحاجة إلى مترجمين فوريين.

ح) نوع وتعقيد العمليات المراد مراجعتها.

عند الاقتضاء، ينبغي على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة التشاور مع قائد الفريق بشأن تكوين فريق المراجعة.

إذا لم تكن الاختصاصات الالزمة متضمنة في المراجعين في فريق المراجعة، ينبغي توفير خبراء فنيين ذوي اختصاصات إضافية لدعم الفريق.

يمكن تضمين مراجعين قيد التدريب في فريق المراجعة، ولكن يجب المشاركة تحت توجيه وإرشاد مراجع.

يمكن أن تكون التغييرات في تشكيل فريق المراجعة ضرورية أثناء المراجعة، على سبيل المثال إذا ظهر تضارب في المصالح أو مشكلة فيما يتعلق بالاختصاص. وإذا ظهرت مثل هذه الحالة، فيجب حلها مع الأطراف المناسبة (على سبيل المثال، قائد فريق المراجعة، أو الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة، أو عميل المراجعة، أو الجهة الخاضعة للمراجعة) قبل إجراء أي تغييرات.

5.5.5 إسناد المسئولية عن المراجعة الفردية إلى قائد فريق المراجعة

يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة إسناد المسئولية عن إجراء المراجعة الفردية إلى قائد فريق المراجعة.

ويجب أن يتم الإسناد في وقت كاف قبل الموعد المقرر للمراجعة، وذلك لضمان التخطيط الفعال لعملية المراجعة.

لضمان فاعلية المراجعة الفردية، ينبغي تقديم المعلومات التالية إلى قائد فريق المراجعة:

أ) أهداف المراجعة؛

ب) معايير المراجعة وأي معلومات موثقة ذات صلة؛

ج) نطاق المراجعة، بما في ذلك تحديد المؤسسة ووظائفها وعملياتها التي يتبعين مراجعتها؛

د) عمليات المراجعة والأساليب المرتبطة بها؛

هـ) تكوين فريق المراجعة؛

و) تفاصيل الاتصال بالجهة الخاضعة للمراجعة، والموقع، والإطار الزمني، ومدة أنشطة المراجعة التي يتبعين إجراؤها؛

ز) الموارد اللازمة لإجراء المراجعة؛

ح) المعلومات اللازمة لتقييم ومعالجة المخاطر والفرص المحددة لتحقيق أهداف المراجعة؛

ط) المعلومات التي تدعم قائد (قادة) فريق المراجعة في تفاعله مع الجهة الخاضعة للمراجعة من أجل فاعلية برنامج المراجعة.

يجب أن تغطي معلومات الإسناد أيضًا، حسب الاقتضاء، ما يلي:

- لغة إجراء المراجعة وإعداد تقارير المراجعة عندما تكون مختلفة عن لغة المراجع أو الجهة الخاضعة للمراجعة أو كليهما؛

- مخرجات إعداد التقارير الخاصة بالمراجعة على النحو المطلوب والجهات التي سيتم توزيعها عليها؛

- المسائل المتعلقة بسرية وأمن المعلومات، وذلك كما هو مطلوب في برنامج المراجعة؛

- أي ترتيبات خاصة بالصحة والسلامة وترتيبات بيئية خاصة بالمرجعين؛

- متطلبات السفر أو الوصول إلى المواقع البعيدة؛

- أي متطلبات أمنية وترتيبات متعلقة بالحصول على تصاريح؛

- أي إجراءات يجب استعراضها، على سبيل المثال إجراءات المتابعة من مراجعة سابقة؛

- التنسيق مع أنشطة المراجعة الأخرى، على سبيل المثال عندما تقوم فرق مختلفة بمراجعة عمليات مماثلة أو ذات صلة في موقع مختلف أو في حالة إجراء مراجعة مشتركة.

عند إجراء مراجعة مشتركة، من المهم التوصل إلى اتفاق بين المؤسسات التي تجري عمليات المراجعة، قبل بدء المراجعة، حول المسؤوليات المحددة لكل طرف، خاصةً فيما يتعلق بسلطة رئيس الفريق المعين للمراجعة.

5.5.6 إدارة نتائج برنامج المراجعة

يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة التأكيد من تنفيذ الأنشطة التالية:

أ) تقييم تحقيق أهداف كل مراجعة في برنامج المراجعة؛

ب) مراجعة واعتماد تقارير المراجعة فيما يتعلق بتنفيذ نطاق وأهداف المراجعة؛

ج) استعراض فاعلية الإجراءات المتخذة لمعالجة نتائج المراجعة؛

د) توزيع تقارير المراجعة على الأطراف المعنية ذات الصلة؛

هـ) تحديد ضرورة إجراء أي متابعة للمراجعة.

وينبغي على الفرد الذي يدير برنامج المراجعة أن ينظر، عند الاقتضاء، في:

- نقل نتائج المراجعة وأفضل ممارساتها إلى جهات أخرى في المؤسسة، و

- الانعكاسات على العمليات الأخرى.

5.5.7 إدارة سجلات برنامج المراجعة والاحتفاظ بها

ينبغي أن يضمن الفرد (الأفراد) الذين يدير برنامج المراجعة إنشاء سجلات المراجعة وإدارتها والحفظ عليها لإثبات تنفيذ برنامج المراجعة. ويجب إنشاء العمليات لضمان معالجة أي احتياجات خاصة بأمن وسرية المعلومات ومرتبطة بسجلات المراجعة.

يمكن أن تتضمن السجلات ما يلي:

أ) السجلات المتعلقة ببرنامج المراجعة، مثل:

- جدول عمليات المراجعة

- أهداف برنامج المراجعة وحجمه؛

- تلك التي تتناول مخاطر وفرص برنامج المراجعة، والقضايا الخارجية والداخلية ذات الصلة؛

- استعراض فاعلية برنامج المراجعة.

ب) السجلات المتعلقة بكل مراجعة، مثل:

- خطط المراجعة وتقارير المراجعة؛

- الأدلة والنتائج الموضوعية للمراجعة؛

- تقارير عدم الامتثال؛

- الإصلاحات وتقارير الإجراءات التصحيحية؛

- تقارير متابعة المراجعة.

ج) السجلات المتعلقة بفريق المراجعة والتي تعطي موضوعات مثل:

- تقييم كفاءة وأداء أعضاء فريق المراجعة؛

- معايير اختيار فرق المراجعة وأعضاء الفريق وتشكيل فريق المراجعة؛

- الحفاظ على الكفاءة وتحسينها.

ينبغي أن يوضح شكل ومستوى تفاصيل السجلات أن أهداف برنامج المراجعة قد تحقق.

5.6 مراقبة برنامج المراجعة

ينبغي أن يضمن الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة تقييم ما يلي:

أ) ما إذا كان يتم الوفاء بالجدول الزمنية وتحقيق أهداف برنامج المراجعة؛

ب) أداء أعضاء فريق المراجعة بما في ذلك قائد فريق المراجعة والخبراء الفنيين؛

ج) قدرة فرق المراجعة على تنفيذ خطة المراجعة؛

د) التغذية الراجعة من عملاء المراجعة، والجهات الخاضعة للمراجعة، والمراجعين، والخبراء الفنيين والأطراف الأخرى ذات الصلة؛

هـ) كفاية وملاءمة المعلومات الموثقة في عملية المراجعة بأكملها.

يمكن أن تشير بعض العوامل إلى الحاجة إلى تعديل برنامج المراجعة. ويمكن أن يتضمن هذا تغييرات في:

- نتائج المراجعة

- مستوى فاعلية ونضج نظام الإدارة الذي جرى إظهاره؛

- فاعلية برنامج المراجعة؛

- نطاق المراجعة أو نطاق برنامج المراجعة؛

- نظام إدارة الجهة الخاضعة للمراجعة؛

- المعايير والمتطلبات الأخرى التي تتلزم بها المؤسسة؛

- مقدمي الخدمات الخارجيين؛

- تحديد تضارب المصالح؛

- متطلبات عميل المراجعة.

5.7 استعراض وتحسين برنامج المراجعة

ينبغي على كل من الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة وعميل المراجعة استعراض برنامج المراجعة لتقدير ما إذا كانت أهدافه قد تحققت. وينبغي استخدام الدروس المستفادة من استعراض برنامج المراجعة كمدخلات لتحسين البرنامج.

يجب أن يضمن الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة ما يلي:

- استعراض التنفيذ الشامل لبرنامج المراجعة؛

- تحديد مجالات وفرص التحسين؛

- تطبيق التغييرات على برنامج المراجعة إذا لزم الأمر؛

- استعراض التطوير المهني المستمر للمراجعين، وذلك وفقاً لـ 7.6؛

- إعداد تقارير عن نتائج برنامج المراجعة واستعراضها مع عميل المراجعة والأطراف المعنية ذات الصلة، حسب الاقتضاء.

ينبغي أن ينظر استعراض برنامج المراجعة فيما يلي:

أ) النتائج والاتجاهات من مراقبة برنامج المراجعة؛

ب) التوافق مع عمليات برنامج المراجعة والمعلومات الموثقة ذات الصلة؛

ج) الاحتياجات والتوقعات الناشئة للأطراف المعنية ذات الصلة؛

د) سجلات برنامج المراجعة؛

هـ) أساليب مراجعة بديلة أو جديدة؛

و) أساليب بديلة أو جديدة لتقدير المراجعين؛

ز) فاعلية الإجراءات الخاصة بمعالجة المخاطر والفرص والمسائل الداخلية والخارجية المرتبطة ببرنامج المراجعة؛

ح) قضايا سرية وأمن المعلومات المتعلقة ببرنامج المراجعة.

6 إجراء المراجعة

6.1 عام

يحتوي هذا البند على توجيهات بشأن إعداد وإجراء مراجعة محددة كجزء من برنامج المراجعة. ويقدم الشكل 2 نظرة عامة على الأنشطة التي يتم القيام بها في المراجعة النموذجية. ويعتمد مدى سريان أحكام هذا البند على أهداف ونطاق المراجعة المحددة.

6.2 بدء المراجعة

6.2.1 عام

يجب أن تبقى مسؤولية إجراء المراجعة على عاتق قائد فريق المراجعة المكلف (انظر 5.5.5) حتى يتم الانتهاء من المراجعة (انظر 6.6).

لبدء المراجعة، ينبغي النظر في الخطوات الواردة في الشكل 1؛ ومع ذلك، يمكن أن يختلف التسلسل وفقاً للجهة الخاضعة للمراجعة والعمليات والظروف الخاصة بالمراجعة.

6.2.2 إقامة اتصال مع الجهة الخاضعة للمراجعة

ينبغي أن يتتأكد قائد فريق المراجعة من إقامة اتصال مع الجهة الخاضعة للمراجعة من أجل:

(أ) تأكيد قنوات الاتصال مع ممثلي الجهة الخاضعة للمراجعة؛

(ب) تأكيد السلطة لإجراء المراجعة؛

ج) تقديم معلومات ذات صلة بأهداف المراجعة ونطاقها ومعاييرها وأساليب تشكيل فريق المراجعة، بما في ذلك أي خبراء فنيين؛

د) طلب الوصول إلى المعلومات ذات الصلة لأغراض التخطيط بما في ذلك المعلومات عن المخاطر والفرص التي حدتها المؤسسة وكيفية معالجتها؛

ه) تحديد المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها والمتطلبات الأخرى المتعلقة بأنشطة وعمليات ومنتجات وخدمات الجهة الخاضعة للمراجعة؛

و) تأكيد الاتفاق مع الجهة الخاضعة للمراجعة فيما يتعلق بمدى الإفصاح والتعامل مع المعلومات السرية؛

ز) اتخاذ الترتيبات اللازمة للمراجعة بما في ذلك الجدول الزمني؛

ح) تحديد أي ترتيبات خاصة بالموقع من أجل الوصول، والصحة والسلامة، والأمن، والسرية أو غيرها؛

ط) الموافقة على حضور المراقبين والحاجة إلى مرشدين أو مترجمين فوريين لفريق المراجعة؛

ي) تحديد أي مجالات اهتمام أو قلق أو مخاطر بالنسبة للجهة الخاضعة للمراجعة فيما يتعلق بالمراجعة المحددة؛

ك) حل المسائل المتعلقة بتكوين فريق المراجعة مع الجهة الخاضعة للمراجعة أو مع عميل المراجعة.

6.2.3 تحديد جدوى المراجعة

يجب تحديد جدوى المراجعة لتوفير ثقة معقولة بأنه يمكن تحقيق أهداف المراجعة.

يجب أن يأخذ تحديد الجدوى في الاعتبار عوامل مثل توفر ما يلي:

(أ) معلومات كافية ومناسبة لخطيط وإجراء المراجعة؛

(ب) تعاون كاف من الجهة الخاضعة للمراجعة؛

ج) الوقت الكافي والموارد اللازمة لإجراء المراجعة.

ملاحظة: تشمل الموارد الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الكافية والملائمة.

عندما تكون المراجعة غير مجديّة، ينبغي اقتراح بديل لعميل المراجعة، وذلك بالاتفاق مع الجهة الخاضعة للمراجعة.

6.3 إعداد أنشطة المراجعة

6.3.1 إجراء عملية استعراض للمعلومات الموثقة

ينبغي أن يتم استعراض المعلومات الموثقة لنظام الإدارة المعنى الخاص بالجهة الخاضعة للمراجعة من أجل:

- جمع المعلومات لفهم عمليات المراجعة الخاصة بالجهة الخاضعة للمراجعة وإعداد أنشطة المراجعة ووثائق عمل المراجعة القابلة للتطبيق (انظر 6.3.4)، على سبيل المثال على العمليات والوظائف،
- القيام باستعراض عام لحجم المعلومات الموثقة لتحديد مدى الامتثال المحتمل لمعايير المراجعة والكشف عن المجالات المحتملة المثيرة للفحص، مثل أوجه القصور أو السهو أو النزاعات.

يجب أن تتضمن المعلومات الموثقة، على سبيل المثال لا الحصر، وثائق وسجلات نظام الإدارة، بالإضافة إلى تقارير المراجعة السابقة. ويجب أن تأخذ المراجعة في الاعتبار سياق المؤسسة الخاضعة للمراجعة، بما في ذلك حجمها وطبيعتها وتعقيدها والمخاطر والفرص المرتبطة بها. كما يجب أن تأخذ بعين الاعتبار نطاق المراجعة ومعاييرها وأهدافها.

ملاحظة: يتم توفير إرشادات حول كيفية التحقق من المعلومات في 5.5.

6.3.2 تخطيط المراجعة

6.3.2.1 نهج التخطيط القائم على المخاطر

يجب على قائد فريق المراجعة اعتماد نهج قائم على المخاطر لتخطيط عملية المراجعة على أساس المعلومات الواردة في برنامج المراجعة والمعلومات الموثقة التي تقدمها الجهة الخاضعة للمراجعة.

ويجب أن يأخذ تخطيط المراجعة في الاعتبار مخاطر أنشطة المراجعة على عمليات الجهة الخاضعة للمراجعة وأن يوفر الأساس للاتفاق بين كل من عميل المراجعة وفريق المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة فيما يتعلق بإجراء المراجعة. كما يجب أن يسهل التخطيط الجدولة والتسيير الفعالين لأنشطة المراجعة من أجل تحقيق الأهداف بصورة فعالة.

وينبغي أن يعكس حجم التفاصيل الواردة في خطة المراجعة نطاق وتعقيد عملية المراجعة، فضلاً عن مخاطر عدم تحقيق أهداف المراجعة. عند التخطيط لعملية المراجعة، يجب على قائد فريق المراجعة مراعاة ما يلي:

أ) تكوين فريق المراجعة وكفاءته العامة؛

ب) أساليب أخذ العينات المناسبة (انظر 6.6)؛

ج) فرص تحسين فاعلية وكفاءة أنشطة المراجعة؛

د) المخاطر التي تواجه تحقيق أهداف المراجعة والناشئة عن التخطيط غير الفعال للمراجعة؛

هـ) المخاطر التي تتعرض لها الجهة الخاضعة للمراجعة نتيجة إجراء المراجعة.

ويمكن أن تنتج المخاطر التي تتعرض لها الجهة الخاضعة للمراجعة من وجود أعضاء فريق المراجعة الذين يؤثرون سلباً على ترتيبات الجهة الخاضعة للمراجعة فيما يتعلق بالصحة والسلامة والبيئة والجودة وعلى منتجاتها أو خدماتها أو موظفيها أو بنيتها الأساسية (مثل التلوث في مراقب الغرف النظيفة).

وبالنسبة لعمليات المراجعة المجمعة، ينبغي توجيه اهتمام خاص للتفاولات بين العمليات التشغيلية وأي أهداف وأولويات متضاربة في نظم الإدارة المختلفة.

6.3.2.2 تفاصيل تخطيط المراجعة

يمكن أن يختلف مستوى ومح تو تخطيط المراجعة، على سبيل المثال بين عمليات المراجعة الأولية واللاحقة، وكذلك بين عمليات المراجعة الداخلية والخارجية. ويجب أن يكون تخطيط المراجعة مرئاً بما يكفي للسماع بالتغييرات التي قد تصبح ضرورية مع تقدم أنشطة المراجعة.

يجب أن يتناول تخطيط المراجعة أو يشير إلى ما يلي:

أ) أهداف المراجعة؛

ب) نطاق المراجعة، بما في ذلك تحديد المؤسسة ووظائفها، وكذلك العمليات المراد مراجعتها؛

ج) معايير المراجعة وأي معلومات مرجعية موثقة؛

(د) الموضع (المادية والافتراضية) والتاريخ والوقت المتوقع ومدة أنشطة المراجعة التي يتعين إجراؤها، بما في ذلك الاجتماعات مع إدارة الجهة الخاضعة للمراجعة؛

هـ) ضرورة أن يتعرف فريق المراجعة على المراقب والعمليات الخاصة بالمراجعة (على سبيل المثال، القيام بجولة في الموقع (الموقع) الفعلي، أو استعراض تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)؛

و) أساليب المراجعة الواجب استخدامها، بما في ذلك مدى الحاجة إلىأخذ عينات المراجعة للحصول على أدلة مراجعة كافية؛

ز) أدوار ومسؤوليات أعضاء فريق المراجعة، وكذلك المرشدين والمراقبين أو المתרגمين الفوريين؛

حـ) تخصيص الموارد المناسبة على أساس النظر في المخاطر والفرص المرتبطة بالأنشطة التي ستتم مراجعتها. يجب أن يأخذ تخطيط المراجعة في الاعتبار، حسب الاقتضاء:

- تحديد ممثل (ممثل) الجهة الخاضعة للمراجعة في المراجعة؛

- لغة العمل وإعداد تقارير المراجعة عندما تكون مختلفة عن لغة المراجع أو الجهة الخاضعة للمراجعة أو كليهما؛

- موضوعات تقارير المراجعة؛

- الترتيبات اللوجستية وترتيبات الاتصالات، بما في ذلك الترتيبات المحددة للموضع الذي يتعين مراجعتها؛

- أي إجراءات محددة يجب اتخاذها لمعالجة المخاطر التي تحول دون تحقيق الأهداف والفرص الناشئة في المراجعة؛

- المسائل المتعلقة بسرية وأمن المعلومات؛

- أي إجراءات متابعة من مراجعة سابقة أو مصدر (مصادر) آخر، على سبيل المثال الدروس المستفادة، استعراض المشاريع؛

- أي أنشطة متابعة للمراجعة المخطط لها؛

- التنسيق مع أنشطة المراجعة الأخرى، وذلك في حالة إجراء مراجعة مشتركة.

ينبغي تقديم خطط المراجعة إلى الجهة الخاضعة للمراجعة. ويجب حل أي مشكلة في خطط المراجعة بين قائد فريق المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة، و، إذا لزم الأمر، الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة.

6.3.3 إسناد العمل لفريق المراجعة

يجب على قائد فريق المراجعة، بالتشاور مع فريق المراجعة، أن يكلف كل عضو من أعضاء فريق بالمسؤولية عن مراجعة عمليات أو أنشطة أو وظائف أو موقع محددة، وكذلك، حسب الاقتضاء، بسلطة اتخاذ القرارات. ينبغي أن تأخذ هذه التكليفات بعين الاعتبار حياد موضوعية وكفاءة المراجعين، والاستخدام الفعال للموارد، فضلاً عن الأدوار والمسؤوليات المختلفة للمراجعين والمراجعين قيد التدريب والخبراء الفنيين.

ينبغي عقد اجتماعات فريق المراجعة، حسب الاقتضاء، بواسطة قائد فريق المراجعة من أجل إسناد مهام العمل وتحديد التغييرات الممكنة. ويمكن إجراء التغييرات في مهام العمل أثناء تقدم المراجعة لضمان تحقيق أهداف المراجعة.

6.3.4 إعداد المعلومات الموثقة للمراجعة

يجب على أعضاء فريق المراجعة جمع واستعراض المعلومات ذات الصلة بمهام المراجعة الخاصة بهم وإعداد معلومات موثقة للمراجعة، وذلك باستخدام أي وسائل مناسبة. ويمكن أن تتضمن المعلومات الموثقة للمراجعة على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

أ) القوائم المرجعية المادية أو الرقمية؛

ب) تفاصيل أخذ العينات للمراجعة؛

ج) المعلومات السمعية والبصرية.

ينبغي ألا يحد استخدام هذه الوسائل من حجم أنشطة المراجعة والتي يمكن أن تتغير نتيجة للمعلومات التي يتم جمعها أثناء المراجعة.

ملاحظة: ترد في الجزء 13.1 توجيهات بشأن إعداد وثائق عمل المراجعة.

يجب الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة المعدة للمراجعة والناتجة عنها على الأقل حتى الانتهاء من عملية المراجعة أو كما هو محدد في برنامج المراجعة. ويتم وصف الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة بعد اكتمال المراجعة في 6.6. ويجب حماية المعلومات الموثقة التي تم إنشاؤها أثناء عملية المراجعة والتي تتضمن معلومات سرية أو ملكية خاصة في جميع الأوقات بواسطة أعضاء فريق المراجعة.

6.4 إجراء أنشطة المراجعة

6.4.1 عام

تجري أنشطة المراجعة عادةً بتسلسل محدد كما هو مبين في الشكل 1. وقد يختلف هذا التسلسل ليناسب ظروف عمليات المراجعة المحددة.

6.4.2 تحديد أدوار ومسؤوليات المرشدين والمراقبين

قد يرافق المرشدون والمراقبون فريق المراجعة مع موافقات من قائد فريق المراجعة وعميل المراجعة و / أو الجهة الخاضعة للمراجعة إذا لزم الأمر. ويجب ألا يؤثروا أو يتدخلوا في إجراء المراجعة. فإذا لم يكن من الممكن

ضمان ذلك، يجب أن يكون لقائد فريق المراجعة الحق في منع المراقبين من الحضور أثناء بعض أنشطة المراجعة.

بالنسبة للمراقبين، ينبغي إداراة أي ترتيبات للوصول والصحة والسلامة والبيئة والأمن والسرية بين كل من عميل المراجعة والمراجع.

يجب على المرشدين المعينين من قبل الجهة الخاضعة للمراجعة أن يساعدوا فريق المراجعة وأن يتصرفوا بناء على طلب قائد فريق المراجعة أو المراجع الذي تم انتدابهم معه. ويجب أن تشمل مسؤولياتهم ما يلي:

أ) مساعدة المراجعين في تحديد الأفراد للمشاركة في المقابلات وتأكيد المواعيد والموقع؛

ب) ترتيب الوصول إلى الموقع المحدد للجهة الخاضعة للمراجعة؛

ج) التأكد من أن أعضاء فريق المراجعة والمراقبون يعرفون ويحترمون القواعد المتعلقة بالترتيبات الخاصة بالموقع فيما يتعلق بالوصول والصحة والسلامة والبيئة والمسائل المتعلقة بالأمن والسرية وغيرها من المسائل، ومن أنه تم معالجة أي مخاطر؛

د) متابعة المراجعة نيابةً عن الجهة الخاضعة للمراجعة عند الاقتضاء؛

هـ) تقديم التوضيح أو المساعدة في جمع المعلومات عند الحاجة.

6.4.3 عقد الاجتماع الافتتاحي

الغرض من الاجتماع الافتتاحي هو:

أ) تأكيد موافقة جميع المشاركين (على سبيل المثال، المراجعين، فريق المراجعة) على خطة المراجعة؛

ب) التعريف بفريق المراجعة وأدواره؛

ج) التأكد من إمكانية تنفيذ جميع أنشطة المراجعة المخطط لها.

وي ينبغي عقد الاجتماع الافتتاحي مع إدارة الجهة الخاضعة للمراجعة، عند الاقتضاء، المسؤولين عن المهام أو العمليات التي تتبع مراجعتها. وينبغى توفير فرصة لطرح الأسئلة خلال الاجتماع.

ينبغى أن تكون درجة التفصيل متعددة مع مدى إمام الجهة الخاضعة للمراجعة بعملية المراجعة. في كثير من الحالات، على سبيل المثال في عمليات المراجعة الداخلية في مؤسسة صغيرة، قد يتكون الاجتماع الافتتاحي فقط من الإبلاغ بأنه يتم إجراء مراجعة وتوضيح طبيعة المراجعة.

بالنسبة لحالات المراجعة الأخرى، قد يكون الاجتماع رسميًا ويجب الاحتفاظ بسجلات الحضور. ويجب أن يرأس الاجتماع قائد فريق المراجعة.

ينبغى النظر في تقديم ما يلي، حسب الاقتضاء:

- المشاركون الآخرون، بما في ذلك المراقبين والمرشدين والمترجمين الفوريين ونبذة عن أدوارهم؛

- أساليب المراجعة لإدارة المخاطر على المؤسسة والتي قد تنتج عن وجود أعضاء فريق المراجعة.

يجب النظر في تأكيد البنود التالية، حسب الاقتضاء:

- أهداف المراجعة ونطاقها ومعاييرها؛

- خطة المراجعة والترتيبات الأخرى ذات الصلة مع الجهة الخاضعة للمراجعة، مثل تاريخ الاجتماع الختامي ووقته، وأي اجتماعات مؤقتة بين فريق المراجعة وإدارة الجهة الخاضعة للمراجعة، وأي تغيير (تغييرات) مطلوب؛

- قوات الاتصال الرسمية بين فريق المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة؛
 - اللغة المستخدمة أثناء المراجعة؛
 - إبقاء الجهة الخاضعة للمراجعة على إطلاع بالتقدم الذي تم إحرازه في المراجعة أثناء عملية المراجعة؛
 - توافر الموارد والتسهيلات التي يحتاج إليها فريق المراجعة؛
 - المسائل المتعلقة بالسرية وأمن المعلومات؛
 - مسائل الوصول، والصحة والسلامة، والأمن، وحالات الطوارئ، والترتيبات الأخرى ذات الصلة بفريق المراجعة؛
 - الأنشطة في الموقع التي يمكن أن تؤثر على إجراء المراجعة.
- ينبغي النظر في تقديم المعلومات المتعلقة بالبنود التالية، حسب الاقتضاء:
- طريقة الإبلاغ عن نتائج المراجعة بما في ذلك معايير التصنيف، إن وجدت؛
 - الشروط التي يجوز بموجبها إنهاء المراجعة؛
 - كيفية التعامل مع النتائج المحتملة أثناء المراجعة؛
 - أي نظام للتغذية الراجعة من الجهة الخاضعة للمراجعة بشأن النتائج أو الاستنتاجات التي خلصت إليها المراجعة، بما في ذلك الشكاوى أو الطعون.

6.4.4 التواصل أثناء المراجعة

أثناء المراجعة، قد يكون من الضروري وضع ترتيبات رسمية للتواصل داخل فريق المراجعة، وكذلك مع الجهة الخاضعة للمراجعة، وعميل المراجعة، وربما مع الأطراف الخارجية المعنية (مثل الجهات التنظيمية)، خاصةً عندما تستلزم المتطلبات القانونية والتنظيمية الإبلاغ الإجباري عن عدم الامتثال.

يجب أن يقوم فريق المراجعة بالتشاور بشكل دوري لتبادل المعلومات وتقييم تقدم عملية المراجعة وإعادة توزيع العمل بين أعضاء فريق المراجعة حسب الحاجة.

أثناء المراجعة، يجب على قائد فريق المراجعة أن يقوم بشكل دوري بإبلاغ الجهة الخاضعة للمراجعة وعميل المراجعة بالتقدير وأي نتائج مهمة وأي مخاوف، وذلك حسب الاقتضاء. ويجب الإبلاغ عن الأدلة التي تم جمعها خلال عملية المراجعة والتي تشير إلى مخاطر مباشرة وملموسة دون إبطاء إلى الجهة الخاضعة للتحقيق، وحسبما يكون ذلك مناسباً، لعميل المراجعة. ويجب ملاحظة أي مخاوف بشأن أي مشكلة خارج نطاق المراجعة وإبلاغ رئيس فريق المراجعة بها، وذلك من أجل إمكانية التواصل مع عميل المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة.

عندما تشير أدلة المراجعة المتوفرة إلى أن أهداف المراجعة غير قابلة للتحقيق، يجب على قائد فريق المراجعة الإبلاغ عن أسباب ذلك لعميل المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة لتحديد الإجراء المناسب. وقد يشمل هذا الإجراء تغييرات في تحطيط المراجعة أو أهداف المراجعة أو نطاق المراجعة أو قد يشمل إنهاء المراجعة.

ويجب استعراض وقبول أي حاجة لإجراء تغييرات في خطة المراجعة، والتي قد تصبح واضحة مع تقدم أنشطة المراجعة، حسب الاقتضاء، بواسطة الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة وعميل المراجعة، وعرضها على الجهة الخاضعة للمراجعة.

6.4.5 توفر معلومات المراجعة والوصول إليها

تعتمد أساليب المراجعة المختارة لعملية المراجعة على أهداف المراجعة ونطاقها ومعاييرها المحددة، بالإضافة إلى المدة والموقع. والموقع هو المكان الذي تتوفر فيه المعلومات الازمة لنشاط المراجعة المحدد لفريق المراجعة. وقد يشمل ذلك الموقع الفعلية والافتراضية.

تحديد أين ومتى وكيف يمكن الوصول إلى معلومات المراجعة أمر حاسم بالنسبة للمراجعة. وهذا مستقل عن مكان إنشاء المعلومات واستخدامها و / أو تخزينها. واستناداً إلى هذه المسائل، يتعين تحديد أساليب المراجعة (انظر الجدول أ.1). ويمكن أن تستخدم المراجعة مزيجاً من الأساليب. كذلك قد تعني ظروف المراجعة أن الأساليب تحتاج إلى تغيير أثناء المراجعة.

6.4.6 استعراض المعلومات الموثقة أثناء إجراء المراجعة

يجب استعراض المعلومات الموثقة ذات الصلة بالجهة الخاضعة للمراجعة من أجل:

- تحديد توافق النظام، بقدر ما هو موثق، مع معايير المراجعة؛
- جمع المعلومات لدعم أنشطة المراجعة.

ملاحظة: يتم توفير توجيهات حول كيفية التحقق من المعلومات في أ.5.

يمكن أن يتم دمج الاستعراض مع أنشطة المراجعة الأخرى وقد يستمر طوال فترة المراجعة، بشرط ألا يكون ذلك ضاراً بفاعلية إجراء المراجعة.

إذا تعذر تقديم معلومات موثقة كافية ضمن الإطار الزمني المحدد في خطة المراجعة، يجب على قائد فريق المراجعة إبلاغ كل من الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة. واعتماداً على أهداف المراجعة ونطاقها، يجب اتخاذ قرار بشأن ما إذا كان يجب موافقة المراجعة أو تعليقها حتى تتم معالجة دواعي الفرق المتعلقة بالمعلومات الموثقة.

6.4.7 جمع المعلومات والتحقق منها

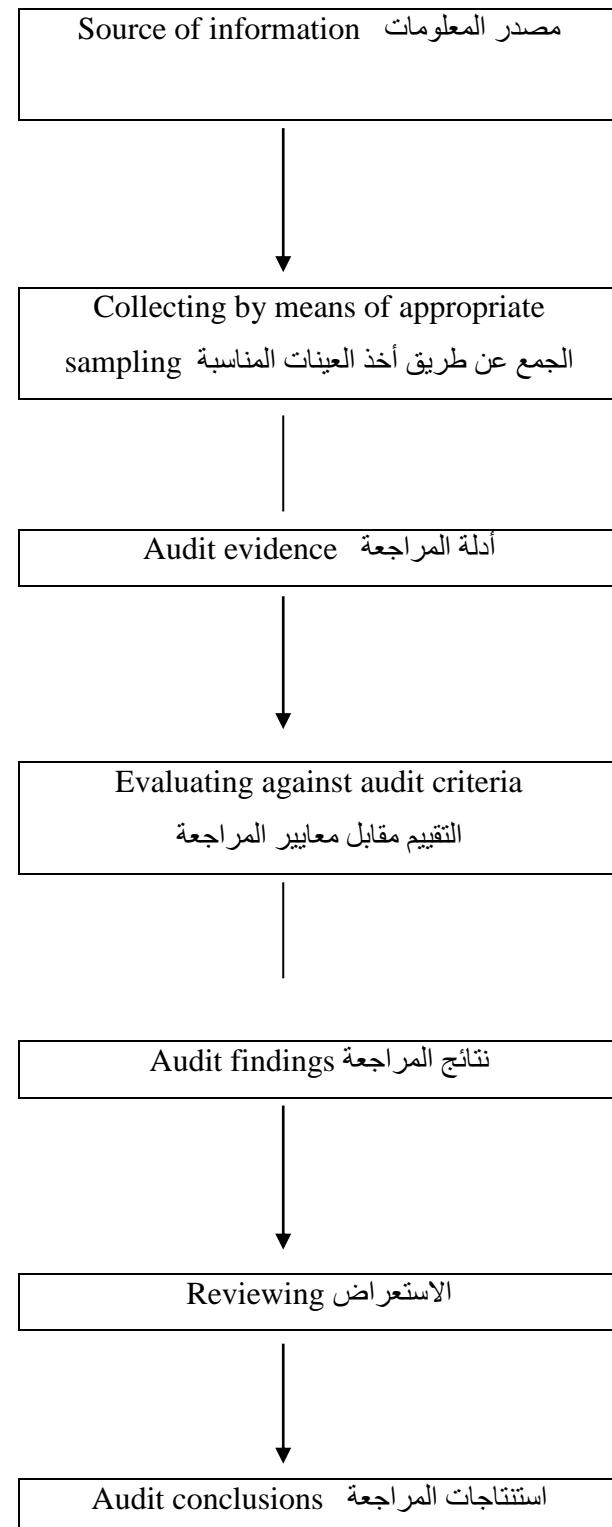
أثناء المراجعة، ينبغي جمع المعلومات ذات الصلة بأهداف المراجعة ونطاقها ومعاييرها، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالواجهات البينية بين الوظائف والأنشطة والعمليات عن طريقأخذ العينات المناسبة والتي ينبغي التحقق منها قدر الإمكان.

ملاحظة 1: للتحقق من المعلومات، انظر أ.5.

ملاحظة 2: ترد التوجيهات المتعلقة بأخذ العينات في أ.6.

يجب فقط قبول المعلومات التي يمكن أن تخضع لدرجة معينة من التتحقق كأدلة مراجعة. وعندما تكون درجة التتحقق منخفضة، يجب على المراجع استخدام تقديره المهني لتحديد درجة الاعتماد التي يمكن وضعها عليه كدليل. ويجب تسجيل أدلة المراجعة المؤدية إلى نتائج المراجعة. وإذا أدرك فريق المراجعة، أثناء جمع الأدلة الموضوعية، أي ظروف أو تغيرات أو فرص جديدة أو متغيرة، فيجب على الفريق التعامل معها على هذا الأساس.

يقدم الشكل 2 لمحة عامة عن عملية نموذجية، من جمع المعلومات وصولاً إلى استنتاجات المراجعة.



الشكل 2 – نظرة عامة على عملية نموذجية لجمع المعلومات والتحقق منها

تشمل أساليب جمع المعلومات، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- المقابلات
- الملاحظات
- استعراض المعلومات الموثقة

ملاحظة 3: ترد التوجيهات بشأن اختيار مصادر المعلومات والملاحظة في أ.14.

ملاحظة 4: ترد التوجيهات بشأن زيارة موقع الجهة الخاضعة للمراجعة في أ.15.

ملاحظة 5: ترد التوجيهات بشأن إجراء المقابلات في التوصية أ.17.

6.4.8 توليد نتائج المراجعة

يجب تقييم أدلة المراجعة وفقاً لمعايير المراجعة من أجل تحديد نتائج المراجعة، ويمكن أن تشير نتائج المراجعة إلى التوافق أو عدم التوافق مع معايير المراجعة. وعندما تحدد خطة المراجعة نتائج المراجعة الفردية، يجب أن تتضمن تلك النتائج التوافق والممارسات الجيدة إلى جانب الأدلة الداعمة لها وفرص التحسين وأي توصيات للجهة الخاضعة للمراجعة.

يجب تسجيل حالات عدم التوافق وأدلة المراجعة المؤيدة لها.

يمكن تصنيف حالات عدم التوافق وفقاً لسياق المؤسسة والمخاطر التي تواجهها. ويمكن أن يكون هذا تصنيف كميّاً (على سبيل المثال، من 1 إلى 5) ووصفياً (على سبيل المثال، ثانوي، رئيسي). ويجب أن يتم استعراض هذه الحالات مع الجهة الخاضعة للمراجعة من أجل الحصول على إقرار بأن أدلة المراجعة دقيقة وأن حالات عدم التوافق مفهومة. وينبغي بذل كل جهد لجسم أي آراء متباعدة بشأن أدلة أو نتائج المراجعة. ويجب تسجيل المسائل التي لم يتم حسمها في تقرير المراجعة.

يجب أن يجتمع فريق المراجعة حسب الحاجة لمراجعة نتائج المراجعة في المراحل المناسبة أثناء عملية المراجعة.

ملاحظة 1: يرد في أ.18 توجيه إضافي بشأن تحديد وتقييم نتائج المراجعة.

ملاحظة 2: يشار إلى التوافق أو عدم التوافق مع معايير المراجعة المتعلقة بالمتطلبات القانونية أو التنظيمية أو المتطلبات الأخرى أحياناً على أنها امثال أو عدم امثال.

6.4.9 التوصل إلى نتائج المراجعة

6.4.9.1 التحضير للجتماع الخاتمي

يجب أن يتشاور فريق المراجعة قبل الاجتماع الخاتمي من أجل:

أ) استعراض نتائج المراجعة وأي معلومات مناسبة أخرى تم جمعها أثناء المراجعة مقابل أهداف المراجعة؛

ب) الموافقة على استنتاجات المراجعة، مع مراعاة عدم اليقين المتأصل في عملية المراجعة؛

ج) إعداد التوصيات، إذا حددتها خطة المراجعة؛

د) مناقشة متابعة المراجعة حسب الاقتضاء.

6.4.9.2 محتوى استنتاجات المراجعة

يجب أن تتناول استنتاجات المراجعة مسائل مثل ما يلي:

أ) مدى التوافق مع معايير المراجعة وقوة نظام الإدارة، بما في ذلك فاعلية نظام الإدارية في تحقيق النتائج المنشودة، وتحديد المخاطر، وفاعلية الإجراءات التي اتخذتها الجهة الخاضعة للمراجعة لمعالجة المخاطر؛

ب) تطبيق نظام الإدارية والحفاظ عليه وتحسينه بشكل فعال؛

ج) تحقيق أهداف المراجعة وتغطية نطاق المراجعة وتحقيق معايير المراجعة؛

د) نتائج مماثلة في مجالات مختلفة تمت مراجعتها أو من مراجعة مشتركة أو سابقة بغرض تحديد الاتجاهات.

إذا حدثت خطة المراجعة ذلك، يمكن أن تؤدي استنتاجات المراجعة إلى توصيات للتحسين، أو لأنشطة المراجعة المستقبلية.

6.4.10 عقد الاجتماع الختامي

ينبغي عقد اجتماع ختامي لتقديم نتائج النتائج والاستنتاجات.

ينبغي أن يرأس الاجتماع الختامي رئيس فريق المراجعة وأن تحضره إدارة الجهة الخاضعة للمراجعة، وأن تتضمن حسب الاقتضاء:

- المسؤولين عن الوظائف أو العمليات التي تمت مراجعتها؛

- عميل المراجعة

- الأعضاء الآخرين في فريق المراجعة؛

- الأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة كما يحددها عميل المراجعة و / أو الجهة الخاضعة للمراجعة.

إذا كان ذلك ممكناً، يجب على قائد فريق المراجعة تقديم المشورة للجهة الخاضعة للمراجعة عن الحالات التي تمت مواجهتها أثناء عملية المراجعة والتي قد تقلل الثقة التي يمكن وضعها في استنتاجات المراجعة. وإذا تم تحديد ذلك في نظام الإدارة أو بالاتفاق مع عميل المراجعة، يجب أن يتفق المشاركون على الإطار الزمني لخطة عمل لمعالجة نتائج المراجعة.

ينبغي أن تأخذ درجة التفصيل في الاعتبار فاعلية نظام الإدارة في تحقيق أهداف المراجعة، بما في ذلك النظر في سياقها ومخاطرها وفرصها.

كما يجب أن يؤخذ في الاعتبار إلمام الجهة الخاضعة للمراجعة بعملية المراجعة خلال الاجتماع الختامي، وذلك لضمان توفير المستوى الصحيح من التفاصيل للمشاركين.

بالنسبة لبعض حالات المراجعة، يمكن أن يكون الاجتماع رسمياً ويجب الاحتفاظ بالوقائع، بما في ذلك سجلات الحضور. وفي حالات أخرى، على سبيل المثال عمليات المراجعة الداخلية، يمكن أن يكون الاجتماع الختامي أقل رسمية وأن يتتألف فقط من نقل نتائج المراجعة واستنتاجاتها.

حسب الاقتضاء، ينبغي توضيح ما يلي للجهة الخاضعة للمراجعة في الاجتماع الختامي:

أ) الإشارة إلى أن أدلة المراجعة التي تم جمعها تستند إلى عينة المعلومات المتاحة وليس بالضرورة ممثلة بالكامل لفاعلية الشاملة لعمليات الجهة الخاضعة للمراجعة؛

ب) طريقة إعداد التقارير

ج) كيفية معالجة نتائج المراجعة استناداً إلى العملية المتفق عليها؛

د) العواقب المحتملة لعدم معالجة نتائج المراجعة على النحو المناسب؛

(هـ) عرض نتائج المراجعة واستنتاجاتها بحيث تكون مفهومة ومعترف بها من قبل إدارة الجهة الخاضعة للمراجع؛

و) أي أنشطة متعلقة بمرحلة ما بعد المراجعة (مثل تنفيذ واستعراض الإجراءات التصحيحية، ومعالجة شكاوى المراجعة، وعمليات الطعن).

ينبغي مناقشة أي آراء متباعدة بشأن نتائج أو استنتاجات المراجعة بين فريق المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة، وحلها إن أمكن. وإذا لم يتم حلها، فيجب تسجيل ذلك.

إذا حدّدت أهداف المراجعة ذلك، يمكن أن يتم تقديم فرص تحسين التوصيات. وينبغي التأكيد على أن التوصيات ليست ملزمة.

6.5 إعداد وتوزيع تقرير المراجعة

6.5.1 إعداد تقرير المراجعة

يجب على قائد فريق المراجعة تقديم تقرير عن استنتاجات المراجعة وفقاً لبرنامج المراجعة. ويجب أن يوفر تقرير المراجعة سجلاً كاملاً ودقيقاً وموجزاً واضحاً عن المراجعة، ويجب أن يتضمن أو يشير إلى ما يلي:

أ) أهداف المراجعة؛

ب) نطاق المراجعة، لا سيما تحديد المؤسسة (الجهة الخاضعة للمراجعة) والوظائف أو العمليات التي تمت مراجعتها؛

ج) تحديد عميل المراجعة؛

د) تحديد فريق المراجعة والمشاركين في المراجعة من الجهة الخاضعة للمراجعة؛

هـ) التوارikh والمواقع التي أجريت فيها أنشطة المراجعة؛

و) معايير المراجعة؛

ز) نتائج المراجعة والأدلة ذات الصلة؛

حـ) استنتاجات المراجعة؛

يـ) بيان بشأن درجة استيفاء معايير المراجعة؛

يـ) أي آراء متباعدة غير محسومة بين فريق المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة؛

كـ) عمليات المراجعة هي بطبيعتها عملية أخذ عينات؛ وعلى هذا النحو، هناك خطر يتمثل في أن أدلة المراجعة التي تم فحصها ليست مماثلة.

يمكن أيضاً أن يتضمن تقرير المراجعة أو يشير إلى ما يلي، حسب الاقتضاء:

- خطة المراجعة بما في ذلك الجدول الزمني؛

- ملخص لعملية المراجعة، بما في ذلك أي عقبات تواجه قد تقلل من موثوقية استنتاجات المراجعة؛

- التأكيد من أن أهداف المراجعة قد تحققت ضمن نطاق المراجعة وفقاً لخطة المراجعة؛

- أي جوانب داخل نطاق المراجعة غير مشمولة بما في ذلك أي قضايا تتعلق بتوافر الأدلة أو الموارد أو السرية، مع المبررات ذات الصلة؛

- ملخص يغطي استنتاجات المراجعة ونتائج المراجعة الرئيسية التي تدعمها؛

- تحديد الممارسات الجيدة؛

- متابعة خطة العمل المتبقى عليها، إن وجدت؛

- بيان بالطبيعة السرية للمحتويات؛

- أي تبعات بالنسبة لبرنامج المراجعة أو عمليات المراجعة اللاحقة.

6.5.2 توزيع تقرير المراجعة

يجب إصدار تقرير المراجعة خلال فترة زمنية متقدّمة على المراجعة. وفي حالة تأخّره، يجب إبلاغ الأسباب إلى الجهة الخاضعة للفحص والفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة.

ينبغي تأريخ تقرير المراجعة واستعراضه وقوله، حسب الاقتضاء، وفقاً لبرنامج المراجعة.
وينبغي بعد ذلك توزيع تقرير المراجعة على الأطراف المعنية المحددة في برنامج المراجعة أو خطة المراجعة.

عند توزيع تقرير المراجعة، ينبغي النظر في اتخاذ التدابير المناسبة لضمان السرية.

6.6 استكمال المراجعة

تكتمل عملية المراجعة عندما يتم تنفيذ جميع أنشطة المراجعة المخطط لها، أو كما هو متفق عليه مع عميل المراجعة (على سبيل المثال، قد يكون هناك موقف غير متوقع يمنع استكمال المراجعة وفقاً لخطة المراجعة).

يجب الاحتفاظ بالمعلومات المتعلقة بالمراجعة أو التصرف فيها بالاتفاق بين الأطراف المشاركة ووفقاً لبرنامج المراجعة ومتطلبات السرية.

لا ينبغي لفريق المراجعة والفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة الإفصاح عن أي معلومات تم الحصول عليها أثناء المراجعة، أو عن تقرير المراجعة، لأي طرف آخر بدون موافقة صريحة من عميل المراجعة، إذا حسب الاقتضاء، موافقة الجهة الخاضعة للمراجعة. وإذا كان الإفصاح عن محتويات أي مستند في المراجعة مطلوباً، فيجب إبلاغ عميل المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة في أقرب وقت ممكن.

يمكن للدروس المستفادة من المراجعة تحديد المخاطر والفرص لبرنامج المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة.

6.7 إجراء متابعة المراجعة

يمكن أن تشير نتائج المراجعة، بناءً على أهداف المراجعة، إلى الحاجة إلى إصلاحات أو إجراءات تصحيحية أو فرص للتحسين. وعادةً ما يتم اتخاذ مثل هذه الإجراءات وتنفيذها من قبل الجهة الخاضعة للمراجعة ضمن إطار زمني متفق عليه. وحسب الاقتضاء، ينبغي على الجهة الخاضعة للمراجعة إبقاء الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة و / أو فريق المراجعة على إطلاع على حالة هذه الإجراءات.

يجب التحقق من اكتمال وفاعلية هذه الإجراءات. قد يكون هذا التحقق جزءاً من عملية مراجعة لاحقة. وينبغي إبلاغ النتائج إلى الفرد الذي يدير برنامج المراجعة وإبلاغ عميل المراجعة من أجل الاستئناف الإداري.

7 كفاءة وتقييم المراجعين

7.1 عام

تعتمد الثقة في عملية المراجعة والقدرة على تحقيق أهدافها على كفاءة الأفراد المشاركون في إجراء عمليات المراجعة، بما في ذلك المراجعين وقادة فريق المراجعة. وينبغي تقييم الكفاءة بشكل منتظم من خلال عملية تتظر في السلوك الشخصي والقدرة على تطبيق المعرفة والمهارات المكتسبة عن طريق التعليم وخبرة العمل وتدريب المراجعين وخبرة المراجعة. ويجب أن تأخذ هذه العملية بعين الاعتبار احتياجات برنامج المراجعة وأهدافه. وتعتبر بعض المعرفات والمهارات الموصوفة في 7.2.3 ملوبة لمراجعي أي نظام من أنظمة الإدارة؛ والبعض

الآخر خاص بفروع نظام الإدارة الفردية. وليس من الضروري أن تكون لدى كل مراجع في فريق المراجعة نفس الكفاءة. ومع ذلك، يجب أن تكون الكفاءة العامة لفريق المراجعة كافية لتحقيق أهداف المراجعة. يجب تحطيط وتقييم كفاءة وتوثيق كفاءة المراجع بحيث تكون النتيجة موضوعية ومتسقة وعادلة وموثقة. ويجب أن تتضمن عملية التقييم أربع خطوات رئيسية، وذلك على النحو التالي:

أ) تحديد الكفاءة المطلوبة لتلبية احتياجات برنامج المراجعة؛

ب) تحديد معايير التقييم؛

ج) اختيار طريقة التقييم المناسبة؛

د) إجراء التقييم.

يجب أن توفر نتائج عملية التقييم أساساً لما يلي:

- اختيار أعضاء فريق المراجعة (كما هو موضح في 5.5.4)؛

- تحديد الحاجة إلى تحسين الكفاءة (مثل التدريب الإضافي)؛

- التقييم المستمر لأداء المراجعين.

يجب على المراجعين تطوير كفاءاتهم والحفاظ عليها وتحسينها من خلال التطوير المهني المستمر والمشاركة المنتظمة في عمليات المراجعة (انظر 7.6).

تم وصف عملية تقييم المراجعين وقادة فريق المراجعة في 7.3 و 7.4 و 7.5.

يجب تقييم المراجعين وقادة فرق المراجعة وفقاً للمعايير المحددة في 7.2.2 و 7.2.3 بالإضافة إلى المعايير الموضوعة في 7.1.

تم وصف الاختصاص المطلوب للفرد (الأفراد) يدير برنامج المراجعة في 5.4.2.

7.2 تحديد كفاءة المراجع

7.2.1 عام

عند تحديد الكفاءة اللازمة للمراجعة، ينبغي النظر في معرفة ومهارات المراجع فيما يتعلق بما يلي:

أ) حجم وطبيعة وتعقيد ومنتجات وخدمات وعمليات الجهات الخاضعة للمراجعة؛

ب) طرق المراجعة؛

ج) نظم إدارة النظام المراد مراجعتها؛

د) تعقيد وعمليات نظام الإدارة المراد مراجعتها؛

هـ) أنواع ومستويات المخاطر والفرص التي يعالجها نظام الإدارـة؛

و) أهداف ومدى برنامج المراجعة؛

ز) عدم التيقن من تحقيق أهداف المراجعة؛

حـ) متطلبات أخرى، مثل المتطلبات التي يفرضها عميل المراجعة أو غيره من الأطراف المعنية ذات الصلة، عند الاقتضاء.

يجب مطابقة هذه المعلومات مع تلك المذكورة في 7.2.3.

7.2.2 السلوك الشخصي

يجب أن يمتلك المراجعون السمات الضرورية لتمكينهم من التصرف وفقاً لمبادئ المراجعة كما هو موضح في البند 4. ويجب على المراجعين إبداء سلوك مهني أثقاء أداء أنشطة المراجعة. وتشمل السلوكات المهنية المرغوبة:

- أ) الأخلاقيات، أي الإنصاف والصدق والثقة والإخلاص والأمانة والحكمة؛
- ب) سعة الأفق، أي الاستعداد للنظر في أفكار أو وجهات نظر بديلة؛
- ج) الدبلوماسية ، أي اللباقة في التعامل مع الأفراد؛
- د) الملاحظة، أي مراقبة البيئة والأنشطة المادية بنشاط؛
- هـ) الإدراك، أي الوعي بالموافق والقدرة على فهمها؛
- و) المرونة، أي القدرة على التكيف بسهولة مع المواقف المختلفة؛
- ز) الدأب، أي المثابرة والتركيز على تحقيق الأهداف؛
- ح) الجسم، أي القدرة على التوصل إلى استنتاجات في الوقت المناسب على أساس الاستدلال والتحليل المنطقي؛
- ط) الاعتماد على الذات، أي القدرة على التصرف والعمل بشكل مستقل أثناء التفاعل مع الآخرين بشكل نشط؛
- ي) القدرة على التصرف بثبات، أي القدرة على التصرف بصورة تتسم بالمسؤولية والأخلاق، رغم أن هذه التصرفات قد لا تكون دائماً مقبولة وقد تؤدي في بعض الأحيان إلى خلاف أو مواجهة؛
- ك) الانفتاح على للتحسين، أي على الاستعداد للتعلم من المواقف؛
- ل) الحساسية الثقافية، أي مراعاة�احترام ثقافة الجهة الخاضعة للمراجعة؛
- م) التعاون، أي التفاعل مع الآخرين بشكل نشط، بما في ذلك أعضاء فريق المراجعة وموظفي الجهة الخاضعة للمراجعة.

7.2.3 المعرفة والمهارات

7.2.3.1 عام

يجب أن يمتلك المراجعون:

- أ) المعرفة والمهارات الالزمة لتحقيق النتائج المرجوة من عمليات المراجعة التي يتوقع منهم القيام بها؛
- ب) الكفاءة العامة ومستوى الانضباط والمعرفة والمهارات الخاصة بكل قطاع.

يجب أن يتمتع قادة فريق المراجعة بالمعرفة والمهارات الإضافية الالزمة لتوفير القيادة لفريق المراجعة.

7.2.3.2 المعرفة والمهارات العامة لمراجعين نظام الإدارة

يجب أن تكون لدى المراجعين المعرفة والمهارات في المجالات المبينة أدناه.

- أ) مبادئ المراجعة وعملياتها وأساليبها: تمكن المعرفة والمهارات في هذا المجال المراجع من ضمان إجراء عمليات المراجعة بطريقة منتظمة ومنسقة.

ينبغي أن يكون المراجع قادرًا على:

- فهم أنواع المخاطر والفرص المرتبطة بالمراجعة ومبادئ النهج القائم على المخاطر في المراجعة؛
- تخطيط وتنظيم العمل بفاعلية؛
- إجراء المراجعة في غضون الجدول الزمني المتطرق عليه؛
- تحديد الأولويات والتركيز على المسائل ذات الأهمية؛

- التواصل بفاعلية، شفهياً وكتابياً (سواء بشكل شخصي، أو من خلال استخدام المترجمين الفوريين)؛
 - جمع المعلومات من خلال إجراء المقابلات والاستماع والمراقبة ومراجعة المعلومات الموثقة بشكل نشط، بما في ذلك السجلات والبيانات؛
 - فهم مدى ملاءمة ونتائج استخدام تقنيات أخذ العينات في المراجعة؛
 - فهم آراء الخبراء الفنيين والنظر فيها؛
 - مراجعة عملية من البداية إلى النهاية، بما في ذلك العلاقات المتبادلة مع العمليات الأخرى والوظائف المختلفة، عند الاقتضاء؛
 - التحقق من ملاءمة ودقة المعلومات التي تم جمعها؛
 - التأكيد من كفاية وملائمة أدلة المراجعة لدعم نتائج المراجعة واستنتاجاتها؛
 - تقييم تلك العوامل التي قد تؤثر على موثوقية نتائج واستنتاجات المراجعة؛
 - توثيق أنشطة المراجعة ونتائج المراجعة وإعداد التقارير؛
 - الحفاظ على سرية وأمن المعلومات.
- ب) معايير نظام الإدارة والمرجعيات الأخرى: تمكن المعرفة والمهارات في هذا المجال المراجع من فهم نطاق المراجعة وتطبيق معايير المراجعة، ويجب أن تغطي ما يلي:
- معايير نظام الإدارة أو غيرها من الوثائق المعيارية أو التوجيهية / الداعمة المستخدمة لوضع معايير أو أساليب المراجعة؛
 - تطبيق معايير نظام الإدارة من جانب الجهة الخاضعة للمراجعة والمؤسسات الأخرى؛
 - العلاقات والتقاعلات بين عملية نظام (نظم) الإدارة؛
 - فهم أهمية وأولوية المعايير أو المرجعيات المتعددة؛
 - تطبيق معايير أو مرجعيات على حالات مراجعة مختلفة.
- ج) المؤسسة وسياقها: تمكن المعرفة والمهارات في هذا المجال المراجع من فهم هيكل الجهة الخاضعة للمراجعة وغرضها وممارساتها الإدارية، وينبغي أن يشمل ذلك ما يلي:
- احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية ذات الصلة التي تؤثر على نظام الإدارة؛
 - نوع التنظيم والحكومة والحجم والهيكل والوظائف والعلاقات؛
 - المفاهيم العامة للأعمال والإدارة والعمليات والمصطلحات ذات الصلة، بما في ذلك التخطيط وإعداد الميزانية وإدارة الأفراد؛
 - الجوانب الثقافية والاجتماعية للجهة الخاضعة للمراجعة.
- د) المتطلبات القانونية والتنظيمية والمتطلبات المطبقة الأخرى: تمكن المعرفة والمهارات في هذا المجال المراجع من أن يكون على دراية باحتياجات المؤسسة والعمل في إطارها. وينبغي أن تشمل المعرفة والمهارات الخاصة بالولاية القضائية أو بالأنشطة والعمليات والمنتجات والخدمات الخاصة بالجهة الخاضعة للمراجعة ما يلي:
- المتطلبات القانونية والتنظيمية والوكالات المنظمة لها؛
 - المصطلحات القانونية الأساسية؛
 - التعاقد والمسؤولية.

ملحوظة: لا يعني الوعي بالمتطلبات القانونية والتنظيمية وجود خبرة قانونية ويجب عدم التعامل مع مراجعة نظام الإداره باعتبارها مراجعة امتحان قانوني.

7.2.3.3 كفاءة المراجعين فيما يتعلق باختصاص وقطاع معين

يجب أن تكون لدى فرق المراجعة الكفاءة الجماعية فيما يتعلق بالاختصاص والقطاع المعين بما يناسب مراجعة أنواع معينة من أنظمة وقطاعات الإداره.

وتشمل كفاءة المراجعين فيما يتعلق باختصاص وقطاع معين ما يلي:

أ) متطلبات ومبادئ نظام الإداره وتطبيقها؛

ب) أساسيات الاختصاص (الاختصاصات) والقطاع (القطاعات) ذات الصلة بمعايير نظم الإداره كما يطبقها الطرف الخاضع للمراجعة؛

ج) تطبيق المنهجيات والتقييات والعمليات والممارسات الخاصة بكل قطاع لتمكين فريق المراجعة من تقييم التوافق ضمن نطاق المراجعة المحدد وتوليد نتائج واستنتاجات المراجعة المناسبة؛

د) المبادئ والأساليب والتقييات ذات الصلة بالشخص والقطاع، بحيث يستطيع المراجع تحديد وتقييم المخاطر والفرص المرتبطة بأهداف المراجعة.

7.2.3.4 الكفاءة العامة لقائد فريق المراجعة

من أجل تسهيل عملية المراجعة الناجحة والفعالة، يجب أن تكون لدى قائد فريق المراجعة الكفاءة للقيام بما يلي:

أ) تحفيظ المراجعة وإسناد مهام المراجعة وفقاً للاختصاص المحدد لكل عضو من أعضاء فريق المراجعة؛

ب) مناقشة القضايا الإستراتيجية مع الإداره العليا للجهة الخاضعة للمراجعة لتحديد ما إذا كانوا قد نظروا في هذه القضايا عند تقييم المخاطر والفرص؛

ج) إقامة علاقة عمل تعاونية بين أعضاء فريق المراجعة والحفاظ عليها؛

د) إدارة عملية المراجعة، بما في ذلك:

- الاستخدام الفعال للموارد أثناء المراجعة؛

- إدارة عدم التيقن من تحقيق أهداف المراجعة؛

- حماية صحة وسلامة أعضاء فريق المراجعة أثناء عملية المراجعة، بما في ذلك ضمان امتحان المراجعين لترتيبات السلامة والصحة والسلامة ذات الصلة؛

- توجيه أعضاء فريق المراجعة؛

- توفير التوجيه والإرشاد للمراجعين قيد التدريب؛

- منع وحل النزاعات والمشكلات التي يمكن أن تحدث أثناء المراجعة، بما في ذلك تلك الموجودة داخل فريق المراجعة ، حسب الضرورة.

هـ) تمثيل فريق المراجعة في الاتصالات مع الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة وعميل المراجعة والجهة الخاضعة للمراجعة؛

وـ) قيادة فريق المراجعة للوصول إلى استنتاجات المراجعة؛

زـ) إعداد واستكمال تقرير المراجعة.

7.2.3.5 المعرفة والمهارات الازمة لمراجعة تخصصات متعددة

عند مراجعة أنظمة إدارة متعددة التخصصات، يجب أن يكون لدى عضو فريق المراجعة فهم لأوجه التفاعل واللامح بين أنظمة الإدارة المختلفة.

يجب على قادة فريق المراجعة فهم متطلبات كل معيار من معايير نظام الإدارة الذي تم مراجعته وإدراك حدود كفاءة الفريق في كل تخصص من التخصصات.

ملاحظة: يمكن إجراء عمليات المراجعة في التخصصات المتعددة في وقت واحد كمراجعة مشتركة أو كمراجعة لنظام إدارة متكامل يغطي تخصصات متعددة.

7.2.4 تحقيق كفاءة المراجع

يمكن تحقيق كفاءة المراجع باستخدام مجموعة من العناصر التالية:

- (أ) إتمام برامج التدريب التي تغطي المعارف والمهارات العامة للمراجع بنجاح؛
- (ب) الخبرة في مجال فني أو إداري أو مهني ذي صلة يشمل ممارسة التقدير واتخاذ القرارات وحل المشكلات والتواصل مع المديرين والمهنيين والأقران والعلماء والأطراف المعنية الأخرى ذات الصلة؛
- (ج) التعليم / التدريب والخبرة في تخصص وقطاع معين في نظام الإدارة بما يساهم في تطوير الكفاءة الكلية؛
- (د) خبرة المراجعة المكتسبة تحت إشراف مراجع مؤهل في نفس التخصص.

ملاحظة: يعتمد إتمام دورة تدريبية ناجحة على نوع الدورة التدريبية. بالنسبة للدورات التي تشمل عنصر اختبار، يمكن أن يعني ذلك النجاح في اجتياز الاختبار بنجاح. وبالنسبة للدورات الأخرى، يمكن أن يعني المشاركة في الدورة التدريبية وإتمامها.

7.2.5 تحقيق كفاءة قائد فريق المراجعة

يجب أن يكون قائد فريق المراجع قد اكتسب خبرة إضافية في المراجعة لتنمية الكفاءة الموضحة في 7.2.3.4. وينبغي اكتساب هذه الخبرة الإضافية من خلال العمل تحت توجيهه وتوجيه قائد فريق مراجعة مختلف.

7.3 وضع معايير لتقييم المراجع

يجب أن تكون المعايير نوعية (مثل إبداء السلوك أو المعرفة أو المهارات الأدائية المرغوبة، أثناء التدريب أو في مكان العمل) وكمية (مثل سنوات الخبرة في العمل والتعليم، وعدد عمليات المراجعة التي تم إجراؤها، وساعات التدريب على المراجعة).

7.4 اختيار الأسلوب المناسب لتقييم المراجع

ينبغي إجراء التقييم باستخدام أسلوبين أو أكثر من الأساليب الواردة في الجدول 2. وعند استخدام الجدول 2، يجب ملاحظة ما يلي:

- (أ) تتمثل الأساليب الموضحة مجموعة من الخيارات وقد لا تطبق في جميع الحالات؛
- (ب) قد تختلف الأساليب المختلفة المحددة في موثوقيتها؛
- (ج) ينبغي استخدام مجموعة من الأساليب لضمان النتيجة الموضوعية والمتسقة والمنصفة والموثوقة.

جدول 2 - أساليب تقييم المراجع

أمثلة	الأهداف	أسلوب التقييم
تحليل سجلات التعليم والتدريب	التحقق من خلفية المراجع	مراجعة السجلات

والتوظيف والوثائق المهنية والخبرة في المراجعة		
الاستقصاءات، والاستبيانات، والإحالات الشخصية، والشهادات، والشكاوى، وتقدير الأداء، واستعراض الأقران	تقديم معلومات حول الكيفية التي يتم بها النظر إلى أداء المراجع	التغذية الراجعة
المقابلات الشخصية	تقييم السلوك المهني ومهارات الاتصال المطلوبة، والتحقق من المعلومات واختبار المعرفة، والحصول على معلومات إضافية	إجراء مقابلات
لعب الأدوار، وعمليات المراجعة المشهودة، والأداء في موقع العمل	تقييم السلوك المهني المطلوبة والقدرة على تطبيق المعرفة والمهارات	الملحوظة
الامتحانات الشفوية والمكتوبة، واختبار القياس النفسي	تقييم السلوك والمعرفة والمهارات المطلوبة وتطبيقاتها	الاختبار
استعراض تقرير المراجعة، ومقابلات مع قائد فريق المراجعة، ومع فريق المراجعة، والتغذية الراجعة من الجهة الخاضعة للتقييم، إذا كان ذلك مناسباً	توفير معلومات عن أداء المراجع خلال أنشطة المراجعة، وتحديد نقاط القوة والفرص المتاحة لتحسين	استعراض ما بعد المراجعة

7.5 إجراء تقييم للمراجع

يجب مقارنة المعلومات التي تم جمعها حول المراجع قيد التقييم مقابل المعايير المحددة في 7.2.3. وعندما لا يفي المراجع قيد التقييم والذي يتوقع منه المشاركة في برنامج المراجعة، بالمعايير، ينبغي البدء في تدريب إضافي أو خبرة عمل أو مراجعة إضافية، وينبغي إجراء إعادة تقييم لاحقة.

7.6 الحفاظ على كفاءة المراجع وتحسينها

يجب على المراجعين وقادة فرق المراجعة تحسين كفاءاتهم باستمرار. يجب أن يحافظ المراجعون على كفاءتهم في المراجعة من خلال المشاركة المنتظمة في عمليات مراجعة نظام الإدارة والتطوير المهني المستمر. ويمكن تحقيق ذلك من خلال وسائل مثل خبرة العمل الإضافية، والتدريب، والدراسة الخاصة، والتوجيه، وحضور الاجتماعات والحلقات الدراسية والمؤتمرات أو الأنشطة الأخرى ذات الصلة.

يجب على الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة إنشاء آليات مناسبة للتقييم المستمر لأداء المراجعين وقادرة فريق المراجعة.

يجب أن تأخذ أنشطة التطوير المهني المستمر في الاعتبار ما يلي:
أ) التغييرات في احتياجات الفرد والمؤسسة المسئولة عن إجراء المراجعة؛

- ب) التطورات في ممارسة المراجعة بما في ذلك استخدام التكنولوجيا؛
- ج) المعايير ذات الصلة بما في ذلك التوجيه / المستندات الداعمة والمتطلبات الأخرى؛
- د) التغييرات في القطاع أو التخصصات.

الملحق أ

(إعلامي)

إرشادات إضافية للمراجعين الذين يقومون

بالتخطيط وإجراء عمليات المراجعة

أ.1 تطبيق أساليب المراجعة

يمكن إجراء المراجعة باستخدام مجموعة من أساليب المراجعة. ويمكن العثور على شرح لأساليب المراجعة الشائعة في هذا الملحق. تعتمد أساليب المراجعة المختارة للمراجعة على أهداف المراجعة، والنطاق والمعايير، بالإضافة إلى المدة والموقع المحددة. كما ينبغي النظر في اختصاص المراجع المتوفّر وأي شكوك تنشأ عن تطبيق أساليب المراجعة. ويمكن أن يؤدي تطبيق مجموعة متنوعة ومتقدمة من أساليب المراجعة المختلفة إلى تحسين كفاءة وفعالية عملية المراجعة ونتائجها.

يتضمن إجراء المراجعة تقاعلاً بين الأفراد داخل نظام الإدارة الذي يتم تدقيقه والتقنية المستخدمة لإجراء المراجعة. ويقدم الجدول أ. 1 أمثلة على أساليب المراجعة التي يمكن استخدامها، منفردة أو مجتمعة، من أجل تحقيق أهداف المراجعة. وإذا كانت المراجعة تتضمن استخدام فريق مراجعة مكون من عدة أعضاء، فيمكن استخدام كل من أساليب المراجعة الميدانية وأساليب المراجعة عن بعد في آن واحد.

ملاحظة: يتم تقديم معلومات إضافية حول زيارة الموقع الفعلي في أ. 15.

جدول أ. 1 أساليب المراجعة

موقع المراجع		مدى المشاركة بين المراجع والجهة الخاضعة للمراجعة
عن بعد	الميدانية	
عبر الاتصال التفاعلي ويعني: - إجراء المقابلات؛ - مراقبة العمل الذي تم إنجازه عن طريق التوجيه عن بعد؛ - استكمال القوائم المرجعية والاستبيانات؛ - إجراء استعراض للوثائق بمشاركة الجهة الخاضعة للمراجعة.	إجراء المقابلات استكمال القوائم المرجعية والاستبيانات بمشاركة الجهة الخاضعة للمراجعة إجراء استعراض للوثائق بمشاركة الجهة الخاضعة للمراجعة	التفاعل البشري
إجراء استعراض للوثائق (مثل السجلات، تحليل البيانات)	إجراء استعراض للوثائق (مثل السجلات، تحليل البيانات)	لا يوجد تفاعل بشري

<p>مراقبة العمل الذي تم إنجازه عبر وسائل المراقبة، مع مراعاة المتطلبات الاجتماعية والقانونية والتنظيمية</p> <p>تحليل البيانات</p>	<p>مراقبة العمل الذي تم إنجازه</p> <p>إجراء زيارة ميدانية</p> <p>استكمال القوائم المرجعية</p> <p>أخذ العينات (على سبيل المثال، المنتجات</p>	
<p>يتم تنفيذ أنشطة المراجعة الميدانية في موقع الجهة الخاضعة للمراجعة. ويتم تنفيذ أنشطة المراجعة عن بعد في أي مكان آخر غير موقع الجهة الخاضعة للمراجعة، بغض النظر عن المسافة.</p> <p>تشمل أنشطة المراجعة التفاعلية التفاعل بين موظفي الخاضعة للمراجعة وفريق المراجعة. ولا تتضمن أنشطة المراجعة غير التفاعلية على أي تفاعل بشري مع الأفراد الذين يمثلون الجهة الخاضعة للمراجعة ولكنها تتضمن التفاعل مع المعدات والمرافق والوثائق.</p>		

تظل مسؤولية التطبيق الفعال لأساليب المراجعة لأي عملية مراجعة معينة في مرحلة التخطيط إما على عائق الفرد (الأفراد) الذي يدير برنامج المراجعة أو على عائق قائد فريق المراجعة. وتحمل قائد فريق المراجعة هذه المسؤولية عن القيام بأنشطة المراجعة.

يمكن أن تعتمد جدوى أنشطة المراجعة عن بعد على عدة عوامل (على سبيل المثال، مستوى المخاطرة في تحقيق أهداف المراجعة، ومستوى الثقة بين المراجع وموظفي الجهة الخاضعة للمراجعة، والمتطلبات التنظيمية). على مستوى برنامج المراجعة، ينبغي التأكد من أن استخدام أساليب المراجعة عن بعد والمراجعة الميدانية مناسب ومتوازن، وذلك من أجل ضمان تحقيق أهداف برنامج المراجعة بصورة مرضية.

أ.2 نهج العمليات في المراجعة

إن استخدام "نهج العمليات" شرط في جميع معايير نظام إدارة ISO وفقاً لتوجيهات ISO / IEC، الجزء 1، الملحق SL. ويجب على المراجعين أن يدركون أن مراجعة نظام الإدارة هي مراجعة لعمليات المؤسسة وتفاعلاتها فيما يتعلق بواحد أو أكثر من معايير نظام الإدارة. وتحقق النتائج المتنسقة والقابلة للتتبؤ على نحو أكثر فاعلية وكفاءة عندما يتم فهم الأنشطة وإدارتها باعتبارها عمليات مترابطة تعمل كنظام متماسك.

أ.3 التقدير المهني

يجب على المراجعين ممارسة التقدير المهني خلال عملية المراجعة وتجنب التركيز على المتطلبات المحددة لكل بند من المعايير على حساب تحقيق النتيجة المرجوة من نظام الإدارة. وبعض البنود القياسية لنظام إدارة ISO لا تناسب المراجعة من حيث المقارنة بين مجموعة من المعايير ومحظى الإجراء أو تعليمات العمل. وفي هذه الحالات، يجب على المراجعين استخدام تقديرهم المهني لتحديد ما إذا كان قد تم تحقيققصد من البند.

أ.4 نتائج الأداء

يجب أن يركز المراجعون على النتيجة المرجوة من نظام الإدارة طوال عملية المراجعة. وفي حين أن العمليات وما تتحقق هي أمور هامة، فإن نتيجة نظام الإدارة وأداؤه هما ما يهم. ومن المهم أيضًا النظر في مستوى تكامل أنظمة الإدارة المختلفة والنتائج المرجوة منها.

يمكن أن يكون عدم وجود عملية أو توثيقًا لأمورًا مهمة في مؤسسة عالية المخاطر أو معقدة ولكنها ليس بهذا القدر من الأهمية في المنظمات الأخرى.

أ.5 التحقق من المعلومات

بقدر ما يكون ذلك عمليًا، يجب على المراجعين النظر فيما إذا كانت المعلومات توفر أدلة موضوعية كافية لإثبات أنه يتم استيفاء المتطلبات، مثل كونها:

أ) كاملة (كل المحتوى المتوقع متضمن في المعلومات الموثقة)؛

ب) صحيحة (المحتوى ينطوي مع مصادر موثوقة أخرى مثل المعايير واللوائح)؛

ج) متسقة (المعلومات الموثقة متسقة في حد ذاتها ومع الوثائق ذات الصلة)؛

د) حديثة (المحتوى محدث).

كما ينبغي النظر في ما إذا كانت المعلومات التي يتم التحقق منها توفر أدلة موضوعية كافية لإثبات أنه يتم استيفاء المتطلبات.

إذا تم تقديم المعلومات بطريقة غير الطريقة المتوقعة (على سبيل المثال بواسطة أفراد مختلفين، وسائل بديلة)، يجب تقييم سلامة الأدلة.

هناك حاجة إلى العناية الخاصة بأمن المعلومات بسبب اللوائح المعمول بها بشأن حماية البيانات (خاصة المعلومات التي تقع خارج نطاق المراجعة، ولكنها موجودة أيضًا في الوثيقة).

أ.6 أخذ العينات

أ.6.1 عام

يتم أخذ عينات المراجعة عندما لا يكون فحص جميع المعلومات المتاحة أثناء المراجعة عمليًا أو فعالًا من حيث التكلفة، على سبيل المثال السجلات كثيرة أو متباude جغرافيًا للغاية بما لا يسوغ فحص كل عنصر في المجموعة. إن عملية أخذ عينات المراجعة من مجموعة كبيرة هي عملية اختيار أقل من 100% من العناصر المتضمنة في مجموعة البيانات المتاحة (المجتمع) من أجل الحصول على الأدلة وتقييمها بشأن بعض خصائص تلك المجموعة، وذلك لغرض صياغة استنتاج بشأن المجموعة.

الهدف من أخذ عينات المراجعة هو توفير المعلومات للمراجع لكي تكون لديه الثقة في أن أهداف المراجعة يمكن أن تتحقق أو أنها ستتحقق.

والخطر المرتبط بأخذ العينات هو أن العينات قد لا تمثل المجموعة التي يتم اختيارها منها. وبالتالي، قد يكون استنتاج المراجع متخيلاً ومختلفاً عن الاستنتاج الذي كان سيتم التوصل إليه لو تم فحص كل المجموعة. وقد تكون هناك مخاطر أخرى حسب التباين داخل المجتمع الذي سيتم أخذ عينات منه والطريقة التي تم اختيارها.

يتضمن أخذ عينات المراجعة عادةً الخطوات التالية:

تحديد أهداف أخذ العينات؛

ب) اختيار نطاق وتكوين المجتمع المراد أخذ عينات منه؛

ج) اختيار طريقة أخذ العينات؛

د) تحديد حجم العينة الواجب أخذها؛

هـ) إجراء نشاط أخذ العينات؛

و) تجميع وتقييم وإعداد التقارير وتوثيق النتائج.

عند أخذ العينات، ينبغي وضع جودة البيانات المتاحة في الاعتبار، لأن أخذ العينات غير الكافية وغير الدقيقة لن يوفر نتيجة مفيدة. ويجب أن يعتمد اختيار العينة المناسبة على كل من طريقة أخذ العينات ونوع البيانات المطلوبة، على سبيل المثال لاستنتاج نمط سلوك معين أو استخلاص استنتاجات عبر مجموعة معينة. ويمكن أن يأخذ إعداد التقارير عن العينة المختارة في الاعتبار حجم العينة وطريقة الاختيار والتقديرات التي تم إجراؤها بناءً على العينة ومستوى الثقة.

ويمكن أن تستخدم عمليات المراجعة إما أخذ العينات على أساس التقدير (انظر أ. 6.2) أو أخذ العينات الإحصائية (انظر أ. 6.3).

أ.2.2 أخذ العينات المستند إلى التقدير

يعتمد أخذ العينات المستند إلى التقدير على كفاءة وخبرة فريق المراجعة (انظر الفقرة 7).

بالنسبة لأخذ العينات المستند إلى التقدير، يمكن وضع ما يلي في الاعتبار:

أ) خبرة المراجعة السابقة في نطاق المراجعة؛

ب) تعقيد المتطلبات (بما في ذلك المتطلبات القانونية والتنظيمية) لتحقيق أهداف المراجعة؛

ج) تعقيد وتفاعل عمليات المؤسسة وعناصر نظام الإدارة؛

د) درجة التغير في التكنولوجيا أو العامل البشري أو نظام الإدارة؛

هـ) المخاطر التي سبق تحديدها وفرص التحسين.

و) المخرجات من مراقبة نظم الإدارة.

ومن عيوب أخذ العينات المستند إلى التقدير أنه لا يمكن أن يكون هناك تقدير إحصائي لتأثير عدم اليقين في نتائج المراجعة والاستنتاجات التي يتم التوصل إليها.

أ.3.2 أخذ العينات الإحصائية

إذا تم اتخاذ قرار باستخدام أخذ العينات الإحصائية، فيجب أن تستند خطة أخذ العينات إلى أهداف المراجعة وما هو معروف عن خصائص المجموعة الكلية التي سيتم أخذ العينات منها.

يستخدم تصميم العينات الإحصائية عملية اختيار العينة بناءً على نظرية الاحتمالات. يتم استخدام أخذ العينات المستند إلى السمات عندما تكون هناك نتائجتان ممكنتان فقط لكل عينة (على سبيل المثال صحيحة / غير صحيحة أو اجتياز / إخفاق). ويتم استخدام أخذ العينات المستند إلى متغير عندما تحدث نتائج العينة في نطاق مستمر.

ويجب أن تأخذ خطة أخذ العينات في الاعتبار ما إذا كان من المرجح أن تكون النتائج التي يتم فحصها مستندة إلى السمات أم مستندة إلى متغير. على سبيل المثال، عند تقييم امتثال النماذج المكتملة للمتطلبات المحددة في الإجراء،

يمكن استخدام نهج مستند إلى السمات. وعند فحص وقوع حوادث سلامة الأغذية أو عدد الخروقات الأمنية، من المرجح أن يكون النهج المستند إلى متغير أكثر ملاءمة.

والعناصر التي يمكن أن تؤثر على خطة أخذ عينات المراجعة هي:

أ) سياق المؤسسة وحجمها وطبيعتها وتعقيدها؛

ب) عدد المراجعين الأكفاء؛

ج) وتيرة عمليات المراجعة؛

د) وقت المراجعة الفردية؛

هـ) أي مستوى ثقة مطلوب خارجياً؛

و) وقوع أحداث غير مرغوب فيها و / أو غير متوقعة.

عندما يتم وضع خطة أخذ العينات الإحصائية، فإن مستوى مخاطر أخذ العينات الذي يرغب المراجع في قبوله هو اعتبار مهم، وغالباً ما يشار إلى ذلك بمستوى الثقة المقبول. على سبيل المثال، فإن مخاطر أخذ العينات البالغة 5% تتوافق مع مستوى ثقة مقبول يبلغ 95%. وتعني مخاطر أخذ العينات البالغة 5% أن المراجع مستعد لقبول المخاطرة المتمثلة في أن 5 من 100 (أو 1 من 20) من العينات التي تم فحصها لن تعكس القيم الفعلية التي كانت سُترى إذا تم فحص المجموعة بأكملها.

عند استخدام أخذ العينات الإحصائية، يجب على المراجعين توثيق العمل الذي تم إنجازه بشكل مناسب. يجب أن يشمل ذلك وصفاً للمجموعة التي كان من المزمع أخذ عينات منها، ومعايير أخذ العينات المستخدمة للتقييم (على سبيل المثال، ما هي العينة المقبولة)، والمعلمات الإحصائية والأساليب المستخدمة، وعدد العينات التي تم تقييمها، والنتائج التي تم الحصول عليها.

أ.7 امتحان المراجعة داخل نظام الإدارة

يجب أن ينظر فريق المراجعة فيما إذا كانت لدى الجهة الخاضعة للمراجعة عمليات فعالة من أجل:

أ) تحديد المتطلبات القانونية والتنظيمية والمتطلبات الأخرى التي تلتزم بها؛

ب) إدارة أنشطتها ومنتجاتها وخدماتها لتحقيق الامتثال لهذه المتطلبات؛

ج) تقييم حالة الامتثال.

وبالإضافة إلى الإرشادات العامة الواردة في هذه الوثيقة، عند تقييم العمليات التي نفذتها الجهة الخاضعة للمراجعة لضمان الامتثال للمتطلبات ذات الصلة، ينبغي على فريق المراجعة أن ينظر فيما إذا كانت الجهة الخاضعة للمراجعة:

1) لديها عملية فعالة لتحديد التغييرات في متطلبات الامتثال والنظر فيها كجزء من إدارة التغيير؛

2) لديها أفراد أكفاء لإدارة عمليات الامتثال الخاصة بها؛

3) تحفظ بمعلومات موثقة مناسبة عن حالة امتثالها كما هو مطلوب من قبل الجهات التنظيمية أو الأطراف المعنية الأخرى، وتقوم بتوفيرها؛

4) تدرج متطلبات الامتثال في برنامج المراجعة الداخلية الخاص بها؛

5) تعالج أي حالات عدم امتثال؛

6) تأخذ في الاعتبار أداء الامتثال في مراجعات الإدارة الخاصة بها.

أ8. سياق المراجعة

تتطلب العديد من معايير أنظمة الإدارة من المؤسسة تحديد سياقها، بما في ذلك احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية ذات الصلة والقضايا الخارجية والداخلية. وللقيام بذلك، يمكن للمؤسسة استخدام أساليب مختلفة للتحليل والتخطيط الاستراتيجيين.

يجب على المراجعين التأكد من أنه تمت بلوغة العمليات المناسبة لهذا الغرض وجرى استخدامها بفاعلية، بحيث توفر نتائجها أساساً موثقاً به لتحديد نطاق وتطور نظام الإدارة. وللقيام بذلك، يجب على المراجعين النظر في الأدلة الموضوعية المتعلقة بما يلي:

- أ) العملية (العمليات) أو الأسلوب (الأساليب) المستخدم؛
- ب) مدى ملاءمة وكفاءة الأفراد الذين يساهمون في العملية (العمليات)؛
- ج) نتائج العملية (العمليات)؛
- د) تطبيق النتائج لتحديد نطاق نظام الإدارة وتطوره؛
- هـ) المراجعات الدورية للسياق، حسب الاقتضاء.

يجب أن يتمتع المراجعون بمعرفة وفهم مرتبطين بالقطاع المعين فيما يخص أدوات الإدارة التي يمكن للمؤسسات استخدامها من أجل إصدار حكم فيما يتعلق بفاعلية العمليات المستخدمة لتحديد السياق.

أ9. مراجعة القيادة والالتزام

زالت العديد من معايير أنظمة الإدارة من متطلبات الإدارة العليا.

تضمن هذه المتطلبات إظهار الالتزام والقيادة من خلال قبول المساعلة عن فاعلية نظام الإدارة والوفاء بعدد من المسؤوليات. ويشمل هذا المهام التي ينبغي أن تقوم بها الإدارة العليا بنفسها وغيرها من المهام التي يمكن تفويضها.

ويجب على المراجعين الحصول على أدلة موضوعية بشأن درجة مشاركة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات المتعلقة بنظام الإدارة وكيفية إظهار الالتزام بضمان فاعليته. ويمكن تحقيق ذلك من خلال مراجعة نتائج العمليات ذات الصلة (على سبيل المثال السياسات والأهداف والموارد المتاحة والراسلات من الإدارة العليا) ومن خلال إجراء مقابلات مع الموظفين لتحديد درجة مشاركة الإدارة العليا.

ويجب أن يهدف المراجعون أيضاً إلى إجراء مقابلات مع أعضاء الإدارة العليا للتتأكد من فهمهم المناسب للقضايا الخاصة بالضوابط ذات الصلة بنظام إدارتهم، إلى جانب السياق الذي تعمل مؤسستهم داخله، وذلك حتى يتمكنوا من ضمان أن يحقق نظام الإدارة النتائج المرجوة منه.

ولا ينبغي أن يركز المراجعون فقط على القيادة على مستوى الإدارة العليا ولكن يجب عليهم أيضاً مراجعة القيادة والالتزام على مستويات الإدارة الأخرى، حسب الاقتضاء.

أ10. مراجعة المخاطر والفرص

كجزء من التكليف الخاص بمراجعة فردية، يمكن تحديد وإدارة المخاطر والفرص أمام المؤسسة. والأهداف الأساسية لمهمة هي:

- توفير ضمانات بشأن مصداقية تحديد المخاطر والفرص المتاحة للعملية (العمليات)؛
- توفير ضمانات بشأن تحديد المخاطر والفرص وإدارتها بشكل صحيح؛

- مراجعة كيفية معالجة المؤسسة للمخاطر والفرص المحددة.

لا ينبغي إجراء مراجعة لنهج المؤسسة في تحديد المخاطر والفرص كنشاط مستقل. يجب أن يكون ضمناً أنشاء المراجعة الكاملة لنظام الإدارة، بما في ذلك عند إجراء مقابلات مع الإدارة العليا. ويجب على المراجع التصرف وفقاً للخطوات التالية وجمع الأدلة الموضوعية على النحو التالي:

أ) المدخلات التي تستخدمها المؤسسة لتحديد المخاطر والفرص، والتي قد تشمل:

- تحليل القضايا الخارجية والداخلية؛

- الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة؛

- الأطراف المهمة فيما يتعلق بنظام الإدارة الخاص بالضوابط ومتطلباتها أيضاً؛

- مصادر الخطر المحتملة مثل الجوانب البيئية ومخاطر السلامة، الخ.

ب) الطريقة التي يتم بها تقييم المخاطر والفرص، والتي يمكن أن تختلف بين التخصصات والقطاعات.

سوف تتطلب معالجة المؤسسة للمخاطر والفرص، بما في ذلك مستوى المخاطر الذي ترغب في قبوله وكيفية التحكم فيه، ممارسة التقدير المهني من قبل المراجع.

أ 11. دورة الحياة

تتطلب بعض نظم الإدارة الخاصة بالضوابط تطبيق منظور دورة الحياة على منتجاتها وخدماتها. ويجب على المراجعين لا يعتبروا هذا متطلباً لبني نهج دورة الحياة. يتضمن منظور دورة الحياة النظر في التحكم والتاثير الذي تتمتع به المؤسسة على مراحل دورة حياة المنتج والخدمة. وتشمل المراحل في دورة الحياة الحصول على المواد الخام والتصميم والإنتاج والنقل / التسليم والاستخدام ومعالجة نهاية العمر والتخلص النهائي. ويمكن لهذا النهج المؤسسة من تحديد تلك المجالات التي يمكنها، بالنظر إلى نطاقها، تقليل تأثيرها على البيئة مع إضافة قيمة إلى المؤسسة. يجب على المراجع استخدام تقديره المهني فيما يتعلق بكيفية تطبيق المؤسسة لمنظور دورة الحياة من حيث إستراتيجيتها و:

أ) عمر المنتج أو الخدمة؛

ب) تأثير المؤسسة على سلسلة التوريد؛

ج) طول سلسلة التوريد؛

د) التعقيد التكنولوجي للمنتج.

إذا قامت المؤسسة بدمج العديد من أنظمة الإدارة في نظام إدارة واحد لتلبية احتياجاتها الخاصة، يجب على المراجع أن ينظر بعناية في أي تداخل يتعلق بدراسة دورة الحياة.

أ 12. مراجعة سلسلة التوريد

يمكن طلب مراجعة سلسلة التوريد وفقاً لمتطلبات محددة. ويجب وضع برنامج مراجعة الموردين وفقاً لمعايير المراجعة المعتمد بها لنوع الموردين والموردين الخارجيين. ويمكن أن يختلف نطاق مراجعة سلسلة التوريد، على سبيل المثال مراجعة كاملة لنظام الإدارة، ومراجعة عملية واحدة، ومراجعة المنتج، ومراجعة التكوين.

أ 13. إعداد وثائق أعمال المراجعة

عند إعداد وثائق أعمال المراجعة، ينبغي لفريق المراجعة النظر في الأسئلة أدناه لكل وثيقة.

أ) ما هو سجل المراجعة الذي سيتم إنشاؤه باستخدام وثيقة العمل هذه؟

ب) ما هو نشاط المراجعة المرتبط بوثيقة العمل هذه؟

ج) من سيكون مستخدم وثيقة العمل هذه؟

د) ما هي المعلومات اللازمة لإعداد وثيقة العمل هذه؟

بالنسبة لعمليات المراجعة المجمعة، ينبغي وضع وثائق العمل لتجنب ازدواجية أنشطة المراجعة عن طريق:

- تجميع المتطلبات المماثلة من معايير مختلفة؛

- تنسيق محتوى قوائم المراجعة والاستبيانات ذات الصلة.

يجب أن تكون وثائق عمل المراجعة كافية لمعالجة جميع عناصر نظام الإدارة ضمن نطاق المراجعة ويمكن توفيرها في أي وسائط.

أ.14 اختيار مصادر المعلومات

يمكن أن تختلف مصادر المعلومات المختارة وفقاً لنطاق المراجعة وتعقيدها، وقد تشمل ما يلي:

أ) مقابلات مع الموظفين والأفراد الآخرين؛

ب) مراقبة الأنشطة وبيئة العمل المحيطة وظروفها؛

ج) المعلومات الموثقة، مثل السياسات والأهداف والخطط والإجراءات والمعايير والتعليمات والتراخيص والتقارير والمواصفات والرسومات والعقود والأوامر؛

د) السجلات، مثل سجلات التفتيش ومحاضر الاجتماعات وتقارير المراجعة وسجلات برنامج المراقبة ونتائج القياسات؛

هـ) ملخصات البيانات وتحليلها ومؤشرات الأداء؛

و) معلومات عن خطط أخذ العينات من الجهة الخاضعة للمراجعة وأي إجراءات للتحكم في عمليات أخذ العينات والقياس؛

ز) تقارير من مصادر أخرى، على سبيل المثال ملاحظات العملاء والمسوحات والقياسات الخارجية والمعلومات الأخرى ذات الصلة الواردة من الأطراف الخارجية وتقييمات الموردين الخارجيين؛

ح) قواعد البيانات والموقع الإلكترونية؛

ط) المحاكاة والنماذج.

أ.15 زيارة موقع الجهة الخاضعة للمراجعة

لتقليل التداخل بين أنشطة المراجعة والعمليات الخاصة بعمل الجهة الخاضعة للمراجعة ولضمان صحة وسلامة فريق المراجعة أثناء الزيارة، ينبغي مراعاة ما يلي:

أ) تحطيط الزيارة:

- التأكد من الحصول على تصريح بالدخول والوصول إلى تلك الأجزاء من موقع الجهة الخاضعة للمراجعة، وذلك لزيارتها وفقاً لنطاق المراجعة؛

- تقديم معلومات كافية إلى المراجعين بشأن الأمان والصحة (مثل الحجر الصحي)، ومسائل الصحة والسلامة المهنية، والمعايير الثقافية، وساعات العمل للزيارة، بما في ذلك التطعيمات والإجازات المطلوبة والموصى بها، إن وجدت؛

- التأكيد من الجهة الخاضعة للمراجعة أن أي معدات حماية شخصية مطلوبة (PPE) ستكون متاحة لفريق المراجعة، إن أمكن؛
- تأكيد الترتيبات مع الجهة الخاضعة للمراجعة فيما يتعلق باستخدام الأجهزة المحمولة والكاميرات، بما في ذلك تسجيل المعلومات مثل الصور الفوتوغرافية للموقع والمعدات، ونسخ لقطات الشاشة أو نسخ من الوثائق، ومقاطع الفيديو لأنشطة والمقابلات، مع مراعاة مسائل الأمن والسرية؛
- باشتئاء عمليات المراجعة المخصصة غير المجدولة، التأكيد من إبلاغ الموظفين الذين تتم زيارتهم بأهداف المراجعة ونطاقها.

ب) الأنشطة الميدانية:

- تجنب أي اضطراب لا لزوم له في العمليات التشغيلية؛
- التأكيد من أن فريق المراجعة يستخدم معدات الحماية الشخصية بشكل صحيح (إن وجدت)؛
- التأكيد من الإبلاغ عن إجراءات الطوارئ (مثل مخارج الطوارئ ونقاط التجمع)؛
- جدولة الاتصالات لتقليل الأعطال؛
- تكثيف حجم فريق المراجعة وعدد الأدلة والمراقبين وفقاً لمجال المراجعة، وذلك لتجنب التداخل مع العمليات التشغيلية قدر الإمكان؛
- عدم لمس أو التلاعُب بأي جهاز، ما لم يكن مسموحاً بذلك صراحةً، حتى عندما تكون مختصاً أو مرخصاً لك؛
- في حالة وقوع حادث أثناء الزيارة الميدانية، يجب على قائد فريق المراجعة استعراض الوضع مع الجهة الخاضعة للمراجعة، وإذا لزم الأمر، مع عميل المراجعة والتوصل إلى اتفاق بشأن ما إذا كان ينبغي إيقاف المراجعة أو إعادة جدولتها أو استمرارها؛
- في حالة أخذ نسخ من المستندات في أي وسائط، يجب طلب الإذن مقدماً والنظر في مسائل السرية والأمن؛
- عند تدوين الملاحظات، يجب تجنب جمع المعلومات الشخصية إلا إذا كانت أهداف المراجعة أو معايير المراجعة تتطلبها.

ج) أنشطة المراجعة الافتراضية:

- التأكيد من أن فريق المراجعة يستخدم بروتوكولات الوصول عن بعد المتافق عليها بما في ذلك الأجهزة والبرامج المطلوبة الخ؛
 - في حالة التقاط نسخ من الشاشة لأي نوع من الوثائق، يجب طلب الإذن مقدماً والنظر في مسائل السرية والأمن وتجنب التسجيل للأفراد دون إذن منهم؛
 - في حالة وقوع حادث أثناء الوصول عن بعد، يجب على قائد فريق المراجعة استعراض الموقف مع الجهة الخاضعة للمراجعة، وإذا لزم الأمر، مع عميل المراجعة والتوصل إلى اتفاق بشأن ما إذا كان ينبغي إيقاف المراجعة أو إعادة جدولتها أو استمرارها؛
 - استخدام مخطوطات / رسوم الأرضية الخاصة بالموقع البعيد للرجوع إليها؛
 - الحفاظ على احترام الخصوصية أثناء فترات المراجعة.
- يجب إلقاء الاعتبار للتخلص من المعلومات وأدلة المراجعة، بغض النظر عن نوع الوسائط، في تاريخ لاحق، وذلك بمجرد انقضاء الحاجة إلى الاحتفاظ بها.

أ.16 مراجعة الأنشطة والموقع الافتراضية

يتم إجراء عمليات مراجعة افتراضية عندما تقوم مؤسسة ما بعملها أو تقدم خدمة باستخدام بيئة على الإنترنت نتيحة للأشخاص، بغض النظر عن الواقع الفعلي، تنفيذ العمليات (مثل إنترانت الشركة، "سحابة الحوسبة"). ويشار أحياناً إلى مراجعة الموقع الافتراضي باسم المراجعة الظاهري. وتشير عمليات المراجعة عن بعد إلى استخدام التكنولوجيا لجمع المعلومات، وإجراء مقابلات مع الجهة الخاضعة للمراجعة، وما إلى ذلك عندما تكون الطرق المباشرة "وجهًا لوجه" غير ممكنة أو مرغوبة.

تلي المراجعة الافتراضية عملية المراجعة القياسية أثناء استخدام التكنولوجيا للتحقق من الأدلة الموضوعية. ويجب أن تضمن الجهة الخاضعة للمراجعة وفريق المراجعة المتطلبات التكنولوجية المناسبة لعمليات المراجعة الافتراضية والتي يمكن أن تشمل:

- التأكد من أن فريق المراجعة يستخدم بروتوكولات الوصول عن بعد المتفق عليها، بما في ذلك الأجهزة والبرامج المطلوبة الخ؛
- إجراء عمليات الفحص الفني قبل المراجعة لحل المشكلات الفنية؛
- ضمان توفر خطط الطوارئ وإبلاغها (مثلاً انقطاع الوصول، واستخدام التكنولوجيا البديلة)، بما في ذلك توفير وقت إضافي للمراجعة إذا لزم الأمر.

يجب أن تشمل كفاءة المراجع:

- المهارات التقنية لاستخدام المعدات الإلكترونية المناسبة وغيرها من التكنولوجيا أثناء المراجعة؛
- الخبرة في تسهيل الاجتماعات بشكل افتراضي لإجراء المراجعة عن بعد.

عند عقد الاجتماع الافتراضي أو إجراء المراجعة بشكل افتراضي، يجب على المراجع مراعاة البنود التالية:

- المخاطر المرتبطة بالمراجعات الافتراضية أو عن بعد؛
- استخدام مخطوطات / رسوم الأرضية الخاصة بالموقع البعيد للرجوع إليها أو رسم خرائط للمعلومات الإلكترونية؛
- تسهيل منع الأعطال والتوقفات الناتجة عن ضوضاء الخلفية؛
- طلب إذن مسبق لأخذ لقطات شاشة من الوثائق أو أي نوع من التسجيلات، والنظر في مسائل السرية والأمن؛
- ضمان السرية والخصوصية أثناء فترات توقف المراجعة، على سبيل المثال عن طريق إسكات الميكروفونات وإيقاف الكاميرات مؤقتاً.

أ.17 إجراء مقابلات

تُعد المقابلات وسيلة هامة لجمع المعلومات، ويجب إجراؤها بطريقة تلائم الموقف والفرد الذي سيتم إجراء مقابلة معه، إما وجهًا لوجه أو عبر وسائل اتصال أخرى. ومع ذلك، يجب على المراجع مراعاة ما يلي:

أ) يجب إجراء المقابلات مع الأفراد من المستويات والوظائف المناسبة والذين يؤدون أنشطة أو مهام ضمن نطاق المراجعة؛

ب) ينبغي إجراء المقابلات عادةً خلال ساعات العمل العادية، وحيثما يكون ذلك عملياً، في مكان العمل العادي للشخص الذي تجري مقابلته؛

ج) يجب القيام بمحاولات لتهيئة الفرد الذي تجري مقابلته قبل المقابلة وأثناءها؛

- د) يجب توضيح سبب المقابلة وأي عمليات لتدوين الملاحظات؛
- هـ) يمكن بدء المقابلات عن طريق مطالبة الأفراد بوصف عملهم؛
- و) يجب اختيار نوع السؤال المستخدم بعناية (على سبيل المثال، الأسئلة المفتوحة والمغلقة والاستدراجية والتحري التقديرية)؛
- ز) الوعي بالتواصل غير اللفظي المحدود في الأوساط الافتراضية؛ وبدلاً من ذلك، ينبغي أن يكون التركيز على نوع الأسئلة التي يجب استخدامها في العثور على أدلة موضوعية؛
- ح) ينبغي تلخيص واستعراض نتائج المقابلة مع الفرد الذي تمت مقابلته؛ يجب شكر الأفراد الذين تمت مقابلتهم على مشاركتهم وتعاونهم.

أ. 18. نتائج المراجعة

أ. 18.1 تحديد نتائج المراجعة

عند تحديد نتائج المراجعة، ينبغي مراعاة ما يلي:

- أ) متابعة سجلات المراجعة السابقة والاستنتاجات التي خلصت إليها؛
- ب) متطلبات عميل المراجعة؛
- ج) دقة وكفاية وملاءمة الأدلة الموضوعية لدعم نتائج المراجعة؛
- د) مدى تحقيق أنشطة المراجعة المخططة وتحقيق النتائج المخطط لها؛
- هـ) النتائج التي تتجاوز الممارسة العادية، أو فرص التحسين؛
- و) حجم العينة؛
- ز) تصنيف نتائج المراجعة (إن وجدت).

أ. 18.2 تسجيل الامتثال

بالنسبة لتسجيل الامتثال، يجب مراعاة ما يلي:

- أ) وصف معايير المراجعة التي يظهر الامتثال مقابلها أو الإشارة إليها؛
- ب) مراجعة الأدلة لدعم الامتثال والفاعلية، إن أمكن؛
- ج) إعلان الامتثال، إن أمكن.

أ. 18.3 تسجيل عدم الامتثال

بالنسبة لسجلات عدم الامتثال، يجب مراعاة ما يلي:

- أ) وصف معايير المراجعة أو الإشارة إليها؛
- ب) أدلة المراجعة؛

- ج) إعلان عدم الامتثال؛
- د) نتائج المراجعة ذات الصلة، إن وجدت.

أ. 18.4 التعامل مع النتائج المتعلقة بمعايير متعددة

أثناء المراجعة، من الممكن تحديد النتائج المتعلقة بمعايير متعددة. عندما يحدد المراجع نتيجة مرتبطة بمعيار واحد في مراجعة مجتمعة، يجب على المراجع مراعاة التأثير المحتمل على المعايير المقابلة أو المماثلة في أنظمة الإدارة الأخرى.

بناءً على الترتيبات مع عميل المراجعة، يجوز للمراجع طرح أي مما يأتي:

أ) النتائج المنفصلة لكل معيار؛ أو

ب) نتيجة واحدة تجمع بين الإشارات إلى معايير متعددة.

بناءً على الترتيبات مع عميل المراجعة، يجوز للمراجع توجيه الجهة الخاضعة للمراجعة إلى كيفية الاستجابة

لهذه النتائج.

قائمة المراجع

[1] ISO 9000:2015, *Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*

[2] ISO 9001, *Quality management systems — Requirements*¹

[3] ISO Guide 73:2009, *Risk management — Vocabulary*

¹ راجع

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup.](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)