

الإصدار النهائي
ديسمبر 2020

المعيار الدولي لإدارة الجودة

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1
(الذي كان يعرف سابقاً بالمعيار الدولي للرقابة على الجودة 1)

إدارة الجودة في الشركات التي تؤدي عمليات التدقيق والمراجعة على
البيانات المالية، أو عمليات التأكيد الأخرى أو الخدمات ذات العلاقة

IAASB

International Auditing
and Assurance
Standards Board

International Federation of Accountants
529 Fifth Avenue, 6th Floor
New York, New York 10017 USA

يُسَهِّلُ الاتحاد الدولي للمحاسبين الأنظمة والعمليات التي تدعم عمليات مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي.

لا يتحمل كل من مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي والاتحاد الدولي للمحاسبين مسؤولية أي خسارة يتكبدها أي شخص يعمل أو يمتنع عن العمل بالاعتماد على مواد هذا الإصدار، سواءً نتجت هذه الخسارة عن الإهمال أو غير ذلك.

حقوق التأليف محفوظة © ديسمبر 2020 للاتحاد الدولي للمحاسبين. جميع الحقوق محفوظة. يمكن تحميل هذا الإصدار للاستخدام الشخصي غير التجاري (أي باعتباره مرجعاً مهنيًا أو لأغراض البحث) من على www.iaasb.org، كما يجب طلب الإذن الخطي من الإتحاد الدولي للمحاسبين لاستنساخ أو تخزين أو استخدامات أخرى شبيهة في هذه الوثيقة

يستهدف مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي خدمة المصلحة العامة بوضع معايير عالية الجودة للتدقيق والتأكد وغير ذلك من المعايير وذلك لتسهيل التقارب بين معايير التدقيق والتأكد الدولية والمحلية، مما يُحسِّن من الجودة والاتساق في الممارسة على مستوى العالم ويعزز ثقة الجمهور العام في مهنة التدقيق والتأكد على الصعيد العالمي.

وقد أعد مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي معايير التدقيق والتأكد وإرشادات الاستخدام لكي يستخدمها جميع المحاسبين المهنيين في ظل عملية مشتركة لوضع المعايير يشارك فيها مجلس الإشراف على المصلحة العامة، والذي يشرف على أعمال المجلس، بالإضافة إلى المجموعة الاستشارية التابعة لمجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي، والتي تقدم إسهامات متعلقة بالمصلحة العامة تدخل في عملية إعداد المعايير والأدلة الإرشادية.

"مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي"، و"المعايير الدولية للتدقيق"، و"المعايير الدولية لعمليات التأكيد"، و"المعايير الدولية لعمليات المراجعة"، و"المعايير الدولية للخدمات ذات العلاقة"، و"المعايير الدولية للرقابة على الجودة"، و"الملاحظات الدولية لممارسة التدقيق"، وISA، IAASB، ISAE، ISRE، ISRS، وISQC، IAPN وشعار مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي IAASB هي جميعاً علامات تجارية خاصة بالاتحاد الدولي للمحاسبين أو علامات تجارية مسجلة وعلامات خدمة مسجلة للاتحاد الدولي للمحاسبين في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأخرى.

للاطلاع على حقوق النشر والعلامة التجارية ومعلومات عن التصاريح، يرجى الاطلاع على صفحة التصاريح permissions@ifac.org أو التواصل على البريد الإلكتروني permissions@ifac.org.

نشر مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي التابع للاتحاد الدولي للمحاسبين المعيار الدولي لإدارة الجودة رقم 1 "إدارة الجودة في الشركات التي تؤدي عمليات التدقيق والمراجعة على البيانات المالية، أو عمليات التأكيد الأخرى أو الخدمات ذات العلاقة" والمعيار الدولي لإدارة الجودة رقم 2 "المراجعات على جودة العملية"، والصادر في ديسمبر 2020، باللغة الإنجليزية (وقام المجمع الدولي العربي للمحاسبين القانونيين IASCA بترجمته إلى العربية في يونيو 2022) ويتم نسخها بموافقة الإتحاد الدولي للمحاسبين. وأخذ الإتحاد الدولي للمحاسبين عملية ترجمة الكتاب بعين الاعتبار وتمت الترجمة وفقاً "لبیان السياسة- ترجمة المعايير والإرشادات الصادرة عن الإتحاد الدولي للمحاسبين". وإن النص الموافق عليه لجميع المعايير المشمولة هنا هو ذاته الذي قام بنشره الإتحاد الدولي للمحاسبين باللغة الإنجليزية. لا يتحمل الاتحاد الدولي للمحاسبين أي مسؤولية عن دقة واكتمال الترجمة أو الإجراءات التي قد تترتب على ذلك.

"يعتبر النص باللغة الإنجليزية لمعيار إدارة الجودة رقم 1 و2، حقوق تأليف للإتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC). جميع الحقوق محفوظة".

"يعتبر النص باللغة العربية لمعيار إدارة الجودة رقم 1 و2، حقوق تأليف للإتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC). جميع الحقوق محفوظة".

العنوان الأصلي – المعيار الدولي لإدارة الجودة رقم 1 "رقابة الجودة للشركات التي تؤدي عمليات تدقيق ومراجعة للبيانات المالية، وعمليات التأكيد الأخرى والخدمات ذات العلاقة" والمعيار الدولي لإدارة الجودة رقم 2 "المراجعات على جودة العملية".

Original title: ISQM 1 "Quality Management for Firms that Perform Audits or Reviews of Financial Statements, or Other Assurance or Related Services Engagements" and ISQM 2 "Engagement Quality Reviews".

رقم الإيداع لدى المكتبة الوطنية:

IAASB

International Auditing
and Assurance
Standards Board®

ISA.

عن مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي

أعد مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي هذا الإصدار واعتمده.

واستهدف مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي خدمة المصلحة العامة بوضع معيار عالي الجودة للتدقيق والتأكد وغير ذلك من المعايير وذلك لتسهيل التقارب بين معايير التدقيق والتأكد الدولية والمحلية، مما يحسن من الجودة والاتساق في الممارسة على مستوى العالم ويعزز ثقة الجمهور العام في مهنة التدقيق والتأكد على الصعيد العالمي.

وقد أعد مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي معايير التدقيق والتأكد وإرشادات الاستخدام لكي يستخدمها جميع المحاسبين المهنيين في ظل عملية مشتركة لوضع المعايير يشارك فيها مجلس الإشراف على المصلحة العامة، والذي يشرف على أعمال المجلس، بالإضافة إلى المجموعة الاستشارية التابعة لمجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي، والتي تقدم إسهامات متعلقة بالمصلحة العامة تدخل في عملية إعداد المعايير والأدلة الإرشادية. أما الأنظمة والعمليات التي تدعم عمليات مجلس معايير التدقيق والتأكد الدولي، فيسهلها الاتحاد الدولي للمحاسبين.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1

إدارة الجودة في الشركات التي تؤدي عمليات التدقيق والمراجعة على البيانات

المالية، أو التي تقدم عمليات تأكيد أخرى أو خدمات ذات صلة

(ساري اعتباراً من 15 ديسمبر 2022)

المحتويات

الفقرة

مقدمة

5-1	نطاق هذا المعيار
11-6	نظام الشركة لإدارة الجودة
12	اختصاص هذا المعيار
13	تاريخ النفاذ
15-14	الهدف
16	تعريفات

المتطلبات

18-17	تطبيق المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة والامتثال لها
22-19	نظام إدارة الجودة
27-23	عملية تقييم المخاطر في الشركة
28	الحوكمة والقيادة
29	المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة
30	قبول العلاقة مع العميل واستمرارها وقبول العمليات ذات الطبيعة الخاصة
31	أداء العمليات
32	الموارد
33	المعلومات والتواصل
34	الاستجابات المخصصة
47-35	عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية
52-48	خدمات الشبكة أو متطلبات الشبكة
56-53	تقييم نظام إدارة الجودة
60-57	التوثيق

التطبيق والمواد التوضيحية الأخرى

2أ-1أ	نطاق هذا المعيار
5أ-3أ	نظام الشركة لإدارة الجودة

اختصاص هذا المعيار.....	أ6-9
تعريفات.....	أ10-28
تطبيق المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة والامتثال لها.....	أ29
نظام إدارة الجودة.....	أ30-38
عملية تقييم المخاطر في الشركة.....	أ39-54
الحوكمة والقيادة.....	أ55-61
المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.....	أ62-66
قبول العلاقة بالعميل واستمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة.....	أ67-74
أداء العمليات.....	أ75-85
الموارد.....	أ86-108
المعلومات والتواصل.....	أ109-115
الاستجابات المخصصة.....	أ116-137
عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية.....	أ138-174
متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة.....	أ175-186
تقييم نظام إدارة الجودة.....	أ187-201
التوثيق.....	أ202-206

يُقرأ المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 "رقابة الجودة للشركات التي تؤدي عمليات تدقيق ومراجعة للبيانات المالية، أو عمليات التأكيد الأخرى أو الخدمات ذات العلاقة"، جنباً إلى جنب مع الإصدار بعنوان "مقدمة لإصدارات إدارة الجودة الدولية والتدقيق والمراجعة وعمليات التأكيد الأخرى والخدمات ذات العلاقة".

مقدمة

نطاق هذا المعيار

1. يتناول هذا المعيار مسؤولية الشركات عن تصميم نظام لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله فيما يخص عمليات التدقيق أو المراجعة على البيانات المالية، أو عمليات التأكيد الأخرى والخدمات ذات العلاقة.
2. تُشكل المراجعات على جودة العمليات جزءاً من نظام الشركة لإدارة الجودة.
 - (أ) يتناول هذا المعيار مسؤولية الشركة عن إعداد سياسات أو إجراءات تتناول العمليات التي من المطلوب أن تخضع للمراجعة على الجودة.
 - (ب) ويتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة¹ تعيين المراجع على الجودة ومؤهلاته، وعملية توثيق المراجعة على جودة العمليات.
3. الإصدارات الأخرى لمجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي:
 - (أ) بُنيت على أساس منطقي وهو أنه على الشركة أن تنفذ متطلبات المعايير الدولية لإدارة الجودة أو المتطلبات المحلية التي تفرض نفس متطلبات تلك المعايير على أقل تقدير.²
 - (ب) تشمل متطلبات بخصوص شركاء العملية وأعضاء فريق العمل الآخرين الذين يشتركون في العملية وذلك لإدارة الجودة على مستوى العملية. فعلى سبيل المثال، يتناول المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنقّح) مسؤوليات معينة يتحملها المدقق عند إدارة الجودة على مستوى العملية وذلك عند تدقيق البيانات المالية، وكذلك المسؤوليات المقابلة التي يتحملها شريك العملية. (المرجع: الفقرة 11).
4. يُقرأ هذا المعيار جنباً إلى جنب مع المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة. يمكن أن تحدد القوانين أو الأنظمة أو المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة مسؤوليات إدارة الشركة بخصوص الجودة والتي قد تتجاوز المسؤوليات الواردة في هذا المعيار. (المرجع: الفقرة 2).
5. يُطبق هذا المعيار على جميع الشركات التي تؤدي عمليات تدقيق أو مراجعة على البيانات المالية، أو التي تقدم عمليات تأكيد أو خدمات ذات صلة (أي إذا كانت الشركة تقدم أي من تلك العمليات، فعليها أن تطبق هذا المعيار، أما نظام إدارة الجودة الذي تحدده متطلبات هذا المعيار، فإنه يُمكن الشركة من أداء جميع العمليات التي تنفذها بشكل متسق).

نظام الشركة لإدارة الجودة

6. يعمل نظام إدارة الجودة بأسلوب مستمر ومتكرر ولا بد أن يكون الأسلوب المتبع مستجيباً للتغيرات التي تطرأ على طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها، وليس أسلوباً خطياً ثابتاً. ومع ذلك، ولأغراض هذا المعيار يتناول نظام إدارة الجودة المكونات الثمانية التالية: (المرجع: الفقرة 3).
 - (أ) عملية تقييم المخاطر في الشركة.
 - (ب) الحوكمة والقيادة.
 - (ج) المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.
 - (د) قبول العلاقة بالعملاء واستمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة.
 - (هـ) أداء العملية.

¹ المعيار الدولي لإدارة الجودة 2 " المراجعات على جودة العمليات".

² انظر، على سبيل المثال، المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنقّح) "رقابة الجودة لتدقيق البيانات المالية" (المنقّح)، الفقرة 3.

- (و) الموارد.
- (ز) المعلومات والتواصل.
- (ح) عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية.
7. يطلب هذا المعيار من الشركة أن تطبق نهجاً معتمداً على المخاطر عند تصميم مكونات نظام إدارة الجودة وتنفيذها وتشغيلها، وذلك بأسلوب مترابط ومنسق لتتمكن الشركة من تحقيق الإدارة الاستباقية لعمليات الجودة التي تنفذها. (المرجع: الفقرة 4).
8. والنهج المعتمد على المخاطر مدرجٌ في متطلبات هذا المعيار من خلال ما يلي:
- (أ) وضع أهداف الجودة. تتكون أهداف الجودة التي تضعها الشركة من الأهداف المتعلقة بمكونات نظام إدارة الجودة، وهي الأهداف التي على الشركة تحقيقها، وعلى الشركة أن تحدد أهداف الجودة التي ينص عليها هذا المعيار بالإضافة لأي أهداف جودة أخرى لازمة لتمكين الشركة من تحقيق أهداف نظام إدارة الجودة.
- (ب) تحديد المخاطر التي تمس تحقيق أهداف الجودة وتقييمها (والتي يشار إليها في هذا المعيار بمخاطر الجودة). على الشركة أن تحدد مخاطر الجودة وتقيمها لتضع أساساً لتصميم وتنفيذ ردود الفعل أو الاستجابات.
- (ج) تصميم وتنفيذ الاستجابات لمعالجة مخاطر الجودة. تستند طبيعة استجابة الشركة وتوقيتها ومداهها، وتأتي كرد فعل، على أسباب تقييم مخاطر الجودة وذلك لمعالجة تلك المخاطر.
9. يتطلب هذا، على الأقل مرة واحدة سنوياً، أن يُقيم الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام إدارة الجودة، وعليهم التوصل إلى نتائج عما إذا كان نظام إدارة الجودة يقدم للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف النظام، الواردة في الفقرتين 14 (أ) و(ب)، تتحقق. (المرجع: الفقرة 5).

قابلية التطوير

10. عند تطبيق النهج المعتمد على المخاطر، يُطلب من الشركة أن تراعي النقاط التالية:
- (أ) طبيعة الشركة وظروفها.
- (ب) طبيعة العمليات التي تؤديها الشركة وظروفها.
- وفقاً لذلك، لن يكون تصميم نظام إدارة الجودة للشركة، ولا سيما مدى تعقيد النظام وشكله، ثابتاً. على سبيل المثال، تحتاج الشركة التي تؤدي أنواعاً مختلفة من العمليات لمجموعة متنوعة من المنشآت، تشمل تدقيق البيانات المالية للمنشآت المدرجة، إلى وجود نظام أكثر تعقيداً ورسمية لإدارة الجودة بالإضافة إلى مستندات الإثبات، وذلك مقارنة بالشركة التي لا تقوم إلا بمراجعة البيانات المالية أو تجميع الاتفاقيات.

الشبكات ومقدمو الخدمات

11. يتناول هذا المعيار مسؤوليات الشركة عندما:
- (أ) تنتمي الشركة لشبكة شركات، وعندما تمثل الشركة لمتطلبات الشبكة أو عندما تستعين بخدمات الشبكة في نظام إدارة الجودة أو في أداء العمليات.
- (ب) أو، عندما تستعين الشركة بموارد يوفرها مقدم خدمات في نظام إدارة الجودة أو في أداء العمليات.
- وحتى عندما تمثل الشركة لمتطلبات الشبكة أو عندما تستخدم خدمات الشبكة أو موارد يوفرها مقدم خدمات، فإن ذلك لا يعفيها من مسؤوليتها عن نظام إدارة الجودة.

اختصاص هذا المعيار

12. تشمل الفقرة 14 أهداف الشركة التي تتحقق بتطبيق هذا المعيار. كما يشمل هذا ما يلي: (المرجع: الفقرة 6).
(أ) المتطلبات التي صُممت لتمكين الشركة من تحقيق الهدف الوارد في الفقرة 14. (المرجع: الفقرة 7).
(ب) الإرشادات ذات العلاقة على شكل تطبيقات والمواد التوضيحية الأخرى. (المرجع: الفقرة 8).
(ج) مادة تقديمية تعطي سياقاً مهماً لتحقيق الاستيعاب الجيد لهذا المعيار.
(د) تعريفات. (المرجع: الفقرة 9).

تاريخ النفاذ

13. من المطلوب تنفيذ وتصميم أنظمة إدارة الجودة الممثلة لهذا المعيار بحلول 15 ديسمبر 2022، ومن المطلوب إجراء تقييم لنظام إدارة الجودة الذي تتطلبه الفقرات 53-54 من هذا المعيار خلال عام واحد بعد هذا التاريخ.

الهدف

14. هدف الشركة هو تصميم وتنفيذ وتشغيل نظام إدارة الجودة يُستخدم في عمليات تدقيق البيانات المالية أو مراجعتها، أو في عمليات التأكيد الأخرى والخدمات ذات العلاقة التي تؤديها الشركة، على أن يقدم هذا النظام للشركة تأكيداً معقولاً على ما يلي:

- (أ) وفاء الشركة وموظفيها بمسؤولياتهم وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، وأداء العمليات وفقاً لتلك المعايير والمتطلبات.
(ب) تقارير العمليات التي تصدرها الشركة أو شركاء العملية ملائمة للظروف.

15. مراعاة المصلحة العامة بتحقيق الأداء المتسق لعمليات الجودة. تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله يؤدي إلى الأداء المتسق لعمليات الجودة بإمداد الشركة بتأكيد معقول على أن أهداف نظام إدارة الجودة، الواردة في الفقرتين 14 (أ) و(ب)، تتحقق. وتتحقق عمليات الجودة من خلال التخطيط للعمليات وأدائها وإعداد التقارير عنها وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها. ويتطلب تحقيق أهداف تلك المعايير والامتثال لمتطلبات القوانين والأنظمة المعمول بها ممارسة الحكم المهني، وإذا لزم الأمر وبناءً على نوع العملية، ممارسة التشكك المهني.

تعريفات

16. لأغراض هذا المعيار تشكل هذه لمصطلحات التالية المعاني المبينة أدناه:
(أ) القصور في نظام الشركة لإدارة الجودة (والذي يشار إليه بـ "أوجه القصور" في هذا المعيار) - وتظهر أوجه القصور في الحالات التالية: (المرجع: الفقرات 10، وأ159-160).
(1) عدم تحديد هدف الجودة اللازم لتحقيق الهدف من نظام إدارة الجودة.
(2) عدم تحديد الخطر أو مجموعة المخاطر التي تمس الجودة أو عدم تقييمها بشكل ملائم. (المرجع: الفقرة 11).

- (3) الاستجابة أو مجموعة الاستجابات لا تقلل احتمالية وقوع مخاطر الجودة إلى مستوى منخفض مقبول بسبب عدم تصميم الاستجابة أو الاستجابات أو تنفيذها أو تشغيلها بفاعلية.
- (4) غياب أحد الجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة، أو تصميمه بشكل غير ملائم، أو تنفيذه أو تشغيله بشكل غير فعال، مما يؤدي إلى عدم استيفاء إحدى متطلبات المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. (المرجع: الفقرة 12).
- (ب) توثيق العمليات - سجل العمليات التي تم أداؤها، والنتائج التي تم التوصل إليها، والاستنتاجات التي خلص إليها الممارسون (في بعض الأحيان يستخدم مصطلح أوراق العمل).
- (ج) شريك العملية 3- الشريك أو شخص آخر تقوم الشركة بتعيينه، وهو المسؤول عن العملية وأدائها، وعن التقرير الذي يصدر نيابة عن الشركة، والمطلوب منه إذا لزم الأمر، أن تكون لديه الصلاحيات الملائمة والمخولة من جهة مهنية أو قانونية أو تنظيمية.
- (د) مراجعة جودة العملية - تقييم موضوعي للأحكام المؤثرة التي اتخذها فريق العملية والاستنتاجات التي توصل لها الفريق، وهي المراجعات التي يجريها المراجعون على جودة عمليات التدقيق ويكملونها في أو قبل تاريخ تقرير العملية.
- (هـ) المراجع على جودة العملية - شريك، أو شخص آخر في الشركة، أو شخص خارجي، تعينه الشركة لإجراء المراجعة على جودة العملية.
- (و) فريق العملية - جميع الشركاء والموظفين الذين يشاركون في العملية، وأي شخص آخر يتخذ إجراءات بخصوص العملية، باستثناء الخبير الخارجي⁴ والمدققين الداخليين الذين يقدمون مساعدات مباشرة في عملية ما. (المرجع: الفقرة 13).
- (ز) المفتشون الخارجيون - المفتشون أو الفاحصون، ممن لديهم صلاحية الإشراف الخارجي، فيما يتعلق بنظام الشركة لإدارة الجودة أو العمليات التي قامت بها الشركة. (المرجع: الفقرة 14).
- (ح) المشكلات (ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة) - معلومات عن تصميم العمليات وتنفيذها وتشغيل نظام إدارة الجودة والتي تم تجميعها نتيجة لأداء أعمال المتابعة، وعمليات الفحص الخارجي وغير ذلك من المصادر ذات العلاقة، والتي تشير إلى احتمال وجود وجه أو أكثر من القصور. (المرجع: الفقرات 15-17).
- (ط) الشركة - منشأة فردية، أو شراكة أو مؤسسة أو منشأة أخرى للمحاسبين المهنيين، أو ما يعادل ذلك في القطاع العام. (المرجع: الفقرة 18).
- (ي) المنشأة المدرجة - هي المنشأة التي تدرج أو تُسعر أسهمها أو أوراقها المالية أو ديونها في سوق مالي "بورصة" معترف بها، أو التي يتم تسويقها بموجب أنظمة بورصة معترف بها أو جهة أخرى مكافئة.
- (ك) شركة شبكة - شركة أو منشأة تنتمي لشبكة شركات.
- (ل) شبكة - هيكل أكبر: (المرجع: الفقرة 19).
- (1) أنشئ بهدف التعاون.

³ يُقرأ مصطلح "شريك العملية" و"الشريك" على أنهما يشيران إلى المصطلحات المكافئة لهما في القطاع العام حسب الاقتضاء.

⁴ يُعرّف المعيار الدولي للتدقيق 620، استخدام عمل مدقق خبير، الفقرة 6(أ)، مصطلح "خبير التدقيق".

- (2) يهدف بشكل واضح لتحقيق الربح أو مشاركة التكاليف أو أسهم الملكية المشتركة، أو السيطرة أو الإدارة، أو تطبيق سياسات أو إجراءات إدارة جودة مشتركة، أو تبني استراتيجيات عمل مشتركة، أو استخدام اسم تجاري مشترك، أو استخدام جزء كبير من الموارد المهنية.
- (م) الشريك - أي شخص له صلاحية أو اختصاص الارتباط بالشركة فيما يتعلق بأداء عمليات الخدمات المهنية.
- (ن) الموظفون - الشركاء والعاملون في الشركة. (المرجع: الفقرتين 20 - 21).
- (س) الحكم المهني - تطبيق التدريب اللازم والمعرفة والخبرة، في سياق المعايير المهنية، وذلك لاتخاذ القرارات المستتيرة عن مسار الإجراءات الملائم لتصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.
- (ع) المعايير المهنية - معايير العمليات الصادرة عن مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي، وفقاً لتعريفها الوارد في إصدارات المجلس بعنوان، مقدمة لإدارة الجودة الدولية، والتدقيق والمراجعة وعمليات التأكيد الأخرى، والخدمات ذات العلاقة، والمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.
- (ف) أهداف الجودة - النتائج المرغوب في تحقيقها فيما يتعلق بمكونات نظام إدارة الجودة والتي على الشركة تحقيقها.
- (ص) مخاطر الجودة - الخطر الذي من المحتمل بشكل معقول أن:
- (1) يقع.
- (2) بشكل فردي، أو مُجمَع مع مخاطر أخرى، ويؤثر سلباً على تحقيق هدف أو أكثر من أهداف الجودة.
- (ق) التأكيد المعقول - في سياق المعايير الدولية لإدارة الجودة، مستوى مرتفع ولكن غير مطلق من التأكيد.
- (ر) المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة - مبادئ المتطلبات الأخلاقية المهنية والمتطلبات الأخلاقية التي تُطبق على المحاسبين المهنيين عند أدائهم لعمليات التدقيق والمراجعة على البيانات المالية، أو عند تقديمهم لعمليات تأكيد أخرى أو خدمات ذات صلة. عادة ما تتكون المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة من أحكام المتطلبات الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولي للمحاسبين المتعلقة بعمليات التدقيق والمراجعة على البيانات المالية، أو تقديم عمليات تأكيد أخرى أو خدمات ذات صلة، بالإضافة إلى المتطلبات المحلية أو الوطنية الأكثر تحفظاً. (المرجع: الفقرات 22 - 24، وأ26)
- (ش) الاستجابات (ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة) - السياسات أو الإجراءات التي صممتها الشركة ونفذتها لمعالجة واحد أو أكثر من مخاطر الجودة: (المرجع: الفقرات 25 - 27، وأ50).
- (1) السياسات هي البيانات التي توضح ما الذي ينبغي أو لا ينبغي عمله لمعالجة خطر أو مخاطر الجودة. ويمكن توثيق تلك البيانات، والنص عليها صراحة أثناء التواصل أو الإشارة إليها ضمناً من خلال الإجراءات والقرارات.
- (2) الإجراءات هي عبارة عن المسار المُتَّبَع لتنفيذ السياسات.
- (ت) مقدم الخدمة - (في سياق هذا المعيار) - شخص أو منظمة خارجية تقدم مورداً يستخدم في نظام إدارة الجودة أو في أداء العمليات. يُستثنى من مقدمي الخدمات الشبكة التي تنتمي لها الشركة، والشركات الأخرى في الشبكة أو الهياكل أو المنظمات الأخرى في الشبكة. (المرجع: الفقرتين 28، وأ105).
- (ث) العاملون - المهنيون، بخلاف الشركاء، ويدخل في هذا التعريف أي خبراء توظفهم الشركة.
- (خ) نظام إدارة الجودة - النظام الذي تصممه الشركة وتنفذه وتشغله لتحصل على تأكيد معقول على ما يلي:

- (1) وفاء الشركة وموظفيها بمسؤولياتهم وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، وأداء العمليات وفقاً لتلك العمليات والمتطلبات.
- (2) تقارير العمليات التي تصدرها الشركة أو شركاء العملية ملائمة للظروف.

المتطلبات

تطبيق المتطلبات ذات العلاقة والامتثال لها

17. تمتثل الشركة لجميع المتطلبات الواردة في هذا المعيار إلا إذا كانت المتطلبات غير ذات صلة بالشركة نظراً لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها. (المرجع: الفقرة 29).
18. لا بد أن يستوعب الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة، والشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية لنظام الشركة لإدارة الجودة، لا بد أن يتفهموا هذا المعيار، بما في ذلك تطبيق المواد التوضيحية الأخرى، علاوة على استيعاب أهداف هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة وتطبيق متطلباته بشكل ملائم.

نظام إدارة الجودة

19. تصمم الشركة نظام إدارة الجودة وتتفذه وتشغله. وخلال عمل الشركة على ذلك، فإنها تمارس الحكم المهني، وتراعي طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تؤديها. يؤسس مكون الحوكمة والقيادة في نظام إدارة الجودة البيئة التي تدعم تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله. (المرجع: الفقرتين 30 - 31).

المسؤوليات

20. تحدد الشركة المسؤوليات التالية: (المرجع: الفقرات 32-35).
- (أ) المسؤولية النهائية والمسائلة عن نظام الشركة لإدارة الجودة والتي ستوكل لمسؤول تنفيذي رئيسي أو للشريك الإداري للشركة (أو ما يعادل ذلك)، أو إذا لزم الأمر، إلى المجلس الإداري لشركاء الشركة (أو ما يعادل ذلك).
- (ب) المسؤولية التشغيلية لنظام إدارة الجودة.
- (ج) المسؤولية التشغيلية عن جوانب معينة من نظام إدارة الجودة، وتشمل:
- (1) الامتثال لمتطلبات الاستقلالية، (المرجع: الفقرة 36).
- (2) عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية.
21. عند تعيين الأدوار وفقاً للفقرة 20، تحدد الشركة أن الشخص/ الأشخاص: (المرجع: الفقرة 37).
- (أ) لديه الخبرة الملائمة، والمعرفة والتأثير والصلاحيات ضمن الشركة ولديه الوقت الكافي للوفاء بالمسؤوليات الملقاة على عاتقه. (المرجع: الفقرة 38).
- (ب) يفهم الأدوار الموكلة إليه ويتحمل مسؤولية الوفاء بها.
22. تحدد الشركة أن الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية لنظام إدارة الجودة، امتثالاً لمتطلبات الاستقلالية وعملية المتابعة والإجراءات التصحيحية، بإمكانهم التواصل بشكل مباشر مع الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية عن نظام الشركة لإدارة الجودة.

عملية تقييم المخاطر في الشركة

23. تصمم الشركة وتنفذ عملية تقييم المخاطر وذلك لتحديد مخاطر الجودة وتقييمها، ولتصمم الاستجابات اللازمة لمعالجة تلك المخاطر. (المرجع: الفقرات 39-41).

24. وعلى الشركة أن تضع أهداف الجودة المحددة في هذا المعيار بالإضافة لأي أهداف جودة أخرى ترى أنها لازمة لتمكينها من تحقيق أهداف نظام إدارة الجودة. (المرجع: الفقرات 42-44).

25. على الشركة أن تحدد مخاطر الجودة وتقييمها لتضع أساساً لتصميم وتنفيذ ردود الفعل أو الاستجابات. وخلال تنفيذ ذلك فعلى الشركة أن:

(أ) تستوعب الظروف والأحداث وتتخذ أو لا تتخذ إجراءات، إذا كانت تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة، ويشمل ذلك ما يلي: (المرجع: الفقرات 45-47).

(1) فيما يخص طبيعة الشركة وظروفها، تنظر الشركة فيما يلي:

(أ) تعقيد الشركة وخصائصها التشغيلية.

(ب) القرارات التشغيلية والاستراتيجية والإجراءات، وعمليات أداء العمل ونموذج الأعمال الذي تطبقه الشركة.

(ج) خصائص وأسلوب الإدارة الذي تتبعه قيادة الشركة.

(د) موارد الشركة، وتشمل الموارد التي يوفرها مقدمو الخدمات.

(هـ) القوانين والأنظمة والمعايير المهنية والبيئية التي تعمل فيها الشركة.

(و) في حال كانت الشركة تنتمي لشبكة، طبيعة ومدى متطلبات الشبكة وخدمات الشركة، إن وجدت.

(2) فيما يتعلق بطبيعة العمليات التي تنفذها الشركة وظروفها، تنظر الشركة فيما يلي:

(أ) أنواع العمليات التي تؤديها الشركة والتقارير التي ستصدر عنها.

(ب) أنواع المنشآت التي تؤدي تلك العمليات لصالحها.

(ب) تضع الشركة كيفية تأثير الظروف والأحداث واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات، وفقاً للفقرة 25(أ)، سلباً على تحقيق أهداف الجودة. (المرجع: الفقرة 48).

26. تنفذ الشركة الاستجابات لمعالجة مخاطر الجودة بأسلوب مستند إلى، وكرد فعل على، الأسباب التي نتجت عن تقييم مخاطر الجودة. ولا بد أن تشمل الاستجابات التي تقدمها الشركة الاستجابات المحددة في الفقرة 34. (المرجع: الفقرات 49-51).

27. تضع الشركة سياسات أو إجراءات تم تصميمها لتحديد المعلومات التي تشير إلى أهداف إضافية من أهداف الجودة، أو إلى مخاطر إضافية أو معدلة من مخاطر الجودة، وهي المعلومات التي تحتاجها الشركة بسبب التغيرات التي تطرأ على طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها. وفي حال تحديد تلك المعلومات، فعلى الشركة أن تأخذ تلك المعلومات بعين الاعتبار، وإذا لزم الأمر: (المرجع: الفقرتين 52-53).

(أ) تحدد الشركة مزيداً من أهداف الجودة أو تُعدل أهداف الجودة الإضافية التي قد حددتها الشركة بالفعل. (المرجع: الفقرة 54).

- (ب) تحدد الشركة وتُقيّم المخاطر الإضافية التي تمس الجودة، وتعديل تلك المخاطر أو تعييد تقييمها.
(ج) تصمم الشركة مزيداً من الاستجابات وتنفذها، أو تعدل الاستجابات.

الحوكمة والقيادة

28. تحدد الشركة أهداف الجودة التالية التي تتناول مكون الحوكمة والقيادة في الشركة، والتي تؤسس البيئة التي تدعم نظام الشركة لإدارة الجودة:

(أ) تبرهن الشركة على التزامها بالجودة من خلال الثقافة السائدة في الشركة، والتي تدرك ما يلي وتعززه:
(المرجع: الفقرتين 55-56).

- (1) دور الشركة في خدمة المصلحة العامة من خلال الأداء المتسق لعمليات الجودة.
- (2) أهمية الأخلاقيات المهنية والقيم والتوجهات.
- (3) مسؤولية جميع الموظفين عن أداء العمليات أو الأعمال ضمن نظام إدارة الجودة، والسلوكيات المتوقعة منهم.
- (4) أهمية الجودة في القرارات والإجراءات الاستراتيجية التي تتخذها الشركة، وتشمل الأولويات المالية والتشغيلية للشركة.

(ب) تتحمل القيادة المسؤولية وتُحاسب عن الجودة. (المرجع: الفقرة 57).

(ج) تبرهن القيادة على الالتزام بالجودة من خلال الإجراءات والسلوكيات التي تتبناها. (المرجع: الفقرة 58).

(د) هيكل المنظمة وتحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ملائم للتمكن من تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله. (المرجع: الفقرات 32، وأ33، وأ35، وأ59).

(هـ) تخطط الشركة لاحتياجاتها من الموارد، بما في ذلك الموارد المالية، كما تحصل على الموارد وتخصصها أو تعينها بأسلوب متسق مع التزامها بالجودة. (المرجع: الفقرتين 60 - 61)

المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة

29. تضع الشركة أهداف الجودة التالية التي تتناول الوفاء بالمسؤوليات وفقاً للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة، والتي تشمل متطلبات الاستقلالية: (المرجع: الفقرات 62-64، وأ66).

(أ) بخصوص الشركة وموظفيها:

- (1) يستوعب الموظفون المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة التي تخضع لها الشركة وعملياتها. (المرجع: الفقرات 22، وأ24).
- (2) يفي الموظفون بالمسؤوليات المتعلقة بالمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة التي تخضع لها الشركة والعمليات التي تؤديها.

(ب) آخرون، بما في ذلك الشبكة، وشبكات الشركات، والأشخاص في الشبكة أو شبكة الشركات، أو مقدمو الخدمات، الذين يخضعون للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة التي تخضع لها الشركة والعمليات التي تؤديها:

- (1) يستوعبون المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة التي تنطبق عليهم. (المرجع: الفقرات 22، وأ24، وأ65).

(2) يوفون بمسؤولياتهم فيما يتعلق بالمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة التي تنطبق عليهم.

قبول العلاقة بالعملاء واستمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة

30. على الشركة أن تحدد أهداف الجودة التالية التي تتناول قبول العلاقة بالعملاء واستمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة:

(أ) الأحكام المهنية التي تتخذها الشركة عمّا إذا كانت ستقبل علاقة بعميل ما أو ستستمر فيها أو ما إذا كانت عملية ذات طبيعة خاصة ملائمة وذلك بناءً على ما يلي:

(1) المعلومات التي حصلت عليها الشركة بخصوص طبيعة العملية وظروفها ومدى نزاهة العميل وقيمه الأخلاقية (وتشمل معلومات عن إدارة العميل، وإذا لزم الأمر، المكلفين بالحوكمة لدى العميل) على أن تكون تلك المعلومات كافية لدعم الأحكام المهنية. (المرجع: الفقرات 67-71أ).

(2) قدرة الشركة على أداء العمليات وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها. (المرجع: الفقرة 72أ).

(ب) الأولويات المالية والتشغيلية للشركة لا تؤدي إلى اتخاذ أحكام مهنية غير ملائمة عمّا إذا كانت ستقبل علاقة بعميل ما أو ستستمر فيها أو ما إذا كانت العملية ذات الطبيعة الخاصة ملائمة. (المرجع: الفقرتين 73أ-74أ).

أداء العملية

31. تضع الشركة أهداف الجودة التالية التي تتناول أداء عمليات الجودة:

(أ) فرق العمليات تستوعب وتقي بمسؤولياتها المتعلقة بالعمليات، وتشمل، حسب الاقتضاء، مسؤولية شركاء العمليات العامة عن إدارة الجودة وتحقيقها في العمليات وانخراطهم بالقدر الكافي والملائم في العملية بأكملها. (المرجع: الفقرة 75أ).

(ب) تعتبر طبيعة وتوقيت ومدى التوجيهات والإشراف على فرق العمليات ومراجعة العمل الذي تم ملائمة بناءً على طبيعة العمليات وظروفها والموارد المخصصة أو التي أُتحت لفرق العمليات، وعند إشراف الفرق الأكثر خبرة في العمليات ومراجعتها للعمل الذي أنجزته فرق العمليات الأقل خبرة. (المرجع: الفقرتين 76أ-77أ).

(ج) تمارس فرق العمليات الحكم المهني، وإذا لزم الأمر وبناءً على نوع العملية، تمارس التشكك المهني. (المرجع: الفقرة 78أ).

(د) التشاور بشأن المسائل الصعبة أو المستمرة وتنفيذ النتائج التي يتم التوصل إليها. (المرجع: الفقرات 79أ-81أ).

(هـ) لا بد أن تنتبه الشركة لاختلاف الآراء ضمن فريق العمليات، أو بين فريق العمليات وفريق المراجعة على جودة العمليات أو من يؤديون المهام ضمن نظام نظام الشركة لإدارة الجودة وعليها أن تصل إلى حل بهذا الخصوص. (المرجع: الفقرة 82أ).

(و) تُجمَع وثائق العملية في الوقت الملائم بعد تاريخ تقرير العملية، على أن يُحتفظ بها بشكل ملائم وذلك لتلبية احتياجات الشركة في الامتثال للقوانين والأنظمة والمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة، أو المعايير المهنية. (المرجع: الفقرات 83 - 85أ).

الموارد

32. تضع الشركة أهداف الجودة التالية التي تتناول بشكل ملائم الحصول على الموارد وتطويرها واستخدامها والحفاظ عليها وتخصيصها وتعيينها وتشغيل نظام الشركة لإدارة الجودة: (المرجع: الفقرتين 86 - 87).

الموارد البشرية

- (أ) توظف الشركة العاملون وتطور مهاراتهم وتحفظ بهم على أن يكون لديهم الكفاءة والقدرات اللازمة لتحقيق ما يلي: (المرجع: الفقرات 88 - 90).
- (1) أداء عمليات الجودة باتساق، ويشمل ذلك امتلاك المعرفة أو الخبرة ذات العلاقة بالعمليات التي تنفذها الشركة.
- (2) أداء المهام أو تنفيذ المسؤوليات المتعلقة بتشغيل نظام الشركة لإدارة الجودة.
- (ب) يثبت الموظفون التزامهم بالجودة من خلال الإجراءات التي يتخذونها والسلوكيات التي يلتزمون بها، وعليهم تطوير الكفاءة اللازمة والحفاظ عليها والتي تمكنهم من أداء مسؤولياتهم، وتحاسب الشركة هؤلاء الموظفين أو تقرر بجدارتهم من خلال التقييم الدوري في الوقت الملائم، والمكافآت والترقيات وغير ذلك من الحوافز. (المرجع: الفقرات 91-93).
- (ج) توظف الشركة أشخاصاً من مصادر خارجية (أي من الشبكة، أو شركة أخرى ضمن الشبكة أو من مقدم خدمات) وذلك عندما لا يكون لدى الشركة عدد كافٍ من الموظفين، أو الموظفين الملائمين، للتمكن من تشغيل نظام الشركة لإدارة الجودة أو أداء العمليات. (المرجع: الفقرة 94).
- (د) يُعيّن أعضاء فرق العمليات وذلك لكل عملية على حدة، على أن يشمل الفريق شريك العملية، الذي يتمتع بالجدارة والكفاءة اللازمة، ولديه الوقت اللازم لأداء عمليات الجودة بشكل متسق. (المرجع: الفقرات 88 - 89، و95-97).
- (هـ) يُعيّن الأشخاص لأداء المهام ضمن نظام الشركة لإدارة الجودة على أن يتمتع هؤلاء الأشخاص بالكفاءة والجدارة، وكذلك الوقت الكافي لأداء تلك المهام.

الموارد التكنولوجية

(و) يمكن شراء الموارد التكنولوجية الملائمة أو تطويرها داخلياً، وصيانتها واستخدامها للتمكن من تشغيل نظام الشركة لإدارة الجودة وأداء العمليات. (المرجع: الفقرات 98-101، 104).

الموارد الفكرية

(ز) يمكن الحصول على الموارد الفكرية الملائمة أو تطويرها أو تنفيذها وصيانتها واستخدامها للتمكن من تشغيل نظام الشركة لإدارة الجودة والأداء المتسق لعمليات الجودة، على أن تكون تلك الموارد الفكرية متسقة مع المعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية، حسب الاقتضاء. (المرجع: الفقرات 102-104).

مقدمو الخدمات

(ح) لا بد أن تكون الموارد البشرية أو التكنولوجية أو الفكرية من مقدمي الخدمات ملائمة للاستخدام ضمن نظام الشركة لإدارة الجودة وأداء العمليات، مع مراعاة أهداف الجودة الواردة في الفقرات 32 (د) و(هـ) و(و) و(ز). (المرجع: الفقرات 105-108).

المعلومات والتواصل

33. تضع الشركة أهداف الجودة التالية التي تتناول الحصول على المعلومات واستخراجها أو استخدامها فيما يتعلق بنظام الشركة لإدارة الجودة، وإيصال تلك المعلومات على مستوى الشركة وللأطراف الخارجية في الوقت المناسب وذلك للتمكن من تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله: (المرجع: الفقرة 109أ).

(أ) يحدد نظام المعلومات ويرصد ويعالج ويحفظ المعلومات الموثوقة ذات العلاقة التي تدعم نظام الشركة لإدارة الجودة، سواء كانت من مصادر داخلية أو خارجية. (المرجع: الفقرتين 110-111أ).

(ب) تفر الثقافة السائدة في الشركة وتعزز مسؤولية الموظفين عن تبادل المعلومات فيما بينهم في الشركة. (المرجع: الفقرة 112أ).

(ج) تبادل المعلومات الموثوقة ذات العلاقة على مستوى الشركة ومع فرق العمليات، ويشمل ذلك ما يلي: (المرجع: الفقرة 112أ).

(1) توصيل المعلومات للموظفين وفرق العمليات، على أن تكون طبيعة المعلومات وتوقيتها ومداهما كافياً لتمكينهم من استيعاب وتنفيذ مسؤولياتهم المتعلقة بأداء المهام ضمن نظام الشركة لإدارة الجودة أو العمليات.

(2) يوصل الموظفون وفرق العمليات المعلومات للشركة عند أداء المهام ضمن نظام الشركة لإدارة الجودة أو العمليات.

(د) تُوصَل المعلومات الموثوقة وذات العلاقة إلى الأطراف الخارجية، وتشمل ما يلي:

(1) تُوصَل الشركة المعلومات إلى أو ضمن الشبكة التي تنتمي لها الشركة أو إلى مقدمي الخدمات، إن وجدوا، لتمكن الشبكة أو مقدمو الخدمات من الوفاء بمسؤولياتهم المتعلقة بمتطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة أو الموارد المقدمة لهم. (المرجع: الفقرة 113أ).

(2) تُوصَل المعلومات خارجياً في حال تطلب القانون أو الأنظمة أو المعايير المهنية ذلك، لدعم الأطراف الخارجية في فهم نظام الشركة لإدارة الجودة. (المرجع: الفقرتين 114أ-115أ).

الاستجابات المحددة

34. عند تصميم الاستجابات وتنفيذها وفقاً للفقرة 26، تدرج الشركة الاستجابات التالية: (المرجع: الفقرة 116أ).

(أ) تضع الشركة سياسات وإجراءات للتعامل مع ما يلي:

(1) تحديد التهديدات التي تمس الامتثال للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة وتقييمها ومعالجتها. (المرجع: الفقرة 117أ).

(2) تحديد المخالفات والتواصل بشأنها وتقييمها والإبلاغ عنها وهي المخالفات للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة مع الاستجابة الملائمة لأسباب تلك المخالفات ونتائجها في الوقت الملائم. (المرجع: الفقرة 118أ-119أ).

(ب) تحصل الشركة مرة واحدة سنوياً على الأقل، على تأكيد موثق على الامتثال لمتطلبات الاستقلالية من جميع الموظفين المطلوب منهم بموجب المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة أن يكونوا مستقلين.

(ج) تضع الشركة سياسات أو إجراءات لاستلام الشكاوى والادعاءات بخصوص الإخفاق في أداء العمل وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها وتحقق فيها وتتوصل لحل بشأنها،

أو حالات عدم الامتثال لسياسات أو إجراءات الشركة التي وضعت بموجب هذا المعيار. (المرجع: الفقرتين 120أ-121أ).

(د) تضع الشركة سياسات وإجراءات للتعامل مع الظروف في الحالات التالية:

(1) عندما تصبح الشركة على دراية بمعلومات، بعد قبول علاقة مع العميل أو قبول الاستمرار فيها أو قبول عملية ذات طبيعة خاصة، وكانت تلك المعلومات ستسبب في رفض الشركة للعلاقة مع العميل أو العملية ذات الطبيعة الخاصة إذا كانت قد عرفت تلك المعلومات قبل قبول العلاقة مع العميل أو الاستمرار فيها أو العملية ذات الطبيعة الخاصة. (المرجع: الفقرتين 122أ-123أ).

(2) عندما يكون من المطلوب من الشركة بموجب القانون أو الأنظمة أن تقبل العلاقة بالعميل أو تقبل عملية ذات طبيعة خاصة. (المرجع: الفقرة 123أ).

(هـ) تضع الشركة السياسات والإجراءات التي: (المرجع: الفقرة 124أ-126أ).

(1) تتطلب التواصل مع المكلفين بالحوكمة، عند التدقيق على البيانات المالية للمنشآت المدرجة، بشأن كيفية دعم النظام لإدارة الجودة لتحقيق الأداء المتسق لعمليات الجودة (المرجع: الفقرات 127أ-129أ).

(2) تتناول الحالات المختلفة التي يكون فيها من الملائم التواصل مع الأطراف الخارجية بشأن نظام الشركة لإدارة الجودة. (المرجع: الفقرة 130أ).

(3) تتناول المعلومات التي ينبغي توفيرها عند التواصل خارجياً وفقاً للفقرتين 34(هـ) و34(هـ) (2) والتي تشمل طبيعة التواصل وتوقيته ومداه والنوع الملائم من التواصل. (المرجع: الفقرتين 131أ - 132أ).

(و) تضع الشركة السياسات أو الإجراءات التي تتناول المراجعات على جودة العمليات وفقاً للمعيار الدولي لإدارة الجودة 2، وتطلب من المراجع على جودة العمليات أن:

- (1) يدقق البيانات المالية للمنشآت المدرجة.
- (2) يدقق أو ينفذ العمليات الأخرى التي تتطلب إجراء مراجعة على جودة العمليات بموجب القانون أو النظام. (المرجع: الفقرة 133أ).
- (3) يدقق أو ينفذ العمليات الأخرى التي تقرر الشركة أن تعيين مراجع على جودة العمليات هو الاستجابة الملائمة في تلك الحالة لمعالجة واحد أو أكثر من مخاطر الجودة. (المرجع: الفقرات 134أ-137أ).

عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية

35. تضع الشركة عمليات للمتابعة والإجراءات التصحيحية وذلك لتحقيق ما يلي: (المرجع: الفقرات 138أ).

(أ) تقديم معلومات موثوقة وذات صلة وفي الوقت المناسب عن تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.

(ب) اتخاذ الإجراءات الملائمة للاستجابة لأوجه القصور التي حُددت وذلك لمعالجتها في الوقت المناسب.

تصمم أعمال المتابعة وتنفيذها

36. تصمم الشركة وتنفذ مهام المتابعة لتضع أساساً لتحديد أوجه القصور.

37. وعند تحديد طبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداه، تراعي المنشأة النقاط التالية: (المرجع: الفقرات 139أ-142أ).

- (أ) الأسباب التي نتجت عن تقييم مخاطر الجودة.
- (ب) تصميم الاستجابات.
- (ج) تصميم عملية تقييم المخاطر في الشركة وعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية. (المرجع: الفقرتين 143-144).
- (د) التغييرات التي تطرأ على نظام الشركة لإدارة الجودة. (المرجع: الفقرة 145).
- (هـ) نتائج مهام المتابعة السابقة، وما إذا كانت نتائج تلك الأعمال ما زالت مهمة لتقييم نظام الشركة لإدارة الجودة وما إذا كانت الإجراءات التصحيحية لمعالجة أوجه القصور التي تم تحديدها مسبقاً كانت فعالة. (المرجع: الفقرتين 146-147).
- (و) المعلومات المهمة الأخرى والتي تشمل الشكاوى وادعاءات الإخفاق في أداء العمل وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، أو عدم الامتثال لسياسات أو إجراءات الشركة التي وضعت بموجب هذا المعيار، أو المعلومات التي حصلت عليها الشركة من عمليات الفحص الخارجية والمعلومات من مقدمي الخدمات. (المرجع: الفقرات 148-150).
38. تدرج الشركة فحص العمليات المكتملة ضمن مهام المتابعة التي تنفذها وعليها أن تحدد ماهية العمليات وتحدد شركاء العمليات الذين ستختارهم. وخلال تنفيذ ذلك فعلى الشركة أن: (المرجع: الفقرات 141، 151 - 154).
- (أ) تراعي المسائل الواردة في الفقرة 37.
- (ب) تراعي طبيعة أعمال المتابعة الأخرى وتوقيتها ومدائها التي تنفذها الشركة والعمليات وشركاء العمليات الذين يخضعون لأعمال المتابعة المذكورة.
- (ج) تختار عملية واحدة مكتملة على الأقل لكل شريك عملية وذلك بصفة دورية تحددتها الشركة.
39. تضع الشركة السياسات والإجراءات التي تحقق ما يلي:
- (أ) تفرض على الأشخاص الذين يؤدون مهام المتابعة أن يكون لديهم الكفاءة والجدارة والوقت الكافي لأداء مهام المتابعة بفعالية.
- (ب) تتناول موضوعية الأشخاص الذين يؤدون مهام المتابعة. تحظر تلك السياسات والإجراءات على أعضاء فريق العمليات أو على المراجع على جودة عمليات التدقيق أداء عمليات فحص على تلك العملية. (المرجع: الفقرتين 155-156).

تقييم النتائج وتحديد أوجه القصور

40. تُقيّم الشركة النتائج لتحديد ما إذا كانت تعاني من أوجه قصور ويشمل ذلك عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية. (المرجع: الفقرات 157-162).

تقييم أوجه القصور التي حُددت

41. تُقيّم الشركة شدة وانتشار أوجه القصور التي حُددت وذلك على النحو التالي: (المرجع: الفقرات 161، 163-164).
- (أ) التحقق من السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت. وعند تحديد طبيعة وتوقيت ومدى إجراءات فحص السبب/ الأسباب الجذرية، على المنشأة أن تراعي طبيعة أوجه القصور التي حددتها وشدتها المحتملة. (المرجع: الفقرات 165-169).
- (ب) تقييم أثر أوجه القصور، بشكل مُجمّع وفردى، على نظام إدارة الجودة.

الاستجابة لأوجه القصور التي حُددت

42. تصمم الشركة وتنفذ إجراءات تصحيحية لمعالجة أوجه القصور على أن تكون مستجيبة لنتائج تحليل الأسباب الجذرية. (المرجع: الفقرات 170-172).

43. يُقِيم الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية عن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية ما إذا كانت الإجراءات التصحيحية قد:

(أ) صُممت بشكل ملائم لمعالجة أوجه القصور التي حُددت إلى جانب أسبابها الجذرية مع تقرير هذا الشخص أنها نُفذت.

(ب) نُفذت لمعالجة أوجه القصور التي حُددت مسبقاً وأنها فعّالة.

44. إذا أشار التقييم إلى أن الإجراءات التصحيحية التي صُممت ونُفذت لم تكن فعّالة، على الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية عن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية اتخاذ الإجراء الملائم لتحديد أن الإجراءات التصحيحية قد عُدت بالشكل الملائم لتكون فعّالة.

مشكلات في العمليات ذات الطبيعة الخاصة

45. تستجيب الشركة للحالات التي تظهر فيها مشكلات تشير إلى وجود عملية/ عمليات أُلغيت عند أدائها إجراءات كانت مطلوبة خلال تنفيذ تلك العملية/ العمليات أو أن التقرير الصادر بشأنها قد يكون غير ملائم، على أن تشمل استجابة الشركة ما يلي: (المرجع: الفقرة 173).

(أ) اتخاذ الإجراء الملائم للامتثال للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

(ب) في الحالات التي تشير إلى أن التقرير غير ملائم، لا بد من دراسة التداعيات واتخاذ الإجراء الملائم، بما في ذلك دراسة ما إذا كان ينبغي الحصول على مشورة قانونية.

التواصل بشأن المسائل المتعلقة بالمتابعة واتخاذ الإجراءات التصحيحية

46. يتواصل الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية عن المتابعة والإجراءات التصحيحية بشكل منتظم مع الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن إدارة الجودة، وعلى الأشخاص الذين يتحملون مسؤولية نظام الشركة لإدارة الجودة الاضطلاع بما يلي: (المرجع: الفقرة 174).

(أ) وصف مهام المتابعة التي تمت.

(ب) أوجه القصور التي حُددت، بما في ذلك شدة وانتشار أوجه القصور المذكورة.

(ج) الإجراءات التصحيحية لمعالجة أوجه القصور التي حُددت.

47. تتواصل الشركة بشأن المسائل التي ورد وصفها في الفقرة 46 مع فرق العمليات والأشخاص الآخرين الموكل إليهم مهام ضمن نظام الشركة لإدارة الجودة لتمكينهم من اتخاذ الإجراءات الملائمة بالسرعة اللازمة وفقاً للمسؤوليات الموكلة إليهم.

متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة

48. عندما تنتمي الشركة لشبكة، فعليها أن تتفهم ما يلي، حسب الاقتضاء: (المرجع: الفقرتين 19، 175).

(أ) المتطلبات التي حددتها الشبكة فيما يتعلق بنظام الشركة لإدارة الجودة، بما في ذلك المتطلبات

المفروضة على الشركة لتنفيذ الموارد أو استخدامها أو الخدمات التي صممتها الشبكة أو التي وفرتها

في حالات أخرى (أي متطلبات الشبكة).

- (ب) أي خدمات أو موارد تقدمها الشبكة وتختار الشركة أن تنفذها أو تستخدمها في تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة أو تنفيذه أو تشغيله (أي خدمات الشبكة).
- (ج) مسؤوليات الشركة عن أي إجراءات لازمة لتنفيذ متطلبات الشبكة أو استخدام خدمات الشبكة. (المرجع: الفقرة 176أ).

تستمر الشركة في تحمل المسؤولية عن نظامها لإدارة الجودة، بما في ذلك الأحكام المهنية التي اتخذت عند تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله. لا تسمح الشركة بالامتثال لمتطلبات الشبكة أو استخدام خدمات الشبكة بالمخالفة لمتطلبات هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة. (المرجع: الفقرة 177أ).

49. وبناءً على ما يمكن فهمه من الفقرة 48، على الشركة أن:

- (أ) تحدد أن متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة هي متطلبات ذات صلة، وكيف تؤخذ بالحسبان، في نظام الشركة لإدارة الجودة، ويشمل ذلك كيفية تنفيذ تلك المتطلبات. (المرجع: الفقرة 178أ).
- (ب) تُقيم ما إذ كان يمكن تطبيق متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة، وإذا كان الوضع كذلك، كيف يمكن تطويع تلك المتطلبات أو إكمالها لتكون ملائمة للاستخدام في نظام الشركة لإدارة الجودة. (المرجع: الفقرتين 179أ-180أ)

مهام المتابعة التي تنفذها الشبكة في نظام الشركة لإدارة الجودة

50. في الحالات التي تنفذ فيها الشبكة مهام المتابعة المتعلقة بنظام الشركة لإدارة الجودة، فعلى الشركة أن:

- (أ) تحدد أثر مهام المتابعة التي تنفذها الشبكة على طبيعة مهام المتابعة التي تنفذها الشركة وتوقيتها ومداهما والتي تُنفذ وفقاً للفقرات 36-38.
- (ب) تحدد مسؤوليات الشركة فيما يتعلق بمهام المتابعة، والتي تشمل الإجراءات المتعلقة بالشركة.
- (ج) وضمن عملية تقييم النتائج وتحديد أوجه القصور الواردة في الفقرة 40، تحصل على نتائج مهام المتابعة من الشركة في التوقيت المناسب. (المرجع: الفقرة 181أ).

مهام المتابعة التي تنفذها الشبكة في شركات الشبكة بأكملها

51. على الشركة أن:

- (أ) تستوعب النطاق الشامل لمهام المتابعة التي تنفذها الشبكة في شركات الشبكة بأكملها، بما في ذلك مهام المتابعة التي تنفذها لتحديد أن متطلبات الشبكة قد نُفذت بشكل ملائم في جميع شركات الشبكة، وكيفية إيصال الشبكة لنتائج مهام المتابعة التي أجرتها إلى الشركة.
- (ب) تحصل على معلومات من الشبكة، على الأقل مرة واحدة سنوياً، بخصوص النتائج العامة لمهام المتابعة التي نفذتها الشبكة على مستوى جميع شركات الشبكة، وإذا لزم الأمر: (المرجع: الفقرات 182أ-184أ).

- (1) توصل المعلومات لفرق العمليات والأشخاص الآخرين الموكّل إليهم مهام ضمن نظام الشركة لإدارة الجودة، حسب الاقتضاء، وذلك لتمكينهم من اتخاذ الإجراءات الملائمة بالسرعة اللازمة وفقاً للمسؤوليات الموكّلة إليهم.

(2) دراسة أثر المعلومات على نظام الشركة لإدارة الجودة.

أوجه القصور التي تحددها الشركة في متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة

52. إذا حددت الشركة أوجه قصور في متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة، فعليها أن: (المرجع: الفقرة 185أ).
- (أ) تتواصل مع الشبكة بشأن المعلومات المهمة التي توصلت إليها بخصوص أوجه القصور التي حُددت.
- (ب) وفقاً للفقرة 42، تُصمم الإجراءات التصحيحية وتنفذها لمعالجة أثر أوجه القصور التي حُددت على متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة. (المرجع: الفقرة 186أ).

تقييم نظام إدارة الجودة

53. يُقِيم الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية عن نظام الشركة لإدارة الجودة، نيابة عن الشركة، نظام الشركة لإدارة الجودة. على أن يُنقذ التقييم في نقطة زمنية معينة، مرة واحدة سنوياً على الأقل. (المرجع: الفقرتين 187أ-189أ).

54. وبناءً على التقييم، يخلص الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة، نيابة عن الشركة، إلى إحدى النقاط التالية: (المرجع: الفقرات 190أ، 195أ).

- (أ) أن نظام إدارة الجودة للشركة يقدم تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق. (المرجع: الفقرة 191أ).
- (ب) باستثناء المسائل المتعلقة بأوجه القصور التي حُددت والتي تتسم بشدتها وعدم انتشارها وأثرها على تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله، يقدم نظام إدارة الجودة للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق. (المرجع: الفقرة 192أ).
- (ج) أن نظام إدارة الجودة للشركة لا يقدم تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق. (المرجع: الفقرات 192أ-194أ)

55. إذا توصل الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية عن نظام الشركة لإدارة الجودة للنتائج الواردة في الفقرة 54(ب) أو 54(ج)، فعلى الشركة أن: (المرجع: الفقرة 196أ).

(أ) تتخذ إجراءات سريعة وملائمة.

(ب) تتواصل مع:

(1) فرق العمليات والأشخاص الآخرين الموكل إليهم مهام ضمن نظام الشركة لإدارة الجودة، إلى المدى الملائم للمسؤوليات الموكلة إليهم. (المرجع: الفقرة 197أ).

(2) الأطراف الخارجية وفقاً لسياسات أو إجراءات الشركة المطلوبة بموجب الفقرة 34(هـ). (المرجع: الفقرة 198أ).

56. تجري الشركة تقييماً دورياً لأداء الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة، وكذلك لأداء الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية لنظام الشركة لإدارة الجودة. وخلال تنفيذ ذلك فعلى الشركة أن تأخذ بالاعتبار تقييم نظام الشركة لإدارة الجودة. (المرجع: الفقرات 199أ-201أ).

التوثيق

57. على الشركة أن تجهز وثائق نظام إدارة الجودة على أن تستوفي الشروط التالية: (المرجع: الفقرات أ202-أ204).

- (أ) تدعم استيعاب الموظفين المتسق لنظام الشركة لإدارة الجودة، بما في ذلك استيعابهم لأدوارهم ومسؤولياتهم المتعلقة بنظام الشركة لإدارة الجودة وأداء العمليات.
- (ب) تدعم التنفيذ المتسق للاستجابات والعمل بها.
- (ج) تقدم إثباتاً على تصميم الاستجابات وتنفيذها والعمل بها، وذلك لدعم تقييم نظام الشركة لإدارة الجودة الذي تم على يد الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة.

58. وعند تجهيز الوثائق، على الشركة أن تدرج ما يلي:

- (أ) تحديد الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة والموكل إليهم المسؤولية التشغيلية لنظام الشركة لإدارة الجودة.
- (ب) أهداف الجودة ومخاطر الجودة الخاصة بالشركة. (المرجع: الفقرة أ205).
- (ج) وصف للاستجابات وكيف تعالج الاستجابات التي وضعتها الشركة مخاطر الجودة.
- (د) وفيما يخص عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية:
- (1) إثبات مهام المتابعة التي تمت.
 - (2) تقييم النتائج، وأوجه القصور التي حُددت وأسبابها الجذرية.
 - (3) الإجراءات التصحيحية لمعالجة أوجه القصور التي حُددت وتقييم تصميم وتنفيذ تلك الإجراءات التصحيحية.
 - (4) التواصل بشأن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية.
 - (5) أسس الاستنتاجات التي تم التوصل لها وفقاً للفقرة 54.

59. تُوثق الشركة جميع المسائل الواردة في الفقرة 58 لأنها ترتبط بمتطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة وبتقييم متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة وفقاً للفقرة 49 (ب). (المرجع: الفقرة أ206).

60. تحدد المنشأة مدة الاحتفاظ بالوثائق بخصوص نظام إدارة الجودة على أن تكون تلك المدة كافية لتمكين الشركة من متابعة تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله، أو لمدة أطول إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون أو النظام.

التطبيقات والمواد التوضيحية الأخرى

نطاق هذا المعيار (المرجع: الفقرتين 3-4)

1. الإصدارات الأخرى لمجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي، والتي تشمل المعيار الدولي لعمليات المراجعة 2400 (المنقح)⁵ ومعيار التأكيد على المعلومات المالية 3000 (المنقح)⁶، وهي الإصدارات التي تحدد أيضاً متطلبات شريك العملية فيما يخص إدارة الجودة على مستوى العملية.

2. تشمل القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين⁷ متطلبات و مواد تطبيقية مخصصة للمحاسبين المهنيين لتمكينهم من الوفاء بمسؤولياتهم في تحقيق المصلحة العامة. وفقاً لما تشير إليه الفقرة 15، في سياق أداء العمليات الوارد وصفه في هذا المعيار، يشكل الأداء المتسق لعمليات الجودة جزءاً من مسؤولية المحاسبين المهنيين في العمل على تحقيق المصلحة العامة.

نظام الشركة لإدارة الجودة (المرجع: الفقرات 6-9).

3. قد تستخدم الشركة مصطلحات أو أطر متنوعة لوصف مكونات نظامها لإدارة الجودة.

4. وفيما يلي توضيح لأمثلة على الطبيعة المترابطة للمكونات:

- تحدد عملية تقييم المخاطر في الشركة العملية التي على الشركة اتباعها عند تنفيذ المنهج المعتمد على المخاطر على نظام الشركة لإدارة الجودة.
- يحدد مكون الحوكمة والقيادة البيئية التي تدعم نظام الشركة لإدارة الجودة.
- وتُمكن مكونات الموارد والمعلومات والتواصل من تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.
- عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية هي العمليات التي صُممت لمتابعة نظام الشركة لإدارة الجودة بأكمله. تقدم نتائج المتابعة والإجراءات التصحيحية معلومات ذات صلة بعملية تقييم المخاطر في الشركة.
- قد توجد علاقة بين مسائل معينة، فعلى سبيل المثال، قد توجد علاقة بين بعض جوانب المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة وقبول العلاقة بالعميل والاستمرار فيها وقبول العمليات ذات الطبيعة الخاصة.

5. تحصل الشركة على تأكيد معقول عندما يقلل نظام الشركة لإدارة الجودة من مخاطر عدم تحقيق الأهداف التي تنص عليها الفقرة 14 (أ) و (ب) إلى مستوى متدنٍ مقبول. التأكيد المعقول ليس مستوى مطلق من التأكيد، وذلك بسبب القيود المتأصلة في نظام إدارة الجودة. من تلك القيود أن الحكم البشري عند اتخاذ القرارات قد يكون خاطئاً وقد تحدث أعطال في نظام الشركة لإدارة الجودة بسبب أخطاء أو سلوكيات بشرية، على سبيل المثال، أو بسبب تعطل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

⁵ المعيار الدولي لعمليات المراجعة 2400 (المنقح) "عمليات مراجعة البيانات المالية التاريخية".

⁶ المعيار الدولي على عمليات التأكيد 3000 (المنقح) "عمليات التأكيد عدا عن عمليات التدقيق أو المراجعة للبيانات المالية التاريخية".

⁷ القواعد الأخلاقية المهنية للمحاسبين المهنيين الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين (وتشمل المعايير الإستقلالية الدولية).

اختصاص هذا المعيار (المرجع: الفقرة 12)

- 6أ. الهدف من هذا المعيار هو تقديم سياق لتحديد متطلبات هذا المعيار، على أن يحدد هذا السياق النتائج المرجوة من تطبيق المعيار، ويهدف أيضاً لمساعدة الشركة على استيعاب الاحتياجات التي ستليها، وإذا لزم الأمر، الوسائل الملائمة لتلبية تلك الاحتياجات.
- 7أ. تستخدم الصيغة الإلزامية عند التعبير عن المتطلبات الواردة في هذا المعيار.
- 8أ. وإذا لزم الأمر، تقدم التطبيقات والمواد التوضيحية الأخرى مزيداً من التوضيح للمتطلبات بالإضافة لإرشادات تنفيذ تلك المتطلبات. وبشكل محدد، تقدم التطبيقات والمواد التوضيحية ما يلي:
- شرحاً أكثر دقة لمعاني المتطلبات أو الهدف منها.
 - تشمل أمثلة توضح كيف يمكن تطبيق المتطلبات.
- ورغم أن هذه الإرشادات لا تفرض متطلبات في حد ذاتها، فهي مهمة للتطبيق الملائم للمتطلبات. قد تقدم التطبيقات والمواد التوضيحية الأخرى معلومات أساسية عن المسائل التي يتناولها هذا المعيار. وإذا لزم الأمر، تشمل التطبيقات والمواد التوضيحية الأخرى اعتبارات إضافية خاصة بمنظمات التدقيق في القطاع العام. تساعد تلك الاعتبارات الإضافية على تطبيق المتطلبات الواردة في هذا المعيار، ولكنها لا تحد أو تعفي الشركة من مسؤوليتها عن تطبيق المتطلبات الواردة في هذا المعيار والامتثال لها.
- 9أ. يشمل هذا المعيار، تحت عنوان "تعريفات"، وصفاً للمعاني التي تُعزى لمصطلحات بعينها لأغراض هذا المعيار. قُدمت تلك التعريفات للمساعدة على التطبيق والشرح المتسق لهذا المعيار، ولا تهدف لتجاهل التعريفات التي قد تكون وضعت لأغراض أخرى، سواءً كانت قانونية أو تنظيمية أو غير ذلك. وتشمل قائمة المصطلحات الملحق بالمعايير الدولية الصادرة عن مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي في دليل الإصدارات الخاصة بإدارة الجودة الدولية، والتدقيق، والمراجعة، وعمليات التأكيد الأخرى، والخدمات ذات العلاقة، الذي نشره الاتحاد الدولي للمحاسبين، المصطلحات الوارد تعريفها في هذا المعيار. وتشمل قائمة المصطلحات أيضاً وصفاً للمصطلحات الأخرى التي وضعت في هذا المعيار للمساعدة على تقديم شرح وترجمة متسقين ومتعارف عليهما.

تعريفات

أوجه القصور (المرجع: الفقرة 16(أ))

- 10أ. تحدد الشركة أوجه القصور من خلال تقييم المشكلات. وقد تنشأ أوجه القصور عن مشكلة أو مجموعة من المشكلات.
- 11أ. عند تحديد أحد أوجه القصور بسبب أحد مخاطر الجودة، أو مجموعة من مخاطر الجودة، والتي لم تُحدد أو تُقّم بالشكل الملائم، قد تغيب الاستجابة/ الاستجابات اللازمة لمعالجة تلك المخاطر، أو قد يكون ذلك نتيجة لأن تلك الاستجابات لم تُصمم أو تُنفذ بالشكل الملائم.
- 12أ. تتكون الجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة من المتطلبات الواردة في هذا المعيار والتي تتناول:
- تعيين المسؤوليات (الفقرات 20-22).
 - عملية تقييم المخاطر في الشركة.
 - عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية.
 - تقييم نظام إدارة الجودة.

أمثلة على أوجه القصور المتعلقة بجوانب أخرى من جوانب نظام إدارة الجودة:-

- إخفاق عملية تقييم المخاطر في الشركة في تحديد المعلومات التي تشير إلى التغيرات التي طرأت على طبيعة وظروف الشركة والعمليات التي تنفذها والحاجة إلى وضع أهداف إضافية للجودة، أو الحاجة لتعديل مخاطر الجودة أو الاستجابات.
- عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية في الشركة لم تُصمم أو تُنفذ بأسلوب يحقق ما يلي:
 - تقديم معلومات موثوقة وذات صلة وفي التوقيت المناسب عن تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.
 - تمكين الشركة من اتخاذ الإجراءات الملائمة للاستجابة لأوجه القصور وذلك لمعالجتها في التوقيت المناسب.
- عدم إجراء الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة لتقييم سنوي لنظام إدارة الجودة.

فريق العمليات (المرجع: الفقرة 16(و)).

13أ. يقدم المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)⁸ إرشادات عن تطبيق تعريف فريق العمليات في سياق تدقيق البيانات المالية.

عمليات الفحص الخارجية (المرجع: الفقرة 16 (ز))

14أ. في بعض الحالات، قد تُجري سلطة إشراف خارجية أنواعاً أخرى من الفحص، على سبيل المثال، المراجعات المواضيعية التي تركز على جوانب معينة من عمليات التدقيق أو على الممارسة على مستوى الشركة بأكملها وذلك في بعض الشركات التي تختارها تلك الجهات.

المشكلات (المرجع: الفقرة 16(ح))

15أ. ضمن العمل على تجميع المشكلات التي ظهرت عند أداء مهام المتابعة، أو من عمليات الفحص الخارجية وغير ذلك من المصادر، قد تعرف الشركة ملحوظات أخرى عن نظام الشركة لإدارة الجودة، مثل النتائج الإيجابية أو فرص التحسين المتاحة أمام الشركة، أو التعزيز الإضافي لنظام إدارة الجودة. توضح الفقرة 158 كيف يمكن للشركة أن تستخدم الملاحظات الأخرى في نظام إدارة الجودة.

16أ. تقدم الفقرة 148 أمثلة على المعلومات من المصادر الأخرى ذات العلاقة.

17أ. تشمل مهام المتابعة عمليات المتابعة التي تتم على مستوى العملية، مثل عمليات فحص العمليات. علاوة على ذلك، قد تشمل عمليات الفحص الخارجية والمصادر الأخرى ذات العلاقة معلومات تتعلق بعمليات محددة. ونتيجة لذلك، تشمل المعلومات عن تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله مشكلات على مستوى العملية والتي قد تشير إلى مشكلات متعلقة بنظام إدارة الجودة.

الشركة (المرجع: الفقرة 16(ط))

18أ. قد يختلف تعريف "الشركة" في المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة عن التعريف المدرج في هذا المعيار.

⁸ المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)، الفقرات 15-15أ

الشبكة (المرجع: الفقرتين 16(ل)، 48)

19أ. للشبكات والشركات التي تنتمي لشبكات هياكل تنظيمية متنوعة. على سبيل المثال، وفي سياق نظام الشركة لإدارة الجودة:

- قد تضع الشبكة متطلبات للشركة تتعلق بنظام الشبكة في إدارة الجودة، أو قد تقدم خدمات تستعين بها الشركة في نظامها لإدارة الجودة أو تستعين بها عند تنفيذ عملياتها.
- وقد تقدم الشركات الأخرى ضمن الشبكة خدمات (مثل الموارد) تستعين بها الشركة في نظامها لإدارة الجودة أو عند تنفيذ عملياتها.
- وقد تضع الهياكل أو المنظمات الأخرى ضمن الشبكة متطلبات للشركة تتعلق بنظام الشبكة في إدارة الجودة، أو قد تقدم خدمات.

ولأغراض هذا المعيار، فإن أي متطلبات للشبكة أو خدمات تقدمها الشبكة تحصل عليها الشركة من الشبكة، أو من شركة أخرى ضمن الشبكة أو من هيكل أو منظمة في الشبكة فهي جميعاً "متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة".

الموظفون (المرجع: الفقرتين 16(ن))

20أ. بالإضافة إلى الموظفين (أي الأشخاص في الشركة)، قد تستعين الشركة بأشخاص خارجيين لأداء مهام متعلقة بنظام الشركة لإدارة الجودة أو لأداء العمليات. على سبيل المثال، قد يشمل الأشخاص الخارجيون عن الشركة الأشخاص من شركات أخرى في الشبكة (مثل الأشخاص في مركز تقديم خدمات لشبكة الشركات) أو الأشخاص المعينون من خلال مقدم خدمة (مثل مدقق المكونات من شركة أخرى ليست ضمن الشبكة التي تنتمي لها الشركة).

21أ. يدخل ضمن الموظفين أيضاً الشركاء والموظفين في هياكل أخرى للشركة، مثل مراكز تقديم الخدمات في الشركة.

المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة (المرجع: الفقرتين 16(ر)، 29)

22أ. قد تختلف المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة المعمول بها في سياق نظام إدارة الجودة وفقاً لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها. ويمكن أن يرد تعريف مصطلح "المحاسب المهني" في المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة. على سبيل المثال، تُعرّف قواعد أخلاقيات المهنة الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين مصطلح "المحاسب المهني" وتوضح كذلك نطاق الأحكام الواردة في تلك القواعد الأخلاقية التي تطبق على المحاسبين المهنيين كل على حدة وذلك في الممارسة العامة وفي الشركات التي يعمل فيها هؤلاء المحاسبين.

23أ. تتناول القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين الحالات التي تحول فيها القوانين أو الأنظمة دون امتثال المحاسبين المهنيين لأجزاء معينة من تلك القواعد الأخلاقية. وتقر أيضاً بأنه قد يكون لبعض دوائر الاختصاص أحكاماً قانونية أو تنظيمية تختلف عن أو تتخطى الأحكام الموضحة في القواعد المهنية الأخلاقية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين وأن المحاسبين المهنيين في تلك الدوائر لا بد أن يكونوا على دراية بتلك الاختلافات وعليهم الامتثال للأحكام الأكثر صرامة، ما لم يحظر القانون أو النظام ذلك.

24أ. يمكن ألا تطبق الأحكام المتنوعة الواردة في المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة إلا على الأشخاص في سياق أداء العمليات وليس على الشركة نفسها. على سبيل المثال:

- يُطبَّق الجزء الثاني من القواعد الأخلاقية ذات العلاقة الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين على المحاسبين المهنيين في الممارسة العامة عند أدائهم للمهام المهنية بناءً على

علاقتهم بالشركة، إما بصفتهم متعاقدين أو موظفين أو مُلاك، وقد تكون القواعد الأخلاقية ذات صلة بسياق أداء العمليات.

- تطبق متطلبات معينة أيضاً من الجزء الثالث والرابع من القواعد الأخلاقية ذات العلاقة الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين على المحاسبين المهنيين في الممارسة العامة عند أدائهم لمهام مهنية للعملاء.

وقد يكون نظام الشركة لإدارة الجودة بحاجة لمعالجة امتثال الأشخاص لتلك المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.

مثال على المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة التي لا تطبق إلا على الأشخاص دون الشركات، والتي تتعلق بأداء العمليات.

يتناول الجزء الثاني من القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين مسألة الضغط من أجل مخالفة المبادئ الأساسية، بما في ذلك المتطلبات التي لا يجوز للشخص أن:

- يسمح للضغوط التي يمارسها آخرون أن تؤدي إلى مخالفة الامتثال للمبادئ الأساسية.
- يضغط على الآخرين وهو يعلم، أو لديه سبب يدعو للاعتقاد، بأن ذلك الضغط سيؤدي إلى ارتكاب أشخاص آخرين لمخالفة للمبادئ الأساسية.

على سبيل المثال، قد تظهر ظروف، عند أداء العمليات، يرى المحاسب فيها أن شريك العملية أو غيره من أعضاء الإدارة العليا من فريق العمليات قد يضغطون عليه ليخالف المبادئ الأساسية.

الاستجابة (المرجع: الفقرة 16(ش))

25. تُنفذ السياسات من خلال الإجراءات التي يتخذها الموظفون والأشخاص الآخرون الذين تخضع أعمالهم لتلك السياسات (بمن في ذلك فرق العمليات)، أو من خلال امتناعهم عن اتخاذ إجراءات ستتعارض مع سياسات الشركة.

26. قد تكون الإجراءات إلزامية، من خلال التوثيق الرسمي أو غير ذلك من عمليات التواصل، أو قد تنتج عن سلوكيات غير إلزامية ولكنها مفروضة بموجب ثقافة الشركة. وقد تُفرض الإجراءات من خلال الإجراءات التي تسمح بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، أو الجوانب الأخرى لبيئة تكنولوجيا المعلومات في الشركة.

27. إذا استعانت الشركة بأشخاص خارجيين عنها في نظام إدارة الجودة أو لأداء العمليات، فقد تحتاج لتصميم سياسات أو إجراءات مختلفة لتناول الإجراءات المتعلقة بالأشخاص. ويقدم المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح) إرشادات عن الحالات التي تفرض على الشركة أن تصمم سياسات وإجراءات مختلفة لتناول الإجراءات التي يتخذها الأشخاص الخارجيون في سياق تدقيق البيانات المالية.

مقدمو الخدمات (المرجع: الفقرة 16(ت))

28. يدخل ضمن مقدمو الخدمات مدققو المكونات من الشركات الأخرى التي تقع خارج شبكة الشركة.

تطبيق المتطلبات ذات العلاقة والامتثال لها (المرجع: الفقرة 17)

29. أمثلة على الحالات التي قد لا تكون فيها المتطلبات الواردة في هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة ملائمة للشركة:

- الشركة هي شركة فردية، وعلى سبيل المثال، المتطلبات التي تتناول الهيكل التنظيمي وتعيين الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ضمن الشركة، وكذلك التوجيه والإشراف والمراجعة ومعالجة الاختلافات قد تكون غير ذات صلة بالشركات الفردية.
- لا تنفذ الشركة إلا عمليات متعلقة بعمليات الخدمات. على سبيل المثال، إذا لم يكن من المطلوب من الشركة أن تحافظ على استقلاليتها عند أداء الخدمات ذات العلاقة، فإن مطلب الحصول على تأكيد موثق على الامتثال لمتطلبات الاستقلالية من جميع الموظفين لن يكون ملائماً.

نظام إدارة الجودة

تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله (المرجع: الفقرة 19)

أ30. إدارة الجودة ليست عملية منفصلة عن عمليات الشركة، فهي عبارة عن تكامل بين الثقافة التي تبرهن على الالتزام بالجودة من خلال استراتيجية الشركة ومهامها التشغيلية وعمليات أداء العمل فيها. ونتيجة لذلك، فإن تصميم نظام إدارة الجودة والأعمال التشغيلية للشركة وعمليات أداء الأعمال بأسلوب متكامل قد يعزز من النهج المتسق لإدارة الشركة ويعزز من فعالية إدارة الجودة.

أ31. جودة الأحكام المهنية التي مارستها الشركة ستُعزَّز على الأرجح عندما يُبدي الأشخاص الذين يتخذون تلك الأحكام سلوكاً يتضمن عقلية تساؤلية، والتي تتطلب ما يلي:

- النظر في مصدر المعلومات وفي مدى صلتها وكفايتها وهي المعلومات عن نظام الشركة لإدارة الجودة وتشمل المعلومات المتعلقة بطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها.
- الانفتاح والتنبه في حال وجود حاجة لمزيد من الفحص أو لاتخاذ إجراءات إضافية.

المسؤوليات (المرجع: الفقرات 20-21، و28(د)).

أ32. يشمل مكون الحوكمة والقيادة هدفاً من أهداف الجودة وهو أن يكون لدى الشركة هيكل تنظيمي وتحديد للأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ملائم للتمكن من تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.

أ33. وبغض النظر عن تعيين المسؤوليات المتعلقة بنظام الشركة لإدارة الجودة وفقاً للفقرة 20، تستمر الشركة في تحمل المسؤولية النهائية عن نظام إدارة الجودة وعن محاسبة الأشخاص على الأدوار الموكلة إليهم. على سبيل المثال، وفقاً للفقرتين 53 و54، ورغم أن الشركة تُعين مسؤولية تقييم نظام إدارة الجودة والنتائج المترتبة عليه للأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة، فهي تتحمل مسؤولية التقييم والتوصل لنتائج.

أ34. عادة ما يكون جميع الأشخاص المسؤولين عن المسائل الواردة في الفقرة 20 شركاء للشركة، لا بد أن يكون لهم تأثير ملائم وصلاحيات ضمن الشركة، وفقاً لمتطلبات الفقرة 21. ومع ذلك، ووفقاً للهيكل القانوني للشركة، قد توجد حالات لا يكون فيها الأشخاص شركاء للشركة ولكن لهم التأثير والصلاحيات الملائمين ضمن الشركة لأداء الأدوار الموكلة إليهم وذلك بسبب الترتيبات الرسمية التي تنفذها الشركة أو الشبكة التي تنتمي لها الشركة.

أ35. قد تختلف كيفية تعيين الشركة للأدوار والمسؤوليات والصلاحيات ضمن الشركة وقد تفرض القوانين أو الأنظمة بعض المتطلبات على الشركة تؤثر على هيكل القيادة والإدارة أو على المسؤوليات الموكلة إليها. يمكن لجميع الأشخاص الموكل إليهم مسؤوليات من بين المسؤوليات الموضحة في الفقرة 20 تعيين أدوار أو إجراءات أو مهام أو خطوات لأشخاص آخرين لمساعدتهم على الوفاء بمسؤولياتهم. ومع ذلك، يستمر

الأشخاص الموكّل إليهم مسؤولية المسائل الواردة في الفقرة 20 في تحمل المسؤولية ويحاسبون على المسؤوليات الموكّلة إليهم.

مثال على قابلية التطوير لإظهار كيفية تعيين الأدوار والمسؤوليات

- في الشركات الأقل تعقيداً، يمكن تعيين المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة لشريك إداري وحيد يتحمل مسؤولية وحيدة عن الإشراف على الشركة. قد يتحمل هذا الشخص المسؤولية عن جميع جوانب نظام إدارة الجودة، بما في ذلك المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة، والامتثال لمتطلبات الاستقلالية وعملية المتابعة والإجراءات التصحيحية.
- أما في الشركات الأكثر تعقيداً، يمكن أن توجد مستويات متعددة من القيادة تعكس الهيكل التنظيمي للشركة، ويمكن أن يكون لدى الشركة هيكل حوكمة مستقل له صلاحية الإشراف غير التنفيذي على الشركة، والذي قد يضم أشخاص خارجيين. علاوة على ذلك، يمكن للشركة أن تُعيّن مسؤولية تشغيلية عن بعض جوانب نظام إدارة الجودة تتجاوز تلك الموضحة في الفقرة 20، مثل المسؤولية التشغيلية عن الامتثال للمتطلبات الأخلاقية أو المسؤولية التشغيلية عن إدارة خط خدمات.

36أ. الامتثال لمتطلبات الاستقلالية هو أمر جوهري لأداء عمليات التدقيق، أو مراجعة البيانات المالية أو عمليات التأكيد الأخرى، وهو أمر تتوقعه الأطراف المعنية التي تعتمد على التقارير التي تصدرها الشركة. وعادة ما يتحمل الأشخاص الموكّل إليهم مسؤولية تشغيلية عن الامتثال لمتطلبات الاستقلالية مسؤولية الإشراف على جميع المسائل المتعلقة بالاستقلالية وبذلك تصمم الشركة منهجاً صارماً ومتسقاً وتنفذه للتعامل مع متطلبات الاستقلالية.

37أ. قد تضع القوانين أو الأنظمة أو المعايير المهنية متطلبات إضافية للأشخاص الموكّل إليهم المسؤولية عن المسائل الواردة في الفقرة 20، مثل متطلبات وجود تصريح لمزاولة المهنة أو التعليم المهني أو التعلم المهني المستمر.

38أ. عادة ما تشمل الخبرة والمعرفة الملائمة التي يتمتع بها الأشخاص الموكّل إليهم مسؤوليات تشغيلية عن نظام إدارة الجودة استيعاباً للقرارات الاستراتيجية للشركة وللإجراءات بالإضافة إلى خبرتهم في أعمال الشركة.

عملية تقييم المخاطر في الشركة (المرجع: الفقرة 23)

39أ. قد تتأثر كيفية تصميم الشركة لعملية تقييم المخاطر بطبيعة الشركة وظروفها، والتي تشمل هيكل الشركة وطريقة تنظيمها.

أمثلة على قابلية التطوير لإظهار كيف يمكن أن تختلف عملية تقييم المخاطر في الشركة

- في الشركات الأقل تعقيداً، يمكن أن يتمتع الأشخاص الموكّل إليهم مسؤولية تشغيلية عن نظام إدارة الجودة بقدر كافٍ من الاستيعاب للشركة وعملياتها وذلك لتنفيذ عملية تقييم المخاطر. وعلاوة على ذلك، فإن توثيق أهداف الجودة، ومخاطر الجودة قد يكون أقل تركيزاً مما يحدث في الشركات الأكثر تعقيداً (يمكن تسجيلها في وثيقة واحدة على سبيل المثال).
- أما في الشركات الأكثر تعقيداً، قد توجد عملية رسمية لتقييم المخاطر، تشمل عدة أشخاص وأنشطة متعددة. وقد تكون هذه العملية مركزية (مثل، وضع أهداف الجودة ومخاطر الجودة والاستجابات بشكل مركزي بالنسبة لجميع وحدات العمل، والوظائف وخطوط الخدمة) أو قد تكون لا مركزية (مثل أن تُحدّد أهداف الجودة، ومخاطر الجودة والاستجابات على مستوى وحدة العمل أو الوظيفة أو

مستوى الخدمة، مع تجميع النتائج على مستوى الشركة). ويمكن أن تضع شبكة الشركة أيضاً أهدافاً للجودة بخصوص الشركة، وتحدد مخاطر الجودة والاستجابات التي ستُدْرَج في نظام الشركة لإدارة الجودة.

40. عملية وضع أهداف الجودة، وتحديد مخاطر الجودة وتصميم وتنفيذ الاستجابات هي عملية متكررة، وليس من المقصود أن تُنفذ المتطلبات الواردة في هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة بأسلوب خطي ثابت. على سبيل المثال:

- عند تحديد وتقييم مخاطر الجودة، قد تقرر الشركة أنها بحاجة لإضافة أهداف جودة إضافية.
- عند تصميم الاستجابات وتنفيذها، قد تقرر الشركة أن مخاطر الجودة لم تُحدد أو تُقيّم.

41. تشكل مصادر المعلومات التي تُمكن الشركة من وضع أهداف الجودة، وتحديد مخاطر الجودة وتقييمها وتصميم الاستجابات جزءاً من معلومات الشركة ومن مكون التواصل وتشمل ما يلي:

- نتائج عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية (انظر الفقرتين 42 وأ171).
- المعلومات من الشبكة أو مقدمي الخدمات، وتشمل:
 - المعلومات عن متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة (انظر الفقرة 48).
 - المعلومات الأخرى من الشبكة وتشمل المعلومات عن نتائج مهام المتابعة التي تجريها الشبكة في شركات الشبكة بأكملها (انظر الفقرتين 50-51).

المعلومات الأخرى، سواءً الداخلية والخارجية، والتي قد تكون أيضاً مهمة لعملية تقييم المخاطر في الشركة، وتشمل ما يلي على سبيل المثال:

- المعلومات عن الشكاوى وادعاءات الإخفاق في أداء العمل وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، أو عدم الامتثال لسياسات أو إجراءات الشركة التي وضعت بموجب هذا المعيار.
- نتائج عمليات الفحص الخارجية.
- المعلومات من الجهات التنظيمية عن المنشآت التي تنفذ الشركة عمليات لصالحها وهي معلومات متاحة للشركة، مثل المعلومات من الجهات التنظيمية للأوراق المالية عن المنشأة التي تنفذ الشركة عمليات لصالحها (مثل المخالفات في البيانات المالية للمنشأة أو عدم الامتثال للجهات التنظيمية للأوراق المالية).
- التغييرات التي تطرأ على نظام الشركة لإدارة الجودة والتي تؤثر على جوانب أخرى من النظام، مثل التغيير في موارد الشركة.
- المصادر الخارجية الأخرى، مثل الإجراءات التنظيمية وحالات التقاضي ضد الشركة أو الشركات الأخرى في دائرة الاختصاص والتي قد تلقي الضوء على نواحٍ على الشركة مراعاتها.

تحديد أهداف الجودة (المرجع: الفقرة 24)

42. قد تحدد القوانين أو الأنظمة أو المعايير المهنية متطلبات تؤدي إلى وضع أهداف جودة إضافية. على سبيل المثال، قد يُفرض على الشركة بموجب القوانين أو الأنظمة أن تعين أشخاصاً غير تنفيذيين في هيكل الحوكمة في الشركة وأن تدرس ما إذا كانت بحاجة لتحديد أهداف إضافية للجودة لتلبية المتطلبات.

43. قد تفرض طبيعة وظروف الشركة وعملياتها أن تعتقد الشركة أنه من غير الضروري أن تحدد أهدافاً إضافية للجودة.

44. قد تضع الشركة أهدافاً فرعية لتعزيز قدرة الشركة على تحديد مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتنفيذها.

تحديد مخاطر الجودة وتقييمها (المرجع: الفقرة 25)

45. قد توجد ظروف أو أحداث أو حالات أخرى، أو حالات تُتخذ أو لا تُتخذ فيها إجراءات ولم يرد وصفها في الفقرة 25(أ) والتي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة.

46. تنشأ المخاطر عن كيفية ومدى تأثير ظرف ما أو حدث أو اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراء سلباً على تحقيق هدف الجودة. لا تُلبي جميع المخاطر متطلبات تعريف مخاطر الجودة. تساعد الأحكام المهنية الشركة على تحديد ما إذا كان الخطر هو من المخاطر التي تمس الجودة، وهو ما يعتمد على اعتبارات الشركة لما إذا كان هناك احتمال معقول بأن الخطر الذي يقع، بشكل فردي، أو مُجمَع مع مخاطر أخرى، يؤثر سلباً على تحقيق هدف أو أكثر من أهداف الجودة.

<p>أمثلة على مخاطر الجودة التي قد تظهر</p>	<p>أمثلة على استيعاب الشركة للظروف والأحداث واتخاذها أو عدم اتخاذها للإجراءات بما قد يؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة</p>
<p>في سياق الحوكمة والقيادة، قد يؤدي ذلك إلى ظهور عدد من مخاطر الجودة على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خُصصت الموارد أو عُينت بأسلوب يعطي أولوية للخدمات التي لا تقع في نطاق هذا المعيار وقد تؤثر سلباً على جودة العمليات التي تقع ضمن نطاق هذا. • القرارات بشأن الأولويات المالية والتشغيلية لا تأخذ بالحسبان بشكل تام أو ملائم أهمية مراعاة الجودة عند أداء العمليات التي تقع ضمن نطاق هذا المعيار. 	<ul style="list-style-type: none"> • القرارات التشغيلية والاستراتيجية والإجراءات، وعمليات أداء العمل ونموذج الأعمال الذي تطبقه الشركة: تعتمد الأهداف المالية الشاملة للشركة على نطاق الخدمات التي تقدمها الشركة والتي لا تقع في نطاق هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة.
<p>في سياق الحوكمة والقيادة، قد يؤدي ذلك إلى ظهور عدد من مخاطر الجودة على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم التعريف الواضح لمسؤوليات الإدارة ومحاسبتها عن الجودة مع عدم تعيين تلك المسؤوليات بشكل واضح. • عدم التساؤل حول الإجراءات والسلوكيات التي تتبعها القيادة والتي لا تعزز الجودة. 	<ul style="list-style-type: none"> • الخصائص وأسلوب الإدارة الذي تتبعه قيادة الشركة: الشركة هي شركة أصغر لديها عدد محدود من شركاء العملية بصلاحيات مشتركة.
<p>في سياق الموارد، قد يؤدي ذلك إلى ظهور عدد من مخاطر الجودة على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم توافق الموارد التكنولوجية التي تستخدمها الشركتين المدمجتين. • قد تستخدم فرق العمليات الموارد الفكرية التي أعدها شركة ما قبل الدمج، والتي لم تعد متنسقة مع الأسلوب الجديد الذي تستخدمه الشركة المدمجة الجديدة. 	<ul style="list-style-type: none"> • تعقيد الشركة وخصائصها التشغيلية: دخلت الشركة مؤخراً في عملية اندماج مع شركة أخرى.

47أ. نظراً للطبيعة التطورية لنظام إدارة الجودة، قد تؤدي الاستجابات التي تصممها الشركة وتنفذها إلى وقوع أحداث أو ظروف أو اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات مما يؤدي إلى ظهور مزيد من مخاطر الجودة. على سبيل المثال، قد تستخدم الشركة مورداً ما (تكنولوجي على سبيل المثال) لمعالجة خطر من مخاطر الجودة، وقد تنشأ مخاطر جودة بسبب استخدام هذا المورد.

48أ. قد تختلف درجة تأثير الخطر سلباً، سواءً بشكل فردي أو مجمع مع مخاطر أخرى، على تحقيق أهداف الجودة وذلك بناءً على الظروف أو الأحداث أو اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات، مع مراعاة ما يلي على سبيل المثال:

- كيفية تأثير الظروف والأحداث واتخاذ أو عدم اتخاذ الإجراءات على تحقيق أحد أهداف الجودة.
- معدل التكرار المتوقع لوقوع الظروف والأحداث واتخاذ أو عدم اتخاذ الإجراءات.
- الوقت اللازم لتحقيق الأثر بعد وقوع الحدث أو الظرف أو اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات، وما إذا كانت الشركة خلال هذا الوقت ستحظى بفرصة للاستجابة لتفادي أثر الحدث أو الظرف أو اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراء.
- طول الفترة الزمنية التي ستستغرقها الظروف والأحداث واتخاذ الإجراءات أو عدم اتخاذها للتأثير على تحقيق أهداف الجودة بمجرد وقوعها.

لا يحتاج تقييم مخاطر الجودة إلى تصنيفات أو درجات رسمية، رغم عدم منع الشركات من الاستعانة بتلك التصنيفات أو الدرجات.

تصميم الاستجابات وتنفيذها لمعالجة مخاطر الجودة (المرجع: الفقرتين 16(ش)، 26)

49أ. تعتمد طبيعة الاستجابات وتوقيتها ومداهما على الأسباب الناتجة عن تقييم مخاطر الجودة، وهي احتمالية وقوع الخطر المأخوذة بالحسبان وأثر ذلك على تحقيق هدف أو أكثر من أهداف الجودة.

50أ. قد تعمل الاستجابات التي تصممها الشركة وتنفذها على مستوى الشركة أو على مستوى العملية، أو قد يوجد تجميع للمسؤوليات عن الإجراءات التي ينبغي أن تتخذ على مستوى الشركة والعملية.

مثال على الاستجابات التي صممها الشركة ونفذتها والتي تعمل على مستوى الشركة والعملية في آن معاً

تضع الشركة سياسات أو إجراءات للتشاور والتي تشمل توضيح للجهات التي ستتشاور معها فرق العمليات والمسائل الخاصة التي أدت إلى ضرورة إجراء تلك المشاورات. وتعين الشركة الأشخاص المناسبين من ذوي الخبرة لتقديم تلك الاستشارات. ويتحمل فريق العمليات مسؤولية تحديد الحالات التي تتطلب وجود مسائل يحتاج الفريق للتشاور بشأنها وتوقيت البدء في التشاور، بالإضافة إلى تنفيذ النتائج التي تم التوصل إليها من خلال المشاورات.⁹

51أ. قد تكون الحاجة لسياسات أو إجراءات موثقة رسمياً أكبر بالنسبة للشركات التي تضم عدداً كبيراً من الموظفين أو الشركات ذات المواقع الجغرافية المتنوعة، وذلك لتحقيق الاتساق على مستوى الشركة.

⁹ المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)، الفقرة 35

التغيرات في طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها (المرجع: الفقرة 27).

أ52. مثال على قابلية التطوير لتوضيح كيف يمكن أن تتنوع سياسات أو إجراءات تحديد المعلومات عن التغيرات التي تطرأ على طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها.

- في الشركات الأقل تعقيداً، قد يكون لدى الشركة سياسات أو إجراءات غير رسمية لتحديد المعلومات عن التغيرات التي تطرأ على طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها، خاصة عندما يتمكن الأشخاص المسؤولين عن وضع أهداف الجودة، وعن تحديد مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتنفيذها، من تحديد تلك المعلومات في المسار الطبيعي لأداء مهامهم.
- أما في الشركات الأكثر تعقيداً، قد تكون الشركة بحاجة لوضع سياسات أو إجراءات أكثر رسمية لتحديد المعلومات عن التغيرات التي تطرأ على طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها ولأخذ تلك المعلومات بالحسبان. وقد يشمل ذلك، على سبيل المثال، مراجعة دورية للمعلومات المتعلقة بطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها، بما في ذلك المتابعة المستمرة للاتجاهات والأحداث في البيئة الداخلية والخارجية للشركة.

أ53. قد توجد حاجة لوضع مزيد من أهداف الجودة، أو مخاطر الجودة والاستجابات التي تُضاف أو تُعدل، باعتبارها من الإجراءات التصحيحية التي تنفذها الشركة لمعالجة أوجه القصور التي حُدثت وذلك وفقاً للفقرة 42.

أ54. يمكن أن تكون الشركة قد وضعت أهدافاً محددة للجودة بالإضافة إلى الأهداف الموضحة في هذا المعيار. وقد تحدد الشركة أيضاً معلومات تشير إلى وضع الشركة لأهداف جودة بالفعل والتي لم تعد الشركة بحاجة لها أو أنها بحاجة لتعديلها.

الحوكمة والقيادة

الالتزام بالجودة (المرجع: الفقرة 28(أ))

أ55. ثقافة الشركة هي عامل مهم من عوامل التأثير على سلوكيات الموظفين. وعادة ما تؤسس المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة لمبادئ الأخلاقيات المهنية، ويتناولها هذا المعيار بمزيد من التفصيل في مكون المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة. ويمكن أن تشمل القيم المهنية والاتجاهات ما يلي:

- الأسلوب المهني، على سبيل المثال، وحُسن اختيار التوقيت الملائم واللباقة والاحترام وتحمل المسؤولية والاستجابة السريعة والاعتمادية.
- الالتزام بروح الفريق.
- التمتع بعقلية متفتحة للأفكار الجديدة ووجهات النظر المختلفة في البيئة المهنية.
- السعي وراء تحقيق التميز.
- الالتزام بالتطوير المستمر (مثل وضع آمال تفوق الحد الأدنى من المتطلبات والتركيز على التعلم المستمر).
- المسؤولية الاجتماعية.

أ56. قد تشمل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية المتبعة في الشركة، بما في ذلك وضع استراتيجية العمل، بعض المسائل مثل القرارات التي تتخذها الشركة بخصوص المسائل المالية والتشغيلية، والأهداف النهائية للشركة، وكيفية إدارة الموارد المالية، ونمو الحصة السوقية للشركة، والتخصص في الصناعة وعرض خدمات جديدة. وقد تؤثر الأولويات المالية والتشغيلية للشركة، سواءً بشكل مباشر أو غير مباشر، على التزام الشركة بالجودة، على سبيل المثال، قد يكون لدى الشركة حوافز تدعوها للتركيز على الأولويات المالية والتشغيلية والتي قد تنبث من السلوكيات التي تبرهن على الالتزام بالجودة.

القيادة (المرجع: الفقرتين 28(ب) و28(ج))

57. تشمل الاستجابات التي تصممها الشركة وتنفذها لمحاسبة الإدارة المسؤولة عن الجودة إجراء التقييم المطلوب بموجب الفقرة 56.

58. رغم أن القيادة هي التي تحدد الأسلوب الذي ستتبعه الإدارة إلا أن سلوكيات القيادة والإجراءات التي تتخذها، التي تتسم بأنها واضحة ومتسقة ومتكررة بالإضافة إلى التواصل بشأنها مع جميع المستويات في الشركة، هو ما يساهم في ثقافة الشركة ويبرهن على الالتزام بالجودة.

الهيكل التنظيمي (المرجع: الفقرة 28(د))

59. قد يشمل الهيكل التنظيمي للشركة وحدات تشغيلية، وعمليات تشغيلية، وأقسام أو مواقع جغرافية وهياكل أخرى. وفي بعض الحالات، قد تركز الشركة أو تركز العمليات أو الأعمال في مركز تقديم خدمات، وقد تشمل فرق العمليات موظفين من مركز الخدمة التابع للشركة والذين يؤدون مهام معينة ذات طبيعة متكررة أو متخصصة.

الموارد (المرجع: الفقرة 28(هـ))

60. في أغلب الأحوال يكون لدى الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون على المسؤولية التشغيلية لنظام إدارة الجودة القدرة على التأثير على طبيعة الموارد التي تحصل عليها الشركة ومداهها، وعلى قدرة الشركة على تطويرها واستخدامها والحفاظ عليها، وعلى كيفية تخصيص تلك الموارد أو تعيينها، بما في ذلك توقيت استخدامها.

61. نظراً لأن الاحتياجات من الموارد يمكن أن تتغير بمرور الوقت قد لا يكون من العملي توقع جميع الاحتياجات من الموارد. قد تتطلب عملية تخطيط الموارد في الشركة تحديد الموارد المطلوبة في الوقت الحالي، والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من الموارد في الشركة، وإعداد العمليات للتعامل مع الاحتياجات غير المتوقعة من الموارد عند ظهورها.

المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة (المرجع: الفقرتين 16(ر)، 29)

62. توضح القواعد المهنية الأخلاقية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين المبادئ الأساسية للأخلاقيات التي تأسس لمعايير السلوك المتوقعة من المحاسبين المهنيين وتحدد المعايير الدولية للاستقلالية. والمبادئ الأساسية هي النزاهة والموضوعية والكفاءة المهنية والعناية اللازمة والحفاظ على السرية والسلوك المهني. وتحدد القواعد الأخلاقية أيضاً النهج المطلوب من المحاسب المهني تطبيقه للامتثال للمبادئ الأساسية، وإذا لزم الأمر، المعايير الدولية للاستقلالية. وعلاوة على ذلك، تتناول القواعد الأخلاقية المهنية مواضيع معينة متعلقة بالامتثال للمبادئ الأساسية. قد تشمل القوانين أو الأنظمة في دوائر الاختصاص أيضاً أحكاماً تتناول المتطلبات الأخلاقية، وتشمل الاستقلالية، مثل قانون الخصوصية الذي يؤثر على سرية المعلومات.

63. في بعض الحالات، قد تكون المسائل التي تتناولها الشركة في نظامها لإدارة الجودة أكثر تحديداً من، أو تأتي بالإضافة إلى، أحكام المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.

أمثلة على المسائل التي تدرجها الشركة في نظامها لإدارة الجودة، وهي المسائل الأكثر تحديداً من، أو تأتي بالإضافة إلى، أحكام المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة

- تحظر الشركة قبول الهدايا والضيافة من العميل، حتى لو كانت قيمتها ضئيلة أو غير مؤثرة.

- تحدد الشركة فترات التناوب لجميع شركاء العمليات، وتشمل الشركاء الذين يؤدون عمليات تأكيد أخرى أو عمليات الخدمات ذات العلاقة، وتمدد الشركة فترات التناوب بالنسبة لجميع كبراء الشركاء في فرق العمليات.

64. قد تؤثر المكونات الأخرى على مكون المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة أو ترتبط به.

- أمثلة على العلاقات بين مكون المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة والمكونات الأخرى*
- قد يتناول مكون المعلومات والتواصل عمليات التواصل بشأن المسائل المتنوعة المتعلقة بالمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة، وتشمل:
 - إيصال الشركة لمتطلبات الاستقلالية لجميع الموظفين ولغيرهم وذلك بموجب متطلبات الاستقلالية.
 - إيصال الموظفين وفرق العمليات للمعلومات ذات العلاقة للشركة دون الخوف من الانتقام، مثل ما يحدث في الحالات التي قد تؤدي إلى إنشاء تهديدات تمس الاستقلالية، أو مخالفات للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.
 - وضمن مكون الموارد، يمكن للشركة أن:
 - تعين أشخاص لإدارة الامتثال للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة ومتابعته أو تقديم المشورة بخصوص المسائل المتعلقة بالمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.
 - تستخدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لمتابعة الامتثال للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة، ويشمل ذلك تسجيل المعلومات عن الاستقلالية والاحتفاظ بها.

65. تعتمد المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة التي تطبق على الآخرين على أحكام المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة وكيفية استعانة الشركة بالآخرين في نظام الشركة لإدارة الجودة أو أداء العمليات.

- أمثلة على المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة التي تطبق على الآخرين:*
- قد تشمل المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة متطلبات الاستقلالية التي تطبق على شركات الشبكة أو موظفي شركات الشبكة، على سبيل المثال، تشمل القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين متطلبات الاستقلالية التي تطبق على الشركات التي تنتمي لشبكات.
 - وقد تشمل المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة تعريفاً لفرق العمليات أو مفاهيم مشابهة أخرى، وقد يشمل التعريف أي شخص يؤدي إجراءات التأكيد على العمليات (على سبيل المثال، حضور مدقق المكونات أو مقدم الخدمة للجرد الفعلي في مكان بعيد). ولذا، فإن أي متطلبات أخلاقية ذات صلة تطبق على فرق العمليات وفقاً لتعريفها الوارد في المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة، أو وفقاً لأي مفهوم مشابه آخر، قد تكون أيضاً مهمة بالنسبة لهؤلاء الأشخاص.
 - وقد يطبق مبدأ السرية على شبكة الشركة، أو على الشركات الأخرى في الشبكة أو على مقدمي الخدمات، عندما تتاح لهم إمكانية الوصول إلى معلومات العميل التي حصلت عليها الشركة.

الاعتبارات الخاصة بالقطاع العام

66. عند تحقيق أهداف الجودة الواردة في هذا المعيار والمتعلقة بالاستقلالية، يمكن لمدققي القطاع العام الوفاء بمتطلبات الاستقلالية في سياق فرض القطاع العام لتلك المتطلبات ووفقاً للتدابير القانونية.

قبول العلاقة بالعملاء واستمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة

طبيعة العملية وظروفها ونزاهة العميل وقيمه الأخلاقية (المرجع: الفقرة 30(أ)(1))

أ67. قد تشمل المعلومات التي تم الحصول عليها بخصوص طبيعة العمليات التي تؤديها الشركة وظروفها ما يلي:

- الصناعة التي تنتمي إليها المنشأة التي تؤدي الشركة العملية لصالحها والعوامل التنظيمية ذات العلاقة.
- طبيعة المنشأة، على سبيل المثال، عملياتها وهيكلها التنظيمي والملكية والحوكمة، ونموذج العمل بها وكيفية تمويلها.
- طبيعة الموضوع الأساسي والمعيار المعمول به، على سبيل المثال، في حالة التقارير المتكاملة:
 - قد يشمل الموضوع الأساسي المعلومات الاجتماعية أو البيئية أو الصحية أو المعلومات المتعلقة بالسلامة.
 - وقد تكون التدابير المعمول هي معايير الأداء التي وضعتها جهة معتمدة مكونة من خبراء.

أ68. ويمكن أن تشمل المعلومات التي تم الحصول عليها لدعم أحكام الشركة عن نزاهة العميل وقيمه الأخلاقية: الهوية وسمعة الملاك الأساسيين للعميل والإدارة الرئيسية والمكلفين بالحوكمة

أمثلة على العوامل التي قد تؤثر على طبيعة المعلومات التي تم الحصول عليها بخصوص نزاهة العميل وقيمه الأخلاقية:

- طبيعة المنشأة التي تؤدي الشركة العملية لصالحها، بما في ذلك تعقيد الملكية في المنشأة وهيكل الإدارة.
- طبيعة عمليات منشأة العميل، وتشمل ممارساتها للعمل.
- المعلومات المتعلقة بسلوكيات الملاك الرئيسيين لمنشأة العميل، والإدارة الرئيسية والمكلفين بالحوكمة تجاه تلك المسائل مثل التفسير الهجومي للمعايير المحاسبية وبيئة الرقابة الداخلية.
- وما إذا كان العميل يتصرف بأسلوب هجومي للحفاظ على رسوم الشركة في أقل مستوى ممكن.
- مؤشرات لقيود يفرضها العميل في نطاق العمل.
- مؤشرات على احتمال تورط العميل في عمليات غسيل الأموال أو غير ذلك من الأعمال الإجرامية.
- أسباب التعيين المقترح للشركة وعدم تعيين الشركة السابقة.
- هوية الأطراف ذات العلاقة وسمعتها في مجال العمل.

أ69. قد تحصل الشركة على معلومات من مصادر داخلية وخارجية متنوعة تشمل ما يلي:

- في حالة العملاء الحاليين، تحصل الشركة على معلومات من خلال العمليات الحالية أو السابقة، إذا لزم الأمر، أو تسأل موظفين آخرين ممن أدوا عمليات أخرى لصالح العميل.
- في حالة العملاء الجدد، تسأل الشركة مقدمي الخدمات المحاسبية الحاليين أو السابقين، وفقاً للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.
- المناقشات مع أطراف ثالثة أخرى، مثل المصرفيين والاستشاريين القانونيين والنظراء في نفس مجال الصناعة.

- إجراء عمليات بحث عن المعلومات الأساسية في قواعد البيانات ذات العلاقة (والتي قد تعد من بين الموارد الفكرية). في بعض الحالات، قد تستعين الشركة بمقدمي الخدمات لإجراء تلك الأنواع من البحث في المعلومات الأساسية.

70أ. عادة ما تكون المعلومات التي حصلت عليها الشركة خلال عملية القبول والاستمرار مهمة لفرق العمليات عند التخطيط للعمليات وأدائها. قد تتطلب المعايير المهنية بشكل خاص من فريق العمليات أن يحصل على تلك المعلومات أو يأخذها بالحسبان. على سبيل المثال، يتطلب¹⁰ المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح) من شريك العملية أن يراعي المعلومات التي حصل عليها خلال عملية القبول والاستمرار وذلك عند التخطيط لعمليات التدقيق وأدائها.

71أ. يمكن أن تشمل المعايير المهنية أو المتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها أحكاماً خاصة لا بد من تناولها قبل قبول العلاقة بالعميل أو الاستمرار فيها أو في العمليات ذات الطبيعة الخاصة وقد تتطلب أيضاً من الشركة أن تسأل الشركة الحالية أو السابقة عند قبول عملية ما. على سبيل المثال، عند تغيير المدققين، يتطلب المعيار الدولي للتدقيق 11300¹¹ من المدقق، قبل البدء في التدقيق، أن يتواصل مع المدقق السابق وذلك امتثالاً للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة. وتشمل القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين أيضاً مراعاة تضارب المصالح عند قبول علاقة بالعميل أو استمرارها أو في العمليات ذات الطبيعة الخاصة وتفرض كذلك التواصل مع الشركة الحالية أو السابقة عند قبول عمليات التدقيق أو المراجعة على البيانات المالية.

قدرة الشركة على أداء العمليات (المرجع: الفقرة 30(أ)(2))

- 72أ. يمكن أن تتأثر قدرة الشركة على أداء العمليات وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها بما يلي:
- إتاحة الموارد الملائمة لأداء العملية.
 - القدرة على الوصول إلى المعلومات لأداء العمليات، أو التواصل مع الأشخاص الذين يقدمون تلك المعلومات.
 - ما إذا كانت الشركة وفريق العمليات قادرين على الوفاء بالمسؤوليات المتعلقة بالمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.

أمثلة على العوامل التي يمكن أن تراعيها الشركة عند تحديد ما إذا كانت الموارد الملائمة متاحة لأداء العملية:

- ظروف العملية والموعود النهائي لإعداد التقرير.
- وجود أشخاص من ذوي الكفاءة والجدارة، ممن لديهم الوقت الكافي، لأداء العملية. ويشمل ذلك:
 - الأشخاص الذين يتحملون المسؤولية الشاملة عن توجيه العملية والإشراف عليها.
 - الأشخاص ممن لديهم المعرفة بالصناعة المعنية أو بالموضوع الأساسي أو بالمعيار المعمول به عند إعداد المعلومات عن الموضوع الأساسي ومن ذوي الخبرة بالمتطلبات التنظيمية أو متطلبات إعداد التقارير.

¹⁰ المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)، الفقرة 23

¹¹ المعيار الدولي للتدقيق 300 "التخطيط لتدقيق البيانات المالية"، الفقرة 31(ب)

- الأشخاص الذين سيؤدون إجراءات التدقيق على المعلومات المالية لمكون ما لأغراض التدقيق على البيانات المالية للمجموعة.
- وجود خبراء، إذا لزم الأمر.
- ما إذا كان من المطلوب إجراء مراجعة على جودة العملية، أو ما إذا كان هناك من يفهم متطلبات التأهل الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 2.
- الحاجة للموارد التكنولوجية، على سبيل المثال، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تُمكن فريق العملية من تنفيذ إجراءات على بيانات المنشأة.
- الحاجة للموارد الفكرية، على سبيل المثال، منهجية ما، أو إرشادات عن الصناعة أو المعلومات الأساسية، أو القدرة على الاطلاع على مصادر المعلومات.

الأولويات المالية والتشغيلية للشركة (المرجع: الفقرة 30(ب))

73أ. يمكن أن تركز الأولويات المالية على ربحية الشركة، وقد يكون للأعباء التي تحصل عليها الشركة نظير أداء العمليات أثراً على الموارد المالية للشركة. وقد تشمل الأولويات التشغيلية مجالات تحظى باهتمام استراتيجي خاص، مثل نمو الحصة السوقية للشركة، وتخصص الصناعة أو تقديم خدمات جديدة. وقد توجد حالات ترضى فيها الشركة عن الأعباء المحددة للعملية ولكن يكون من غير الملائم بالنسبة للشركة أن تقبل العلاقة بالعميل أو تستمر فيها (مثل الحالات التي لا يتمتع فيها العميل بالنزاهة أو بالقيم الأخلاقية اللازمة).

74أ. يمكن أن توجد حالات أخرى لا تكون فيها الأعباء المرصودة للعملية كافية نظراً لطبيعة العملية وظروفها، وقد يحد ذلك من قدرة الشركة على أداء العملية وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها. وتتناول القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين الأعباء والأنواع الأخرى من التعويضات، وتشمل الظروف التي قد تؤدي إلى ظهور تهديدات تمس الامتثال لبعض المبادئ الأساسية مثل الكفاءة والعناية اللازمة إذا كانت الأعباء المرصودة للعملية متدنية للغاية.

أداء العملية

مسؤوليات فريق العملية والتوجيه والإشراف والمراجعة (المرجع: الفقرتين 31(أ) و31(ب))

75أ. يمكن أن تشمل المعايير المهنية أو المتطلبات القانونية أو التنظيمية المعمول بها أحكاماً خاصة متعلقة بالمسؤولية العامة لشريك العملية. على سبيل المثال، يتناول المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنقح) المسؤولية العامة لشريك التدقيق عن إدارة العملية وتحقيق الجودة عند أدائها، وعن الانخراط بالشكل الكافي والملائم في جميع مراحل العملية، بما في ذلك تحمل مسؤولية التوجيه الملائم والإشراف على فريق العمليات ومراجعة الأعمال التي ينفذها الفريق.

76أ. أمثلة على التوجيه والإشراف والمراجعة:

- يمكن أن تشمل عملية توجيه فريق العمليات والإشراف عليه ما يلي:
 - متابعة التقدم في العملية.
 - مراعاة ما يلي فيما يتعلق بأعضاء فريق العملية:
- ما إذا كانوا يتفهمون التعليمات.
- ما إذا كان العمل يتم وفقاً للنهج المخطط له في العملية.

- التعامل مع المسائل التي تطرأ أثناء العملية، مع مراعاة أهميتها وتعديل المنهج المخطط له وفقاً لذلك.
- تحديد المسائل التي يلزم بشأنها الحصول على المشورة أو التي لا بد أن يدرسها الأعضاء الأكثر خبرة في فريق العملية خلال أداء العملية.
- قد تشمل مراجعة العمل الذي تم مراعاة ما يلي:
 - أن العمل قد تم وفقاً لسياسات الشركة أو إجراءاتها، ووفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
 - أن المسائل المؤثرة قد أثرت لتحصل على مزيد من الدراسة.
 - أنه تم الاستعانة بالمشورة اللازمة مع توثيق نتائج الاستشارات وتنفيذها.
 - أنه توجد حاجة لمراجعة طبيعة العمل المخطط له وتوقيتته ومذاه.
 - أن العمل الذي تم يدعم النتائج التي تم التوصل لها وأنه قد تم توثيقه بالشكل الملائم.
 - أن الأدلة التي تم الحصول عليها لعمليات التأكيد كافية وملائمة لدعم التقرير.
 - أن أهداف إجراءات العملية قد تحققت.

- 77أ. يمكن للشركة، في بعض الحالات، أن تستعين بموظفين من مركز تقديم خدمات في الشركة أو بأشخاص من مركز تقديم خدمات من شركة أخرى ضمن الشبكة وذلك لأداء بعض الإجراءات في العملية (أي ضم موظفين أو أشخاص لفريق العملية). في تلك الحالات، قد تتناول سياسات أو إجراءات الشركة بشكل خاص التوجيه والإشراف على الأشخاص ومراجعة عملهم على النحو التالي:
- ماهية جوانب العملية التي قد تُعَيَّن لأشخاص في مركز تقديم الخدمات.
 - كيف يُتوقع من شريك العملية، أو من ينوب عنه، توجيه العمل الذي يؤديه الأشخاص في مركز تقديم الخدمة والإشراف عليه ومراجعته.
 - بروتوكولات التواصل بين فريق العملية والأشخاص في مركز تقديم الخدمة.

ممارسة الحكم المهني والتشكك المهني (المرجع: الفقرة 31(ج))

- 78أ. يدعم التشكك المهني جودة الأحكام التي تتخذ بشأن عمليات التأكيد، وبالإستعانة بتلك الأحكام، تُدعم الفعالية الشاملة لفريق العملية عند أداء عمليات التأكيد. قد تتناول الإصدارات الأخرى لمجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي ممارسة الحكم المهني أو التشكك المهني على مستوى العملية. على سبيل المثال، يقدم المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)¹² أمثلة على معوقات ممارسة التشكك المهني على مستوى العملية، والتحيزات غير الواعية للمدققين والتي قد تعرقل ممارسة التشكك المهني، والإجراءات التي يمكن أن يتخذها فريق العملية لتقادي تلك المعوقات.

التشاور (المرجع: الفقرة 31(د))

- 79أ. عادة ما تتطلب المشاورات إجراء مناقشات على المستوى المهني الملائم، مع أشخاص من داخل أو خارج الشركة ممن لديهم الخبرة المتخصصة في المسائل الصعبة أو المستمرة. ويمكن أن تساهم البيئة التي تدعم أهمية إجراء المشاورات والاستفادة منها وتشجع فرق العمليات على الاستشارة في دعم الثقافة التي تظهر الالتزام بالجودة.

¹² المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)، الفقرات 34-36.

80. يمكن أن تحدد الشركة المسائل الصعبة أو المستمرة التي لا بد من إجراء مشاورات بشأنها أو قد يحدد فريق العملية المسائل التي تحتاج لإجراء مشاورات. ويمكن أن تحدد الشركة أيضاً كيفية التوصل لاتفاق على النتائج وتنفيذها.

81. يشمل المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)¹³ متطلبات خاصة بشريك العملية فيما يخص المشاورات.

اختلاف الآراء (المرجع: الفقرة 31(هـ))

82. يمكن أن تشجع الشركة على تحديد الاختلافات في الآراء في مرحلة مبكرة، ويمكنها أن تحدد الخطوات التي ستتخذ عند ظهور تلك الاختلافات وتتعامل معها، ويشمل ذلك كيفية حل المسائل وكيفية تنفيذ النتائج ذات العلاقة وتوثيقها. وفي بعض الحالات، قد تتوصل الشركة لحل الاختلافات في الرأي من خلال التشاور مع ممارس أو شركة أخرى أو جهة تنظيمية أو مهنية.

توثيق العملية (المرجع: الفقرة 31(و))

83. قد تنص القوانين أو الأنظمة أو المعايير المهنية على الحدود الزمنية التي تستكمل فيها عملية تجميع الملفات النهائية للعملية وذلك في أنواع معينة من العمليات. وفي حال عدم وجود نصوص بشأن تلك الحدود الزمنية في القوانين أو الأنظمة، يمكن للشركة أن تحددها. وفي حالة العمليات التي تتم بموجب المعايير الدولية للتدقيق أو المعايير الدولية لعمليات التأكيد، عادةً ما لا يتجاوز الحد الزمني الملائم لإكمال تجميع الملفات النهائية للعملية 60 يوماً بعد تاريخ تقرير العملية.

84. يمكن أن تدخل عملية الاحتفاظ الآمن ضمن عملية الاحتفاظ بوثائق العملية والحفاظ عليها، وسلامة البيانات الأساسية والقدرة على الوصول إليها واسترجاعها وما يتعلق بذلك من تكنولوجيا. قد تتطلب عملية الاحتفاظ بوثائق العملية والحفاظ عليها استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. وقد تتعرض سلامة وثائق العملية للضرر في حال تغييرها أو إكمالها أو إلغائها دون التصريح بذلك، أو إذا فُقدت أو تضررت بشكل كامل.

85. قد تنص القوانين أو الأنظمة أو المعايير المهنية على فترات الاحتفاظ بوثائق العملية. وفي حال عدم وجود نصوص على فترات الاحتفاظ، يمكن أن تتظر الشركة في طبيعة العمليات التي تنفذها الشركة وظروف الشركة، بما في ذلك ما إذا كانت توجد حاجة للتوثيق لتقديم سجل بالمسائل ذات الأهمية المستمرة ليستخدم في العمليات القادمة. وفي حال إجراء العمليات بموجب المعايير الدولية للتدقيق أو المعايير الدولية لعمليات التأكيد، عادةً ما لا تكون فترة الاحتفاظ أقل من خمس سنوات بدءاً من تاريخ التقرير، أو إذا كانت أطول من ذلك، فإنها تبدأ من تاريخ صدور تقرير المدقق على البيانات المالية للمجموعة، حسب الاقتضاء.

الموارد (المرجع: الفقرة 32)

86. تشمل الموارد لأغراض مكون الموارد ما يلي:

- الموارد البشرية.
- الموارد التكنولوجية، مثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.
- الموارد الفكرية، مثل السياسات الكتابية أو الإجراءات، أو المنهجيات أو الإرشادات.

الموارد المالية هي أيضاً مهمة لنظام الشركة لإدارة الجودة لأنها ضرورية للحصول على الموارد البشرية والموارد التكنولوجية والموارد الفكرية وتطويرها والحفاظ عليها. ونظراً لأن إدارة الموارد المالية وتخصيصها

¹³ المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)، الفقرة 35.

يتأثر بشدة بالقيادة، فإن أهداف الجودة في مكون الحوكمة والقيادة، مثل الأهداف التي تتناول الموارد المالية والتشغيلية، تتناول أيضاً الموارد المالية.

87أ. يمكن أن تتاح الموارد داخلياً في الشركة، أو قد تحصل عليها الشركة من مصادر خارجية من الشبكة التي تنتمي لها الشركة، أو من شركة أخرى ضمن الشبكة أو من مقدم خدمات. يمكن أن تُستخدم الموارد في أداء عمليات ضمن نظام الشركة لإدارة الجودة، أو في أداء عمليات ضمن تشغيل نظام الشركة لإدارة الجودة. في الحالات التي يتم الحصول فيها على الموارد من الشبكة التي تنتمي لها الشركة أو من شركة أخرى ضمن الشبكة، تُشكل الفقرات 48-52 جزءاً من الاستجابات التي تصممها الشركة أو تنفيذها لتحقيق الأهداف الخاصة بهذا المكون.

الموارد البشرية

توظيف الأفراد وتطوير مهاراتهم والحفاظ على كفاءاتهم وقدراتهم (المرجع: الفقرتين 32(أ) و32(د))
88أ. الكفاءة هي قدرة الشخص على أداء دوره وتتخطى المعرفة بالمبادئ والمعايير والمفاهيم والحقائق والإجراءات؛ فهي التكامل بين الكفاءة الفنية والمهارات المهنية والأخلاقيات المهنية والقيم والتوجهات وتطبيقها. يمكن تطوير الكفاءات من خلال عدد من الأساليب، تشمل التدريب المهني، والتطور المهني المستمر، والتدريب، وخبرة العمل، أو تدريب أعضاء فرق العمليات الأقل خبرة على يد الأعضاء الأكثر خبرة في الفريق.

89أ. يمكن أن تنص القوانين أو الأنظمة أو المعايير المهنية على متطلبات تتناول الكفاءة والقدرات، مثل متطلبات التصاريح المهنية لشركاء العملية، وتشمل المتطلبات المتعلقة بالتعليم المهني الذي حصل عليه هؤلاء وتطورهم المهني المستمر.

90أ. أمثلة على السياسات والإجراءات المتعلقة بالتوظيف وتنمية مهارات الموظفين والاحتفاظ بهم يمكن أن تتناول السياسات والإجراءات التي صممها الشركة ونفذتها والمتعلقة بالتوظيف وتنمية مهارات الموظفين والاحتفاظ بهم ما يلي:

- توظيف الأشخاص من ذوي الكفاءات وممن لديهم القدرة على تطوير الكفاءات الملائمة.
- برامج تدريبية تركز على تطوير كفاءات الموظفين والتطور المهني المستمر.
- آليات التقييم التي تتم على فترات ملائمة وتشمل مجالات الكفاءة وغير ذلك من معايير الأداء.
- التعويض والترقية وغيرها من الحوافز، لجميع الموظفين، بما في ذلك شركاء العملية والأشخاص الموكّل إليهم أدوار ومسؤوليات متعلقة بنظام الشركة لإدارة الجودة.

التزام الموظفين بالجودة والمحاسبة والإقرار بالالتزام بالجودة (المرجع: الفقرة 32(ب))
91أ. يدعم إجراء التقييم في الوقت الملائم والتعليقات الواردة عليه التطوير المستمر لكفاءات الموظفين ويعززهم. ويمكن الاستعانة بمنهجيات أقل رسمية للتقييم ورد الفعل، مثل حالات الشركات التي توظف عدد أقل من الموظفين.

92. يمكن الإقرار بالإجراءات أو السلوكيات الإيجابية التي يظهرها الأشخاص بالاستعانة بوسائل متعددة، مثل المكافآت أو الترقيات أو غير ذلك من الحوافز. وفي بعض الحالات، قد تكون الحوافز غير الرسمية البسيطة التي لا تعتمد على المكافآت المالية ملائمة.

93. يمكن أن يعتمد الأسلوب الذي تتبعه الشركة في محاسبة الأشخاص عن الإجراءات أو السلوكيات التي تؤثر سلباً على الجودة، مثل الإخفاق في إثبات الالتزام بالجودة، أو تطوير الكفاءة والحفاظ عليها وهي الكفاءة اللازمة لأداء الأدوار الموكلة إليهم أو تنفيذ الاستجابات التي صممتها الشركة، يمكن أن تعتمد على طبيعة الإجراء أو السلوك، ويشمل ذلك شدة وتكرار ذلك. وتشمل الإجراءات التي يمكن أن تنفذها الشركة عندما يتخذ الموظفون إجراءات أو يظهرون سلوكيات تؤثر سلباً على الجودة ما يلي:

- التدريب أو غير ذلك من أنشطة التطوير المهني.
- دراسة أثر المسألة على تقييم من ارتكبوا تلك السلوكيات والمكافآت والترقيات أو غير ذلك من الحوافز.
- الإجراءات التأديبية، إذا لزم الأمر.

الأشخاص المعينون من قبل الشركة من مصادر خارجية (المرجع: الفقرة 32(ج))

94. يمكن أن تشمل المعايير المهنية مسؤوليات شريك العملية فيما يتعلق بملائمة الموارد. على سبيل المثال، يتناول المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنْفَح)¹⁴ مسؤولية شريك العملية عن تقرير يبين أن الموارد الكافية والملائمة قد عُينت لأداء العملية أو أنها قد أُتيحت لفريق العملية في الوقت الملائم وفقاً لإجراءات الشركة وسياساتها.

أعضاء فريق العمليات المعينين لكل عملية على حدة (المرجع: الفقرة 32(د))

95. قد تُعين الجهات التالية فريق العمليات لأداء العمليات:

- الشركة، ويشمل ذلك تعيين الأشخاص من مركز تقديم خدمات في الشركة.
- الشبكة التي تنتمي لها الشركة أو شركة من شبكة أخرى إذا استعانت الشركة بأشخاص من الشبكة التي تنتمي لها الشركة أو من شركة أخرى في الشبكة لأداء إجراءات في العملية (مثل مدقق مكونات أو مركز تقديم خدمات من الشبكة أو من شركة أخرى في الشبكة).
- مقدم خدمة عندما تستعين الشركة بأشخاص من العاملين لدى مقدم خدمات لأداء إجراءات في العملية (مثل مدقق مكونات من شركة لا تنتمي لشبكة الشركة).

96. يتناول المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنْفَح)¹⁵ مسؤولية شريك العملية في تحديد من سيعملون في فريق العملية، والمدققين الخارجيين من ذوي الخبرة والمدققين الداخليين الذين يقدمون المساعدة المباشرة وليسوا جزءاً من فريق العملية ممن يتمتعون بشكل جماعي بالكفاءة والجدارة اللازمة، والوقت الكافي، لأداء العملية. وينتظر المعيار الدولي للتدقيق 600¹⁶ بشكل أوسع نطاقاً لكيفية تطبيق المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنْفَح) على تدقيق البيانات المالية للمجموعة. قد تشمل الاستجابات التي تصممها الشركة وتنفذها للتعامل مع كفاءة وقدرة أعضاء فريق الارتباط المكلفين بالمهمة سياسات أو إجراءات تتناول ما يلي:

14 المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنْفَح)، الفقرة 25.

15 المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنْفَح)، الفقرة 26.

16 المعيار الدولي للتدقيق 600 " الاعتبارات الخاصة - عمليات تدقيق البيانات المالية للمجموعة (بما في ذلك عمل مدققي العنصر) "، الفقرة 19.

- المعلومات التي يمكن لشريك العملية أن يحصل عليها والعوامل التي يراعيها ليقرر أن أعضاء فريق العملية الذين ستوكل إليهم مهام أداء العملية، بمن في ذلك من عُينوا من شبكة الشركة، أو من شركة أخرى ضمن الشبكة أو من مقدم خدمة، لديهم الكفاءة والجدارة التي تمكنهم من أداء العملية.
- كيفية التوصل لحل المخاوف بشأن جدارة وكفاءة أعضاء فريق العملية، خاصة ممن تم تعيينهم من داخل شبكة الشركة، أو من شركة أخرى ضمن الشبكة أو من مقدم خدمة.

أ97. تُطبَّق المتطلبات الواردة في الفقرات 48-52 أيضاً على الحالات التي يستعان فيها بأشخاص من شبكة الشركة أو من شركة أخرى في الشبكة لأداء العملية، بما في ذلك مدقق المكونات (انظر، على سبيل المثال، الفقرة أ179).

الموارد التكنولوجية (المرجع: الفقرة 32(و))

أ98. تُشكّل الموارد التكنولوجية، والتي عادة ما تكون تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، جزءاً من بيئة تكنولوجيا المعلومات في الشركة. وتشمل بيئة تكنولوجيا المعلومات في الشركة أيضاً البنية التحتية الداعمة لتكنولوجيا المعلومات وعمليات تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية اللازمة في تلك العمليات ما يلي:

- تطبيق تكنولوجيا المعلومات هو برنامج أو مجموعة من البرامج التي صممت لأداء وظيفة معينة مباشرة على يد مستخدم، أو في بعض الحالات، تؤدي وظيفة لبرنامج تطبيقات آخر.
- تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من شبكة تكنولوجيا المعلومات ونظام التشغيل وقواعد البيانات وما يتعلق بذلك من أجهزة وبرمجيات.
- وعمليات تكنولوجيا المعلومات هي العمليات الخاصة بالشركة لإدارة إمكانية الوصول لبيئة تكنولوجيا المعلومات، وإدارة التغيرات في البرامج أو التغيرات في بيئة تكنولوجيا المعلومات وإدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات، وتشمل الرقابة على بيئة تكنولوجيا المعلومات.

أ99. يمكن أن تُستخدم الموارد التكنولوجية لتحقيق أغراض متعددة في الشركة وقد لا ترتبط بعض تلك الأغراض بنظام الشركة لإدارة الجودة. الموارد التكنولوجية المتعلقة بأغراض هذا المعيار هي:

- الموارد التكنولوجية التي تستخدم مباشرة في تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة أو تنفيذه أو تشغيله.
- الموارد التكنولوجية التي تستخدمها فرق العمليات مباشرة في أداء العمليات.
- الموارد التكنولوجية الضرورية للتمكين من التشغيل الفعّال لما ورد أعلاه، مثل ما يتعلق بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، والبنية التحتية وعمليات تكنولوجيا المعلومات التي تدعم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

أمثلة على قابلية التطوير لإثبات كيف أن الموارد التكنولوجية المتعلقة بأغراض هذا المعيار قد تختلف:

- في الشركات الأقل تعقيداً، قد تشمل الموارد التكنولوجية تطبيق تجاري لتكنولوجيا معلومات تستخدمه فرق العمليات، والذي يكون قد تم شراؤه من مقدم خدمات. عمليات تكنولوجيا المعلومات التي تدعم تشغيل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات قد تكون مهمة أيضاً، رغم أنها قد تكون بسيطة (مثل عمليات السماح باستخدام تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحديثات المعالجة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات).
- وفي الشركات الأكثر تعقيداً، يمكن أن تكون الموارد التكنولوجية أكثر تعقيداً وقد تشمل ما يلي:

- تطبيقات تكنولوجيا معلومات متعددة، بما في ذلك التطبيقات المطورة خصيصاً أو التطبيقات التي طورتها شبكة الشركة على النحو التالي:
- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها فرق العمليات (على سبيل المثال، برمجيات العمليات وأدوات التدقيق المؤتمتة).
- تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي طورتها الشركة واستخدمتها إدارة جوانب نظام الشركة لإدارة الجودة (مثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تستخدم للرقابة على الاستقلالية أو تعيين الموظفين في العمليات).
- وتشمل عمليات تكنولوجيا المعلومات التي تدعم تشغيل تلك التطبيقات الأشخاص المسؤولين عن إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعمليات تكنولوجيا المعلومات وعمليات الشركة لإدارة التغييرات التي تطرأ على برامج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

100أ. قد تتظر الشركة في المسائل التالية عند الحصول على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتنفيذها وصيانتها:

- اكتمال وملاءمة إدخال البيانات.
- الحفاظ على سرية المعلومات.
- تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعمل وفقاً لما هو مصمم له ويحقق الغرض المقصود منه.
- مخرجات تطبيق تكنولوجيا المعلومات تحقق الغرض من استخدامها.
- الضوابط العامة لتكنولوجيا المعلومات اللازمة لدعم استمرار تشغيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات مناسبة للتصميم الذي أعدت من أجله.
- الحاجة لمهارات متخصصة لاستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بفعالية، وتشمل تدريب الأشخاص الذين سيستخدمون تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.
- الحاجة لتطوير إجراءات توضح كيفية تشغيل تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

101أ. يمكن أن تحظر الشركة بشكل محدد استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أو ميزات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات إلى أن تحدد وقت معين لتشغيلها بالشكل الملائم وحتى موافقة الشركة على استخدامها. وبشكل آخر، قد تضع الشركة سياسات أو إجراءات لمعالجة الحالات التي يستخدم فيها فريق العمليات تطبيق تكنولوجيا معلومات غير معتمد في الشركة. قد تتطلب تلك السياسات أو الإجراءات من فريق العمليات أن يحدد تطبيق تكنولوجيا المعلومات الملائم للاستخدام قبل أن يستخدمه فريق العمليات، وذلك من خلال مراعاة المسائل الواردة في الفقرة 100أ. يتناول المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)¹⁷ مسؤوليات شريك العملية عن موارد العملية.

الموارد الفكرية (المرجع: الفقرة 32(ز))

102أ. تشمل الموارد الفكرية المعلومات التي تستخدمها الشركة لتشغيل نظام الشركة لإدارة الجودة وتعزيز الاتساق في أداء العمليات.

أمثلة على الموارد الفكرية

السياسات أو الإجراءات الكتابية، أو المنهجية، أو الإرشادات التي تتناول الصناعة أو مواضيع أساسية معينة، أو الوثائق الموحدة أو القدرة على الاطلاع على مصادر المعلومات (مثل الاشتراك في المواقع

¹⁷ المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)، الفقرات 25-28

الإلكترونية التي تقدم معلومات متعمقة عن المنشآت أو معلومات أخرى عادة ما تستخدم في أداء العمليات).

103. يمكن أن تتاح الموارد الفكرية من خلال الموارد التكنولوجية، على سبيل المثال، قد تكون منهجية الشركة مدمجة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات الذي يسهل التخطيط للعملية وأدائها.

استخدام الموارد التكنولوجية والفكرية (المرجع: الفقرتين 32(و)-32(ز))

104. يمكن أن تضع الشركة سياسات أو إجراءات متعلقة باستخدام الشركة للموارد التكنولوجية والفكرية، والتي قد تشمل ما يلي:

- اشتراط استخدام تطبيق معين من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أو مورد معين من الموارد الفكرية لأداء العمليات، أو فيما يتعلق بجوانب أخرى للعملية، مثل عمليات أرشفة ملف العملية.
- تحديد المؤهلات أو الخبرة اللازم توفرها لدى الأشخاص الذين سيستخدمون المورد، بما في ذلك الحاجة لوجود خبير أو توفير تدريب، فعلى سبيل المثال، قد تحدد الشركة المؤهلات أو الخبرات اللازمة لاستخدام تطبيق تكنولوجيا المعلومات الذي يحلل البيانات، نظراً للزوم وجود مهارات خاصة لتفسير النتائج.
- تحديد مسؤوليات شريك العملية فيما يتعلق باستخدام الموارد التكنولوجية والفكرية.
- تحديد كيفية استخدام الموارد الفكرية أو التكنولوجية، وتشمل الكيفية التي ينبغي أن يتفاعل بها الأشخاص مع تطبيق تكنولوجيا المعلومات أو كيف ينبغي استخدام المورد الفكري، وإتاحة الدعم أو المساعدة في استخدام المورد الفكري أو التكنولوجي.

مقدمو الخدمات (المرجع: الفقرتين 16(ت)، و32(ح))

105. في بعض الحالات، يمكن أن تستخدم الشركة الموارد التي يوفرها مقدم خدمات، خاصة في الحالات التي لا تتمكن فيها الشركة من الحصول على الموارد اللازمة داخلياً. ورغم أن الشركة يمكنها أن تستعين بالموارد التي يوفرها مقدم خدمات، فإن ذلك لا يعفيها من تحمل مسؤوليتها عن نظام إدارة الجودة.

أمثلة على الموارد التي تحصل عليها الشركة من مقدم خدمات

- الأشخاص الموكّل إليهم أداء أعمال الرقابة أو المراجعة على جودة العمليات، أو تقديم المشورة بشأن المسائل التقنية.
- تطبيق تجاري لتكنولوجيا المعلومات والذي يستخدم لأداء عمليات التدقيق.
- الأشخاص الذين يؤدون إجراءات في عمليات الشركة، على سبيل المثال، مدققي العناصر من شركات أخرى لا تقع ضمن شبكة الشركة أو الأشخاص المشتركين في حضور الجرد الفعلي للمخزون في موقع بعيد.
- خبير التدقيق الخارجي الذي استعانت به الشركة لمساعدة فريق العمليات في الحصول على دليل التدقيق.

106. عند تحديد مخاطر الجودة وتقييمها، يُطلب من الشركة أن تتفهم الحالات والظروف والأحداث واتخاذ أو عدم اتخاذ الإجراءات التي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة، والتي تشمل الحالات والظروف والأحداث واتخاذ أو عدم اتخاذ الإجراءات فيما يخص مقدمي الخدمات. وعندما تتفهم الشركة ذلك، فعليها أن تنتظر في طبيعة الموارد التي يوفرها مقدمو الخدمات، وكيفية ومدى استخدامها في الشركة، والخصائص العامة لمقدمي الخدمات الذين تستعين بهم الشركة (مثل الأنواع المختلفة من شركات تقديم الخدمات المهنية التي تستعين بها الشركة)، وذلك لتحديد مخاطر الجودة المتعلقة باستخدام تلك الموارد وتقييمها.

107أ. وعند تحديد ما إذا كان مورداً من الموارد التي يقدمها مقدم الخدمات ملائماً للاستخدام في نظام الشركة لإدارة الجودة أو في أداء العمليات، يمكن للشركة أن تحصل على معلومات عن مقدم الخدمة والموارد التي يقدمها، على أن تحصل على تلك المعلومات من مصادر متعددة. وتشمل المسائل التي يمكن أن تأخذها الشركة بالحسبان ما يلي:

- أهداف الجودة الخاصة بالشركة بالإضافة إلى مخاطر الجودة. على سبيل المثال، عند الاستعانة بمنهجية مأخوذة عن مقدم خدمات، قد تظهر مخاطر متعلقة بأهداف الجودة الواردة في الفقرة 32(ز)، مثل خطر عدم تحديث مقدم الخدمة للمنهجية المستخدمة لتعكس التغيرات التي طرأت على المعايير المهنية والمتطلبات القانونية أو التنظيمية المعمول بها.
- طبيعة الموارد ونطاقها، وظروف الخدمة (ما يتعلق بتطبيق تكنولوجيا المعلومات، على سبيل المثال، أو عدد مرات التحديث، أو قيود استخدام تطبيق تكنولوجيا المعلومات وكيفية تعامل مقدمو الخدمات مع سرية المعلومات).
- مدى استخدام الموارد في الشركة، وكيفية استخدامها وما إذا كانت ملائمة لهذا الغرض.
- مدى تخصيص الموارد لتلائم الشركة.
- استعانة الشركة بمقدم الخدمة سابقاً.
- خبرة مقدم الخدمة في الصناعة وسمعته في السوق.

108أ. قد تتحمل الشركة مسؤولية اتخاذ مزيد من الإجراءات لاستخدام موارد يوفرها مقدم خدمة لكي تعمل الموارد بكفاءة. على سبيل المثال، قد تحتاج الشركة للتواصل مع مقدم الخدمة بشأن معلومات معينة لكي يعمل المورد بشكل فعال، أو، فيما يتعلق بتطبيق تكنولوجيا المعلومات، قد تحتاج الشركة إلى دعم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وإلى وجود عمليات تكنولوجيا المعلومات.

المعلومات والتواصل (المرجع: الفقرة 33)

109أ. الحصول على المعلومات أو استخراجها أو التواصل بشأنها هو عادة عملية مستمرة تشمل جميع الموظفين وتشمل نشر المعلومات في الشركة وخارجياً. المعلومات والتواصل هو مكون منتشر في جميع مكونات تقييم نظام إدارة الجودة.

نظام المعلومات في الشركة (المرجع: الفقرة 33(أ))

110أ. تشمل المعلومات الموثوقة وذات العلاقة المعلومات التي تتسم بالدقة والاكتمال والتي تحصل عليها الشركة في الوقت الملائم والصالحة للتمكين من الأداء الملائم لنظام إدارة الجودة ولدعم القرارات المتعلقة بنظام إدارة الجودة.

111أ. قد يشمل نظام المعلومات استخدام دليل أو عناصر تكنولوجيا المعلومات، والتي تؤثر على أسلوب تحديد المعلومات ورصدها ومعالجتها والاحتفاظ بها والتواصل بشأنها. قد تُفرض إجراءات لتحديد المعلومات ورصدها ومعالجتها وصيانتها وإبلاغها من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وفي بعض الحالات قد تُدرج في استجابات الشركة للمكونات الأخرى. علاوة على ذلك، يمكن أن تحل السجلات الرقمية محل السجلات الورقية أو تكملها.

مثال على قابلية التطوير لعرض كيف يمكن تصميم نظام المعلومات في الشركات الأقل تعقيداً

قد لا تحتاج الشركات الأقل تعقيداً التي تضم عدداً أقل من الموظفين والتي تعمل فيها القيادة بشكل مباشر مع الموظفين إلى سياسات أو إجراءات صارمة تحدد كيف ينبغي أن يتم تحديد المعلومات ورصدها أو معالجتها أو صيانتها.

التواصل ضمن الشركة (المرجع: الفقرتين 33(ب)، و33(ج))

112. قد تفر الشركة وتدعم مسؤولية الموظفين وفرق العمليات في تبادل المعلومات مع الشركة ومع بعضهم البعض من خلال تأسيس قنوات التواصل لتسهيل عملية التواصل في الشركة.

أمثلة على التواصل في الشركة وبين الموظفين وفرق العمليات

- تتواصل الشركة بشأن مسؤولية تنفيذ استجابات الشركة مع الموظفين وفرق العمليات.
- وتتواصل الشركة بشأن التغيرات التي طرأت على نظام إدارة الجودة مع الموظفين وفرق العمليات، إلى مدى ارتباط تلك التغيرات بمسؤولياتهم ولتمكين الموظفين وفرق العمليات من من اتخاذ الإجراءات الملائمة بالسرعة اللازمة وفقاً للمسؤوليات الموكلة إليهم.
- توصل الشركة المعلومات التي تحصل عليها أثناء عملية القبول والاستمرار وهي المعلومات المهمة بالنسبة لفرق العمليات عند التخطيط للعمليات وأدائها.
- وتوصل فرق العمليات للشركة معلومات عن:
 - العميل وهي المعلومات التي حصلت عليها فرق العمل أثناء أداء العملية والتي كانت قد تؤدي إلى رفض الشركة للعلاقة مع العميل أو لعملية ذات طبيعة خاصة إذا كانت قد عرفت تلك المعلومات قبل قبول العلاقة مع العميل أو استمرارها أو قبل قبول العملية الخاصة.
 - تشغيل استجابات الشركة (مثل المخاوف عن عمليات الشركة أو تعيين الموظفين للعمليات)، والتي في بعض الحالات، قد تشير إلى أحد أوجه القصور في نظام الشركة لإدارة الجودة.
- توصل فرق العمليات المعلومات للمراجعين على جودة عمليات التدقيق أو الأشخاص الذين يقدمون استشارات.
- تتواصل فرق عمليات المجموعة مع مدققي المكونات بشأن المسائل وفقاً لسياسات أو إجراءات الشركة، وتشمل المسائل المتعلقة بإدارة الجودة على مستوى العملية.
- ويتواصل الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية عن الامتثال لمتطلبات الاستقلالية مع الموظفين المعنيين وفرق العمليات بشأن التغيرات التي طرأت على متطلبات الاستقلالية وسياسات أو إجراءات الشركة لمعالجة تلك التغيرات.

التواصل مع الأطراف الخارجية

113. بالإضافة إلى معلومات التواصل مع أو ضمن شبكة الشركة أو ضمنها ومع مقدمي الخدمات (المرجع: الفقرة 33(د)(1)) على معلومات من الشبكة، أو من شركة ضمن الشبكة أو من مقدم خدمة لتدعم الشركة في تصميم العمليات وتشغيل نظامها لإدارة الجودة.

أمثلة على المعلومات التي تحصل عليها الشركة من داخل شبكة الشركة

تحصل الشركة على المعلومات من الشبكة أو من شركات أخرى ضمن الشبكة عن عملاء الشركات الأخرى في الشبكة، حيث توجد متطلبات استقلالية تؤثر على الشركة.

التواصل مع الجهات الخارجية بخصوص الشركة (المرجع: الفقرة 33(د)(2))

114أ. أمثلة على الحالات التي تفرض فيها القوانين أو الأنظمة أو المعايير المهنية على الشركة أن توصل معلومات للأطراف الخارجية

- ينمو إلى علم الشركة عدم امتثال العميل للقوانين والأنظمة، وتفرض المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة على الشركة أن تبلغ السلطات المعنية خارج منشأة العميل عن عدم الامتثال للقوانين والأنظمة، أو أن تدرس ما إذا كان هذا الإبلاغ هو الإجراء الملائم في تلك الظروف.
- تفرض القوانين والأنظمة على الشركة أن تنشر تقرير الشفافية وأن تحدد طبيعة المعلومات المطلوب إدراجها في تقرير الشفافية.
- تفرض قوانين أو أنظمة الأوراق المالية على الشركة أن تتواصل بشأن مسائل معينة مع المكلفين بالحوكمة.

115أ. في بعض الحالات، قد تحول القوانين أو الأنظمة دون إيصال الشركة للمعلومات المتعلقة بنظامها لإدارة الجودة لأطراف خارجية.

أمثلة على الحالات التي قد تُمنع فيها الشركة من توصيل المعلومات خارجياً

- يحظر قانون أو نظام الخصوصية أو السرية الإفصاح عن معلومات معينة.
- القوانين أو الأنظمة أو المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة تشمل أحكاماً تتعامل مع واجب السرية.

الاستجابات المخصصة (المرجع: الفقرة 34)

116أ. يمكن أن تعالج الاستجابات المخصصة مخاطر متعددة من مخاطر الجودة تتعلق بأكثر من هدف واحد من أهداف الجودة وذلك عبر مكونات مختلفة. على سبيل المثال، يمكن أن تعالج سياسات أو إجراءات التعامل مع الشكاوى أو الادعاءات مخاطر الجودة المتعلقة بأهداف الجودة فيما يخص الموارد (التزام الموظفين بالجودة على سبيل المثال)، والمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة والحوكمة والقيادة. لا تكفي الاستجابات المخصصة وحدها لتحقيق أهداف نظام إدارة الجودة.

المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة (المرجع: الفقرة 34(أ))

117أ. يمكن أن تشمل المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة أحكاماً متعلقة بتحديد التهديدات وتقييمها وكيفية معالجتها. على سبيل المثال، تقدم القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين إطار مفاهيم لهذا الغرض، ويتطلب تطبيق إطار المفاهيم من الشركة أن تستعين باختبارات معقولة ومستنيرة تقدمها أطراف ثالثة.

118أ. قد تحدد المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة الكيفية التي يُشترط على الشركة أن تستجيب بها للمخالفات. على سبيل المثال، توضح القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية

للمحاسبين الاشتراطات المطلوبة من الشركة في حالة مخالفة تلك القواعد والتي تشمل متطلبات خاصة تعالج مخالفة المعايير الدولية للاستقلالية، والتي تشمل متطلبات التواصل مع الأطراف الخارجية.

- أ119. وتشمل المسائل التي قد تعالجها الشركة فيما يتعلق بمخالفة المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة ما يلي:
- التواصل مع الموظفين المعنيين بشأن مخالفة المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.
 - تقييم أهمية المخالفة وأثرها على الامتثال للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة.
 - الإجراءات التي ستتخذ لمعالجة آثار المخالفة بشكل جيد، وتشمل اتخاذ تلك الإجراءات في أسرع وقت ممكن من الناحية العملية.
 - تحديد ما إذا كان سيتم إبلاغ أطراف خارجية بالمخالفة، مثل المكلفين بحوكمة المنشأة التي وقعت فيها المخالفة أو جهة إشراف خارجية.
 - تحديد الإجراءات الملائمة التي ينبغي أن تتخذ بخصوص الشخص/ الأشخاص المسؤولين عن المخالفة.

الشكاوى والادعاءات (المرجع: الفقرة 34(ج))

أ120. يساعد وضع سياسات أو إجراءات للتعامل مع الشكاوى والادعاءات الشركة على منع إصدار تقارير غير ملائمة عن العمليات. وقد يساعد ذلك الشركة أيضاً على:

- تحديد الأشخاص والتعامل معهم، بمن في ذلك القيادات، الذين لا يتصرفون أو يلتزمون بالسلوكيات التي تُظهر الالتزام بالجودة وتدعم التزام الشركة بالجودة.
- تحديد أوجه القصور في نظام إدارة الجودة.

أ121. قد يقدم الموظفون الشكاوى أو الادعاءات، أو قد تقدمها أطرافاً أخرى خارج الشركة (مثل العملاء أو مدققي المكونات أو الأشخاص ضمن شبكة الشركة).

المعلومات التي تصبح معروفة بعد قبول العلاقة مع العميل أو قبول استمرارها أو بعد قبول العمليات ذات الطبيعة الخاصة (المرجع: الفقرة 34(د))

أ122. المعلومات التي تُعرف بعد قبول العلاقة مع العميل أو قبول استمرارها أو بعد قبول العمليات ذات الطبيعة الخاصة يمكن أن تكون على النحو التالي:

- قد تكون متاحة عند اتخاذ الشركة لقرار قبول العملية أو الاستمرار فيها أو اتخاذ قرار بقبول عمليات ذات طبيعة خاصة ولم تكن الشركة على دراية بها.
- مرتبطة بمعلومات جديدة ظهرت منذ اتخاذ الشركة قراراً لقبول العلاقة مع العميل أو قبول استمرارها أو قبول عمليات ذات طبيعة خاصة.

أمثلة على المسائل التي تتناولها سياسات الشركة أو إجراءاتها في الحالات التي تصبح فيها المعلومات معروفة بعد قبول العلاقة مع العميل أو قبول الاستمرار في تلك العلاقة أو قبول عملية ذات طبيعة خاصة والتي كانت قد تؤثر على قرار الشركة بقبول العلاقة بالعميل أو قبول العملية ذات الطبيعة الخاصة

- إجراء مشاورات في الشركة أو مع مستشار قانوني.
- النظر في وجود مطلب مهني أو قانوني أو تنظيمي يفرض على الشركة الاستمرار في العملية.
- المناقشة مع المستوى الإداري الملائم لدى العميل ومع المكلفين بالحوكمة أو مع الطرف المشترك حول الإجراء الذي قد تتخذه الشركة بناءً على الحقائق والظروف ذات العلاقة.

- وفي حال رأت الشركة أن الانسحاب من العملية هو الإجراء الملائم:
 - تخطر إدارة العميل والمكلفين بالحوكمة أو الطرف المشترك بهذا القرار وبأسباب الانسحاب.
 - تدرس إمكانية وجود مطلب مهني أو قانوني أو تنظيمي يفرض على الشركة الإبلاغ عن الانسحاب من العملية، أو من العملية ومن العلاقة من العميل في آن معاً، مع توضيح أسباب الانسحاب للجهات التنظيمية.

123أ. في بعض الحالات، قد يفرض القانون أو النظام في دائرة الاختصاص التزاماً على الشركة يلزمها بقبول العملية أو الاستمرار فيها لصالح العميل، أو في حالة القطاع العام، قد تُعيّن الشركة بناءً على أحكام قانونية.

- أمثلة على المسائل التي تتناولها سياسات الشركة أو إجراءاتها في الحالات التي يُفرض فيها على الشركة أن تقبل العلاقة مع العميل أو تقبل الاستمرار في العملية أو الحالات التي لا يمكن فيها للشركة أن تنسحب من العملية، مع معرفة الشركة بالمعلومات التي كانت قد تؤدي إلى رفضها أو عدم استمرارها في العملية.
- تدرس الشركة أثر المعلومات على أداء العملية.
 - تتواصل الشركة بشأن تلك المعلومات مع شريك العملية، وتطلب من شريك العملية زيادة مدى وتكرار التوجيهات والإشراف على أعضاء فريق العملية ومراجعة عملهم.
 - تعين الشركة مزيداً من الموظفين من ذوي الخبرة لأداء العملية.
 - تقرر الشركة أنه لا بد من إجراء مراجعة على جودة العملية.

التواصل مع الأطراف الخارجية (المرجع: الفقرة: 34(ه))

124أ. يمكن أن تُعزّز قدرة الشركة على الحفاظ على ثقة الأطراف المعنية في جودة العمليات التي تقوم بها وذلك من خلال عمليات التواصل ذات العلاقة والموثوقة والشفافة التي تجريها الشركة بشأن المهام التي ستجزيها لتحقيق الجودة وفعالية تلك المهام.

125أ. يمكن أن تختلف الأطراف الخارجية التي قد تستخدم المعلومات عن نظام الشركة لإدارة الجودة، ومدى اهتمامها بنظام الشركة لإدارة الجودة وفقاً لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها.

- أمثلة على الأطراف الخارجية التي يمكن أن تستفيد من المعلومات عن نظام الشركة لإدارة الجودة
- قد تستخدم الإدارة أو المكلفون بالحوكمة لدى عملاء الشركة المعلومات ليقرروا ما إذا كانوا سيُعيّنون الشركة لأداء العملية.
 - ويمكن أن تشير جهات الإشراف الخارجي إلى رغبتها في الحصول على معلومات لتدعم مسؤولية تلك الجهات في الرقابة على جودة العمليات عبر دوائر الاختصاص وفي فهم عمل الشركات.
 - قد تطلب الشركات الأخرى التي تستعين بعمل الشركة في أداء العمليات (فيما يتعلق بتدقيق المجموعة على سبيل المثال) الحصول على تلك المعلومات.
 - قد يشير المستخدمون الآخرون لتقارير العمليات التي تنفذها الشركة، مثل المستثمرين الذين يستخدمون تقارير العملية في اتخاذ قراراتهم، إلى رغبتهم في الحصول على تلك المعلومات.

126أ. يمكن أن تتناول المعلومات عن نظام الشركة لإدارة الجودة التي تُقدّم للأطراف الخارجية، والتي تشمل المعلومات التي يتم التواصل بشأنها مع المكلفين بالحوكمة وتتناول كيفية دعم نظام الشركة لإدارة الجودة للأداء المتسق لعمليات الجودة، بعض المسائل على النحو التالي:

- طبيعة الشركة وظروفها، مثل الهيكل التنظيمي ونموذج العمل والاستراتيجية وبيئة التشغيل.
- حوكمة الشركة وقيادتها، مثل الثقافة السائدة في الشركة، وكيفية إثباتها للالتزام بالجودة، والأدوار المعينة فيها، والمسؤوليات والصلاحيات فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة.
- كيفية وفاء الشركة بمسؤولياتها وفقاً للمتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة، والتي تشمل المتطلبات المتعلقة بالاستقلالية.
- العوامل التي تؤثر على عمليات الجودة، على سبيل المثال، المعلومات التي قد تقدم على شكل مؤشرات على جودة العمليات مع سرد توضيحي لتلك المؤشرات.
- نتائج مهام المتابعة التي تقوم بها الشركة وعمليات الفحص الخارجية، وكيفية معالجة الشركة لأوجه القصور التي حُددت أو التي استجابت لها في حالات أخرى.
- التقييم الذي تم وفقاً للفترتين 53-54 أو ما إذا كان نظام إدارة الجودة يُمد الشركة بتأكيد معقول على أن أهداف النظام والنتائج التي توصلت إليها تتحقق، بما في ذلك أسس الأحكام التي اتُخذت عند أداء التقييم والتوصل للنتائج.
- كيفية استجابة الشركة للتطورات الجديدة والتغيرات في ظروف الشركة أو عملياتها، بما في ذلك كيفية تطويع نظام الشركة لإدارة الجودة للاستجابة لتلك التغيرات.
- العلاقة بين الشركة والشبكة، والهيكل العام للشبكة، ووصف لمتطلبات الشبكة وخدمات الشبكة، ومسؤوليات الشركة والشبكة (وتشمل تحمل الشركة للمسؤولية النهائية عن نظام إدارة الجودة)، والمعلومات عن النطاق العام ونواتج مهام المتابعة التي تقوم بها الشبكة في جميع الشركات ضمن الشبكة.

التواصل مع المكلفين بالحوكمة (المرجع: الفقرة: 34(هـ)(1))

127أ. يمكن أن تعتمد كيفية أداء عمليات التواصل مع المكلفين بالحوكمة (أي عمليات التواصل التي تقوم بها الشركة أو فريق العمليات) على سياسات الشركة أو إجراءاتها وظروف العملية.

128أ. يتناول المعيار الدولي للتدقيق 260 (المنفّج) مسؤولية المدقق في التواصل مع المكلفين بالحوكمة عند تدقيق البيانات المالية، ويتناول كذلك اتخاذ المدقق لقرار تحديد الشخص/ الأشخاص الملائمين في الهيكل الإداري للمنشأة الذين سيتواصل معهم¹ وعملية التواصل². في بعض الحالات، قد يكون من الملائم أن يُجرى التواصل مع المكلفين بالحوكمة في المنشآت بخلاف المنشآت المدرجة (أو عند أداء عمليات أخرى)، على سبيل المثال، المنشآت التي تحقق مصلحة عامة أو التي لها خصائص تضعها تحت المساءلة العامة، على النحو التالي:

- المنشآت التي تملك مقداراً معيناً من الأصول بصفة استثنائية لعدد كبير من أصحاب المصالح بما في ذلك المؤسسات المالية، مثل بنوك معينة وشركات التأمين وصناديق المعاشات التقاعدية.

¹ المعيار الدولي للتدقيق 260 (المنفّج) "الإتصال مع أولئك المكلفين بالحوكمة"، الفقرات 11-13.

² المعيار الدولي للتدقيق 260 (المنفّج)، الفقرات 18-22.

- المنشآت ذات الشهرة العامة المؤثرة، أو التي تتمتع إداراتها بشهرة عامة كبيرة.
- المنشآت التي لها عدد كبير ومتنوع من أصحاب المصالح.

الاعتبارات الخاصة بالقطاع العام

129. قد تقرر الشركة أنه من الملائم أن تتواصل مع المكلفين بالحوكمة في منشآت القطاع العام بشأن كيفية دعم نظام الشركة لإدارة الجودة للأداء المتسق لعمليات الجودة، مع مراعاة حجم منشأة القطاع العام ومدى تعقيدها، ومجموعة أصحاب المصالح، وطبيعة الخدمات التي تقدمها، ودور المكلفين بالحوكمة ومسؤولياتهم.

تحديد الحالات الأخرى التي من الملائم فيها التواصل مع الأطراف الخارجية (المرجع. الفقرة: 34(هـ)(2))

130. يخضع تحديد الشركة للحالات التي يكون فيها من الملائم التواصل مع الأطراف الخارجية بشأن نظام الشركة لإدارة الجودة للحكم المهني وقد يتأثر ذلك القرار ببعض المسائل مثل:

- أنواع العمليات التي أدتها الشركة، وأنواع المنشآت التي تؤدي الشركة تلك العمليات لصالحها.
- طبيعة الشركة وظروفها.
- طبيعة البيئة التشغيلية للشركة، مثل الممارسات العادية للعمل في دائرة اختصاص الشركة وخصائص الأسواق المالية التي تعمل فيها الشركة.
- مدى التواصل الذي نفذته الشركة بالفعل مع الأطراف الخارجية وفقاً للقانون أو النظام (أي ما إذا كانت الشركة بحاجة لإجراء مزيد من عمليات التواصل، وإذا كان الوضع كذلك، المسائل التي ستتواصل بشأنها).
- توقعات أصحاب المصالح في دائرة اختصاص الشركة، بما في ذلك استيعاب الأطراف الخارجية واهتمامهم الذي أبدوه بشأن العمليات التي تنفذها الشركة، والإجراءات التي تتخذها الشركة لأداء تلك العمليات.
- الاتجاهات الاختصاصية.
- المعلومات المتاحة بالفعل للأطراف المعنية.
- الكيفية التي قد تستخدم بها الأطراف الخارجية المعلومات، وفهم تلك الأطراف العام للمسائل المتعلقة بنظام الشركة لإدارة الجودة وتدقيق البيانات المالية أو مراجعتها، أو عمليات التأكيد الأخرى أو الخدمات ذات العلاقة.
- منافع المصلحة العامة التي تتحقق بسبب التواصل الخارجي وما إذا كان من المتوقع أن تفوق تكلفة إجراء هذه الاتصالات (سواء التكاليف المالية أو غيرها).

قد تؤثر المسائل المذكورة أعلاه أيضاً على المعلومات التي تقدمها الشركة أثناء عملية التواصل، وعلى طبيعة التواصل والشكل الملائم لذلك التواصل وتوقيته ومداه.

طبيعة التواصل مع الأطراف الخارجية والشكل الملائم لهذا التواصل وتوقيته ومداه (المرجع: الفقرة: 34(هـ)(3))

- 131أ. تراعي الشركة الخواص التالية عند إعداد المعلومات التي ستتواصل بشأنها مع الأطراف الخارجية:
- المعلومات عن ظروف الشركة. قد يساعد ربط المسائل التي تتواصل بشأنها الشركة مباشرة بظروف الشركة في الحد من احتمالية أن تكون تلك المعلومات موحدة بشكل مبالغ فيه وبالتالي يقل النفع المتحقق منها بمرور الوقت.
 - تعرض المعلومات بأسلوب واضح ومفهوم، على ألا يكون أسلوب العرض مضللاً ولا يؤثر على من يتم التواصل معهم بشكل غير ملائم (على سبيل المثال، أن تُعرض المعلومات بأسلوب غير متزن يميل نحو الجوانب الإيجابية أو السلبية من المسألة محل التواصل).
 - المعلومات دقيقة ومكتملة من جميع الجوانب الجوهرية ولا تشمل معلومات مضللة.
 - المعلومات تراعي احتياجات المستخدمين المستهدفين للمعلومات. عند دراسة احتياجات المستخدمين للمعلومات، تراعي الشركة بعض المسائل مثل مستوى التفصيل الذي سيرى المستخدمون أنه ملائم وما إذا كان باستطاعة المستخدمين الاطلاع على المعلومات المهمة من مصادر أخرى (الموقع الإلكتروني للشركة، على سبيل المثال).

132أ. تلجأ الشركة للحكم المهني عند تحديد الشكل الملائم للتواصل، بناءً على ظروف الشركة، مع الأطراف الخارجية، بما في ذلك التواصل مع المكلفين بالحوكمة عند تدقيق البيانات المالية للمنشآت المدرجة، وهو التواصل الذي قد يكون شفهيًا أو كتابيًا. وبالتالي، قد تتنوع أنواع التواصل.

<p>أمثلة على شكل التواصل مع الأطراف الخارجية</p> <ul style="list-style-type: none"> • نشرة، مثل تقرير الشفافية أو تقرير جودة التدقيق. • تواصل كتابي موجه لأصحاب مصالح بعينهم (مثل تقديم معلومات عن نتائج عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية التي تنفذها الشركة). • المناقشات المباشرة والتفاعل مع الأطراف الخارجية (مثل المناقشات بين فريق العملية والمكلفين بالحوكمة). • موقع إلكتروني. • غير ذلك من أنواع التواصل الرقمي، مثل منصات التواصل الاجتماعي، أو المقابلات أو العروض من خلال البث المباشر أو الفيديو.
--

العمليات التي تخضع لمراجعات على جودة العمليات

المراجعة على جودة العمليات بموجب القانون أو النظام (المرجع: الفقرة 34(و)(2))

133أ. قد تفرض القوانين أو الأنظمة إجراء مراجعة على جودة العمليات، على سبيل المثال، على عمليات التدقيق للمنشآت التالية:

- منشآت المصلحة العامة وفقاً لتعريفها في دائرة اختصاص معينة.
- المنشآت التي تعمل على تحقيق المصلحة العامة أو التي تحصل على تمويل حكومي أو المنشآت التي تخضع للمساءلة العامة.
- المنشآت التي تعمل في صناعات معينة (المؤسسات المالية مثل البنوك وشركات التأمين وصناديق المعاشات التقاعدية).

- المنشآت التي تمتلك حداً أدنى معين من الأصول.
- المنشآت التي تخضع لإدارة محكمة أو عملية قضائية (مثل التصفية).

المراجعة على جودة العمليات استجابةً لواحد أو أكثر من مخاطر الجودة (المرجع: الفقرة 34(و)(3))

أ134. يرتبط فهم الشركة للشروط للظروف والأحداث والظروف واتخاذها أو عدم اتخاذها للإجراءات التي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة، وفقاً لما تتطلبه الفقرة 25(أ)(2)، بطبيعة العمليات التي تنفذها الشركة وظروفها. وعند تصميم الاستجابات وتنفيذها لمعالجة خطر أو أكثر من مخاطر الجودة، قد تقرر الشركة أن إجراء مراجعة على جودة العملية هو الاستجابة الملائمة بناءً على الأسباب الناتجة عن تقييم مخاطر الجودة.

أمثلة على الشروط والأحداث والظروف واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات والتي تؤدي إلى ظهور خطر أو أكثر من مخاطر الجودة والتي يكون فيها من الملائم الاستجابة بإجراء مراجعة على جودة العملية

أمثلة على أنواع العمليات التي تؤديها الشركة والتي ستصدر تقارير بشأنها:

- العمليات شديدة التعقيد أو التي تتطلب اتخاذ أحكاماً مهنية، على النحو التالي:
 - تدقيق البيانات المالية للمنشآت التي تعمل في صناعة تتطلب في العادة إجراء تقديرات محاسبية بدرجة عالية من عدم التيقن في التقدير (مثل بعض المؤسسات المالية الكبرى أو منشآت التعدين)، أو المنشآت التي يحيط بها عدم التيقن بسبب أحداث أو ظروف قد تؤدي إلى ظهور شكوك كبرى حول قدرتها على الاستمرار باعتبارها منشأة مستمرة.
 - عمليات التأكيد التي تتطلب مهارات متخصصة ومعرفة بكيفية قياس أو تقييم المسألة الأساسية مقارنة بمعيار معين (مثل بيان الانحسار الحراري حيث توجد حالة عدم تيقن مؤثرة مرتبطة بكميات الغازات التي تبلغ عنها تلك المنشآت).
- المنشآت التي ظهرت فيها مشاكل، مثل عمليات التدقيق التي خلُصت فيها عمليات الفحص إلى مشكلات داخلية أو خارجية متكررة، أو أوجه قصور مؤثرة ولم تتم معالجتها باستخدام الضوابط الداخلية، أو وقوع حالات إعادة صياغة جوهرية للمعلومات المقارنة في البيانات المالية.
- العمليات التي حُدد بشأنها وجود ظروف غير اعتيادية خلال عملية قبول الشركة للعلاقة واستمرارها (مثل الحالات التي يكون فيها العميل قد اختلف مع شركة التدقيق السابقة التي كان يتعامل معها أو مع ممارس التأكيد).
- العمليات التي تتطلب إعداد تقارير عن المعلومات المالية أو غير المالية والتي من المتوقع أن تدرج في الملفات العادية، والتي قد تتطلب اتخاذ أحكاماً مهنية بدرجة كبيرة، مثل المعلومات المالية الأولية التي تدرج في نشرة.

الأمثلة على أنواع المنشآت التي تُؤدى العمليات لصالحها:

- المنشآت في الصناعات الناشئة، أو المنشآت التي ليس للشركة خبرة سابقة في التعامل معها.
- المنشآت التي أبدت منشآت أمنية أو تحوطية قلقها فيما يخص عمليات التواصل معها.
- المنشآت بخلاف المنشآت المدرجة التي قد تكون لها خصائص مصلحة عامة أو التي لها خصائص تضعها تحت المساءلة العامة، على سبيل المثال:
 - المنشآت التي تملك مقداراً معيناً من الأصول بصفة استثنائية لعدد كبير من أصحاب المصالح بما في ذلك المؤسسات المالية، مثل بنوك معينة وشركات التأمين وصناديق المعاشات التقاعدية، والتي لا يفرض القانون أو النظام إجراء مراجعة على جودة العمليات بشأنها.
 - المنشآت ذات الشهرة العامة المؤثرة، أو التي تتمتع إدارتها بشهرة عامة كبيرة.
 - المنشآت التي لها عدد كبير ومتنوع من أصحاب المصالح.

135أ. يمكن أن تشمل استجابات الشركة لمعالجة مخاطر الجودة أشكالاً أخرى من أشكال المراجعة على العمليات والتي لا تعد مراجعة على جودة العمليات. على سبيل المثال، بالنسبة لعمليات التدقيق على البيانات المالية، قد تشمل استجابات الشركة مراجعات على الإجراءات التي اتخذها فريق العملية والمتعلقة بمخاطر

معينة، أو المراجعة على أحكام مهنية مؤثرة معينة اتخذها الموظفون المتخصصون من ذوي الخبرة الفنية. وفي بعض الحالات، قد تُجرى تلك الأنواع الأخرى من المراجعة على العمليات بالإضافة إلى المراجعة على جودة العملية.

136. في بعض الحالات، قد تقرر الشركة أنها لن تجري تدقيقاً أو غيره من العمليات التي تكون فيها الاستجابة الملائمة هي إجراء مراجعة على جودة العملية أو مراجعة أخرى لمعالجة مخاطر الجودة.

الاعتبارات الخاصة بالقطاع العام

137. قد تؤدي طبيعة وظروف منشآت القطاع العام (على سبيل المثال، حجم تلك المنشآت وتعقيدها، ومدى تنوع أصحاب المصالح، أو طبيعة الخدمات التي تقدمها) إلى ظهور مخاطر جودة. وفي تلك الحالات، يمكن أن تقرر الشركة أن إجراء مراجعة على جودة العملية هو الاستجابة الملائمة لمعالجة مخاطر الجودة المذكورة. وقد تنص القوانين أو الأنظمة على متطلبات إضافية لإعداد التقارير تُفرض على مدققي منشآت القطاع العام (على سبيل المثال، تقرير منفصل عن حالات عدم الامتثال للقانون أو النظام للتشريعات أو هيكل الحوكمة أو التواصل مثل الحالات في تقرير المدقق عن البيانات المالية). وفي تلك الحالات، قد تنتظر الشركة أيضاً في تعقيد تلك التقارير، وأهميتها للمستخدمين، وذلك عند اتخاذها قراراً بما إذا كان إجراء مراجعة على جودة العملية هو الاستجابة الملائمة.

عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية (المرجع: الفقرات 35-47)

138. بالإضافة إلى التمكين من تقييم نظام إدارة الجودة، فإن المتابعة والإجراءات التصحيحية تسهل من التحسينات الاستباقية والمستمرة لجودة العمليات ونظام إدارة الجودة. على سبيل المثال:

- نظراً للقيود المتأصلة في نظام إدارة الجودة، فإن تحديد الشركة لأوجه القصور ليس مستغرباً وهذا التحديد هو جانب مهم من جوانب نظام إدارة الجودة، لأن التحديد السريع لأوجه القصور يُمكن الشركة من معالجتها في التوقيت الملائم وبصورة فعالة، ويساهم في تحقيق بيئة تدعم التحسين المستمر.
- قد تقدم مهام المتابعة معلومات تمكن الشركة من منع وقوع أوجه القصور من خلال الاستجابة لمشكلة ما والتي كانت ستؤدي، بمرور الوقت، لوقوع قصور.

تصميم أعمال المتابعة وتنفيذها (المرجع: الفقرتين 37-38)

139. يمكن أن تتكون مهام المتابعة التي تجريها الشركة من مجموعة من أعمال المتابعة المستمرة والدورية. عادة ما تكون طبيعة مهام المتابعة المستمرة روتينية، ومدمجة في عمليات الشركة وتنفذ على أساس الوقت الفعلي، وتتفاعل مع الظروف المتغيرة. تُجري الشركة مهام المتابعة الدورية على فترات محددة. وفي معظم الحالات، تقدم مهام المتابعة المستمرة معلومات عن نظام الشركة لإدارة الجودة في التوقيت الملائم.

140. قد تشمل مهام المتابعة عمليات فحص للإجراءات التي تتم أثناء العمليات. تصمم عمليات الفحص على العمليات لمتابعة أن جانب ما من جوانب نظام الشركة لإدارة الجودة قد صمم ونفذ وأنه يعمل لتحقيق الغرض المقصود منه. وفي بعض الحالات، قد يشمل نظام الشركة لإدارة الجودة استجابات صممت لمراجعة العمليات أثناء أدائها والتي يبدو أنها مماثلة في طبيعتها لعملية فحص للعمليات قيد التنفيذ (على سبيل المثال، المراجعات التي صممت لكشف أوجه القصور في نظام الشركة لإدارة الجودة لتتمكن الشركة من منع وقوع مخاطر الجودة). والغرض من المهمة سيكون بمثابة الدليل الذي يستعان به في تصميمها

وتنفيذها وتحديد الموضع الملانم لها في نظام الشركة لإدارة الجودة (أي ما إذا كان فحص عملية قيد التنفيذ هو مهمة متابعة أم أن مراجعة العملية هي استجابة لمعالجة أحد مخاطر الجودة).

أ141. وقد تتأثر طبيعة وتوقيت ومدى مهام المتابعة بمسائل أخرى، تشمل على سبيل المثال:

- حجم الشركة وهيكلها وتنظيمها.
- اشتراك الشبكة التي تنتمي لها الشركة في مهام المتابعة.
- الموارد التي تعتمدها الشركة استخدامها للتمكين من أداء مهام المتابعة، مثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

أ142. عند أداء مهام المتابعة، قد تحدد الشركة وجود حاجة لمعرفة التغيرات التي تطرأ على طبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداهها، مثل الحالات التي تشير فيها المشكلات إلى الحاجة لأداء عمليات متابعة أوسع نطاقاً.

تصميم عملية تقييم المخاطر في الشركة وعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية (المرجع:

الفقرة 37(ج))

أ143. قد تؤثر كيفية تصميم عملية تقييم المخاطر في الشركة (على سبيل المثال، ما إذا كانت عملية مركزية أو لا مركزية، أو مدى تكرار عملية المراجعة) على طبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداهها، بما في ذلك مهام متابعة عملية تقييم المخاطر في الشركة.

أ144. قد تؤثر كيفية تصميم عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية (أي طبيعة عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية، مع مراعاة طبيعة الشركة وظروفها) على مهام المتابعة التي تنفذها الشركة لقرار ما إذا كانت عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية تحقق الهدف المرجو منها وفقاً للوصف الوارد في الفقرة 35.

مثال على قابلية التطوير لإثبات مهام المتابعة على عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية

- في الشركات الأقل تعقيداً، قد تكون مهام المتابعة بسيطة، لأن المعلومات عن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية قد تكون متوفرة بسهولة على شكل المعرفة التي تتمتع بها القيادة بسبب تفاعلها المتكرر مع نظام إدارة الجودة، ونظراً لطبيعة مهام المتابعة التي تمت وتوقيتها ومداهها، ونتائج مهام المتابعة، والإجراءات التي تتخذها الشركة للتعامل مع النتائج.
- وفي الشركات الأكثر تعقيداً، فإن مهام متابعة عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية قد تصمم خصيصاً لتحديد أن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية تقدم معلومات ذات صلة وموثوقة في التوقيت الملانم عن نظام الشركة لإدارة الجودة، وأنها تستجيب بشكل ملائم لأوجه القصور التي حُددت.

التغيرات التي تطرأ على نظام الشركة لإدارة الجودة (المرجع: الفقرة 37(د))

أ145. قد تشمل التغيرات التي تطرأ على نظام الشركة لإدارة الجودة ما يلي:

- التغيرات لمعالجة أوجه القصور في نظام إدارة الجودة.
- التغيرات في أهداف الجودة أو مخاطر الجودة أو الاستجابات بسبب التغيرات في طبيعة وظروف الشركة والعمليات التي تنفذها.

عند وقوع التغيرات، قد لا تقدم مهام المتابعة التي أجزتها الشركة سابقاً للشركة المعلومات اللازمة لدعم نظام الشركة لإدارة الجودة، ولذا، قد تشمل مهام المتابعة متابعة نطاق تلك التغيرات.

مهام المتابعة السابقة (المرجع: الفقرة 37(هـ))

146. قد تشير نتائج مهام المتابعة التي أجرتها الشركة سابقاً إلى جوانب في النظام قد تظهر فيها أوجه قصور، خاصة الجوانب التي ظهرت فيها أوجه قصور سابقاً.

147. يمكن ألا تقدم مهام المتابعة التي أجرتها الشركة سابقاً للشركة المعلومات اللازمة لدعم تقييم النظام، ويشمل ذلك جوانب نظام إدارة الجودة التي لم تتغير، خاصة عند مرور وقت على إجراء آخر عمليات للمتابعة.

معلومات أخرى ذات صلة (المرجع: الفقرة 37(و))

148. بالإضافة إلى مصادر المعلومات التي أشارت إليها الفقرة 37(و)، قد تشمل المعلومات ذات العلاقة ما يلي:

- المعلومات التي توصلها شبكة الشركة وفقاً للفقرة 50(ج) والفقرة 51(ب) عن نظام الشركة لإدارة الجودة، وتشمل متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة التي أدرجتها الشركة في نظامها لإدارة الجودة.
- المعلومات التي يوصلها مقدم الخدمة عن الموارد التي تستخدمها الشركة في نظام إدارة الجودة.
- المعلومات من الجهات التنظيمية عن المنشآت التي تنفذ الشركة عمليات لصالحها والمتاحة للشركة، مثل المعلومات من الجهات التنظيمية للأوراق المالية عن المنشأة التي تنفذ الشركة عمليات لصالحها (على سبيل المثال المعلومات عن المخالفات في البيانات المالية للمنشأة).

149. قد تشير نتائج عمليات الفحص الخارجية أو المعلومات الأخرى ذات العلاقة، سواءً داخلياً أو خارجياً، إلى إخفاق مهام المتابعة السابقة التي أجرتها الشركة في تحديد أوجه القصور في نظام الشركة لإدارة الجودة. وقد تؤثر تلك المعلومات على مراعاة الشركة لطبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداه.

150. لا تُغني عمليات الفحص الخارجية عن إجراء مهام المتابعة الداخلية في الشركة. ومع ذلك، قد تقدم عمليات الفحص الخارجية معلومات عن طبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداه.

فحص العمليات (المرجع: الفقرة 38)

151. أمثلة على المسائل الواردة في الفقرة 37 والتي قد تراعيها الشركة عند اختيار العمليات المكتملة التي ستفحصها

- فيما يتعلق بالشروط والأحداث والظروف واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات التي تؤدي إلى ظهور مخاطر جودة:
 - أنواع العمليات التي تؤديها الشركة ومدى خبرة الشركة في أداء هذا النوع من العمليات.
 - تشمل أنواع المنشآت التي تؤدي العمليات لصالحها ما يلي على سبيل المثال:
 - المنشآت المدرجة.
 - المنشآت التي تعمل في الصناعات الناشئة.
 - المنشآت التي تعمل في صناعات شديدة التعقيد أو التي تتطلب اتخاذ أحكاماً مهنية عالية المستوى.
 - المنشآت التي تعمل في صناعة جديدة على الشركة.
 - مدة التعاقد مع شركاء العملية وخبرتهم.

- نتائج عمليات الفحص الخارجية على العمليات المكتملة، بما في ذلك نتائج عمليات الفحص على جميع شركاء العمليات.
- فيما يتعلق بالمعلومات الأخرى ذات العلاقة:
 - الشكاوى والادعاءات عن شريك العملية.
 - نتائج عمليات الفحص الخارجية، بما في ذلك النتائج المتعلقة بجميع شركاء العمليات.
 - نتائج تقييم الشركة لالتزام جميع شركاء العمليات بالجودة.

152. يمكن للشركة أن تنفذ مهام متابعة متعددة، بخلاف فحص العمليات المكتملة، تركز على تحديد ما إذا كانت العمليات قد امتثلت للسياسات أو الإجراءات. قد تؤدي مهام المتابعة المذكورة على عمليات معينة أو شركاء عملية محددين. ويمكن للشركة أن تستعين بطبيعة مهام المتابعة المذكورة ومداهها ونتائجها، لتحديد ما يلي:

- العمليات المكتملة التي ستختارها لتفحصها.
- شركاء العملية الذين سيخضعون للفحص.
- مدى تكرار اختيار شريك العملية الذي سيخضع للفحص.
- جوانب العملية التي ينبغي النظر فيها عند فحص العمليات المكتملة.

153. قد يساعد فحص العمليات المكتملة لشركاء العمليات على أساس دوري الشركة في متابعة ما إذا كان شركاء العملية قد أدوا مهامهم العامة في إدارة وتحقيق الجودة على العمليات الموكلة إليهم.

أمثلة على كيفية تطبيق الشركة لعمليات الفحص على العمليات المكتملة لكل شركاء العمليات بصفة دورية

- يمكن أن تضع الشركة سياسات أو إجراءات تتناول فحص العمليات المكتملة على النحو التالي:
- التحديد المسبق للفترة القياسية لدورة الفحص، مثل أن تُفحص العمليات المكتملة لكل شريك عملية يدقق البيانات المالية مرة واحدة كل ثلاث سنوات، وبالنسبة لجميع شركاء العمليات الآخرين، مرة كل خمس سنوات.
 - تحديد معيار اختيار العمليات المكتملة، ويشمل ذلك معيار اختيار شريك العملية الذي يدقق البيانات المالية، على أن تشمل العمليات التي وقع عليها الاختيار عمليات تدقيق.
 - معالجة اختيار شركاء العملية بطريقة لا يمكن التنبؤ بها.
 - معالجة الحالات التي يكون فيها من اللازم أو الملائم اختيار شركاء العملية، بمعدل تكرار أعلى أو أقل من المدة القياسية الموضحة في السياسة، على سبيل المثال:
 - يمكن أن تختار الشركة شركاء العملية، بمعدل تكرار أعلى أو أقل من المدة القياسية الموضحة في سياسة الشركة في الحالات التالية:

- تحديد الشركة لأوجه قصور متعددة والتي قيمت على أنها شديدة، وتقرر الشركة أنها بحاجة لإجراء عمليات فحص دورية على جميع شركاء العمليات.
- يجري شريك العملية عمليات للمنشآت التي تعمل في صناعة معينة شديدة التعقيد أو التي تتطلب اتخاذ أحكاماً مهنية عالية المستوى.
- العمليات التي يجربها شريك عملية والتي خضعت لمهام متابعة أخرى، ولم تكن نتائج مهام المتابعة الأخرى مرضية بالشكل الكافي.
- شريك العملية قد أجرى عملية لصالح منشأة تعمل في صناعة خبرته فيها محدودة.
- شريك العملية هو شريك معين حديثاً، أو انضم للشركة مؤخراً من شركة أخرى أو من دائرة اختصاص أخرى.
- يمكن أن توجل الشركة اختيار شريك العملية (على سبيل المثال لسنة بعد المدة القياسية المحددة في سياسة الشركة) وذلك في الحالات التالية:
 - العمليات التي يجربها شريك عملية خضعت لمهام متابعة أخرى خلال الفترة القياسية الموضحة في سياسة الشركة.
 - نتائج مهام المتابعة الأخرى التي تقدم معلومات كافية عن شريك العملية (أي إجراء فحص على العمليات المكتملة والتي على الأرجح لن تمد الشركة بمزيد من المعلومات عن شريك العملية).

154. تعتمد المسائل التي درست في فحص عملية ما على كيفية استخدام الفحص في متابعة نظام الشركة لإدارة الجودة. وعادة، يشمل فحص عملية ما تحديد أن الاستجابات التي نفذت على مستوى العملية (مثل سياسات الشركة وإجراءاتها المتعلقة بأداء العمليات) قد نفذت وفقاً لتصميمها وأنها تعمل بكفاءة.

الأشخاص الذين يؤدون مهام المتابعة (المرجع: الفقرة 39(ب))

155. أحكام المتطلبات الأخلاقية هي أحكام مهمة عند تصميم السياسات أو الإجراءات التي تتناول موضوعية الأشخاص الذين يؤدون مهام المتابعة. قد ينشأ تهديد مراجعة ذاتية في الحالات التالية:

- إذا كان الشخص الذي يؤدي الفحص:
 - في حالة تدقيق البيانات المالية، أحد أعضاء فريق العمليات أو مراجع على جودة تلك العملية أو عملية أخرى في فترة مالية لاحقة.
 - بالنسبة لجميع العمليات، عضو فريق عمليات أو مراجع على جودة العمليات في تلك العملية.
- نوع آخر من مهام المتابعة التي دخلت في تصميم أو تشغيل الاستجابة التي تخضع للمتابعة.

156. في بعض الحالات، على سبيل المثال، في حالة الشركات الأقل تعقيداً، قد لا يوجد موظفين من أصحاب الجدارة والكفاءة ممن لديهم الوقت اللازم أو القدر الملائم من الموضوعية لأداء مهام المتابعة. في تلك الحالات، يمكن أن تستعين الشركة بخدمات الشبكة أو بمقدم خدمات لأداء هذا النوع من مهام المتابعة.

تقييم النتائج وتحديد أوجه القصور (المرجع: الفقرات 16 (أ)، 40-41).

157. تُجمَع الشركة المشكلات التي ظهرت خلال مهام المتابعة التي أجرتها، وكذلك التي ظهرت خلال عمليات الفحص الخارجية والمصادر الأخرى ذات العلاقة.

158. المعلومات التي جمعتها الشركة من مهام المتابعة وعمليات الفحص الخارجية وغير ذلك من المصادر ذات العلاقة قد تكشف عن ملاحظات أخرى عن نظام الشركة لإدارة الجودة، على النحو التالي:

- الإجراءات والسلوكيات أو الشروط التي أدت لظهور نتائج إيجابية في سياق جودة أو فعالية نظام إدارة الجودة.

- الظروف المماثلة التي لم تظهر فيها مشكلات (على سبيل المثال، العمليات التي لم تكتشف فيها أي مشكلات، والعمليات التي لها طبيعة مشابهة للعمليات التي اكتشفت فيها مشكلات).

قد تكون الملاحظات الأخرى مفيدة للشركة لأنها قد تساعد الشركة على فحص الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حددتها، وقد تشير إلى الممارسات التي يمكن للشركة أن تدعمها أو تطبقها بشكل أوسع نطاقاً (على جميع العمليات على سبيل المثال) أو قد توضح فرص الشركة لتحسين نظام إدارة الجودة.

159. تمارس الشركة الحكم المهني عند تحديد ما إذا كانت المشكلات، بشكل فردي أو مجمع مع مشكلات أخرى، قد تؤدي إلى حدوث قصور في نظام إدارة الجودة. وعند اتخاذ تلك الأحكام، قد تحتاج الشركة أن تراعي الأهمية النسبية للمشكلات في سياق أهداف الجودة، ومخاطر الجودة، والاستجابات أو الجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة المتعلق بتلك المشكلات. قد تتأثر الأحكام المهنية التي تتخذها الشركة بعوامل كمية ونوعية متعلقة بالمشكلات. وفي بعض الحالات، قد تقرر الشركة أنه من الملائم أن تحصل على مزيد من المعلومات عن المشكلات لتحديد ما إذا كانت توجد أوجه قصور. ولا تمثل جميع المشكلات، بما في ذلك المشكلات التي تظهر في العمليات، أوجه قصور.

160. أمثلة على العوامل الكمية والنوعية التي يمكن أن تراعيها الشركة لتقرر ما إذا كانت المشكلات التي وجدت تؤدي إلى ظهور قصور.

مخاطر الجودة والاستجابات

- إذا كانت جميع المشكلات متعلقة باستجابة:
 - كيفية تصميم الاستجابة، على سبيل المثال، طبيعة الاستجابة ومدى تكرارها (إذا لزم الأمر)، والأهمية النسبية للاستجابة في معالجة خطر/ مخاطر الجودة وتحقيق هدف/ أهداف الجودة المرتبطة بالاستجابة.
 - طبيعة خطر الجودة المرتبط بالاستجابة، ومدى إشارة المشكلات إلى عدم معالجة الخطر الذي يمس الجودة.
 - ما إذا كانت توجد استجابات أخرى تعالج نفس الخطر الذي يمس الجودة وما إذا كانت توجد مشكلات في تلك الاستجابات.

طبيعة المشكلات ومدى انتشارها

- طبيعة المشكلات. على سبيل المثال، قد تكون المشكلات المتعلقة بالإجراءات التي تتخذها القيادة وسلوكياتها مؤثرة من الناحية الكمية، نظراً للأثر المنتشر لذلك على نظام الشركة لإدارة الجودة بأكمله.

• وما إذا كانت المشكلات، مجتمعة مع مشكلات أخرى، تشير إلى اتجاه أو مشكلة نظامية. على سبيل المثال، قد تشير مشكلات مشابهة في العمليات والتي تظهر في عمليات متعددة إلى وجود مشكلة عامة.

مدى تأثير أعمال المتابعة ومدى تأثير المشكلات

• مدى أعمال المتابعة التي اكتشفت المشكلات بسببها، بما في ذلك عدد الاختيارات.
 • مدى المشكلات فيما يتعلق بالاختيارات التي تناولتها أعمال المتابعة، وبالعلاقة بالمعدل المتوقع للانحراف عن المسار. على سبيل المثال، في حالة فحص العمليات، عدد العمليات التي وقع عليها الاختيار والتي اكتشفت فيها مشكلات، بالنسبة لإجمالي عدد العمليات التي وقع عليها الاختيار، ومعدل الانحراف المتوقع عن المسار الذي حددته الشركة.

161أ. تقييم المشكلات وتحديد أوجه القصور وتقييم شدة ومدى انتشار أوجه القصور التي حُددت، بما في ذلك فحص الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت، هو جزء من عملية ذات طبيعة متكررة وغير ثابتة.

أمثلة على كيف أن عمليات تقييم المشكلات وتحديد أوجه القصور وتقييم أوجه القصور التي حُددت، بما في ذلك فحص الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت، هي عملية ذات طبيعة متكررة وغير ثابتة

• عند فحص السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت، يمكن أن تحدد الشركة ظرفاً ما مشابه لظروف أخرى ظهرت فيها مشكلات لم تعتبر أنها أوجه قصور. ونتيجة لذلك، تعدل الشركة تقييمها للمشكلات الأخرى وتصنفها على أنها أوجه قصور.
 • وعند تقييم شدة وانتشار أوجه القصور التي حُددت، يمكن أن تُعرّف الشركة اتجاهاً أو مشكلة عامة تتعلق بمشكلات أخرى لم تعتبر أنها أوجه قصور. ونتيجة لذلك، تعدل الشركة تقييمها للمشكلات الأخرى وتصنفها أيضاً على أنها أوجه قصور.

162أ. ويمكن أن تكشف نتائج مهام المتابعة، ونتائج عمليات الفحص الخارجية والمعلومات الأخرى ذات العلاقة (مثل أعمال المتابعة التي تجريها الشبكة أو الشكاوى والادعاءات) عن معلومات عن فعالية عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية. على سبيل المثال، يمكن أن تقدم نتائج عمليات الفحص الخارجية معلومات عن نظام الشركة لإدارة الجودة والتي لم تحدها عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية في الشركة، وهو ما قد يلقي الضوء على وجه من أوجه القصور في تلك العملية.

تقييم أوجه القصور التي حُددت (المرجع: الفقرة 41)

163أ. وتشمل العوامل التي يمكن أن تراعيها الشركة عند تقييم شدة وانتشار أوجه القصور التي حُددت ما يلي:

• طبيعة أوجه القصور التي حُددت، وتشمل الجانب من نظام الشركة لإدارة الجودة الذي يتعلق بوجه القصور، وما إذا كان هذا الوجه من أوجه القصور هو في تصميم نظام إدارة الجودة أو في تنفيذ أو تشغيله.
 • في حالة أوجه القصور التي حُددت والمتعلقة بالاستجابات، ما إذا كانت توجد استجابات تعويضية لمعالجة مخاطر الجودة المتعلقة بتلك الاستجابات.
 • السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت.

- معدل تكرار السبب الذي أدى لوقوع أوجه القصور .
 - يؤثر حجم أوجه القصور التي حُددت، ومدى سرعة وقوعها ومدة استمرارها على نظام إدارة الجودة.
- 164أ. تؤثر شدة وانتشار أوجه القصور التي حُددت على تقييم نظام إدارة الجودة الذي ينفذه الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة.

الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت (المرجع: الفقرة 41(أ))

- 165أ. هدف فحص السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت هو فهم الظروف الأساسية التي أدت إلى وقوع أوجه القصور وذلك لتمكين الشركة من:
- تقييم شدة وانتشار أوجه القصور التي حددت.
 - معالجة أوجه القصور التي حددت بالشكل الملائم.

يتضمن إجراء تحليل للسبب الجذري اتخاذ من يجرون التقييم لأحكام مهنية بناءً على الأدلة المتاحة.

- 166أ. قد تتأثر أيضاً طبيعة الإجراءات وتوقيتها ومداهما التي اتخذت لفهم السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور بطبيعة الشركة وظروفها وذلك على النحو التالي:

- تعقيد الشركة وخصائصها التشغيلية.
- حجم الشركة.
- التوزيع الجغرافي للشركة.
- كيفية هيكل الشركة أو مدى مركزية أو لا مركزية عمليات أو مهام الشركة.

أمثلة على كيفية تأثير طبيعة أوجه القصور التي حُددت وشدها المحتملة وطبيعة الشركة وظروفها على طبيعة وتوقيت ومدى الإجراءات التي تتخذ لفهم السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت

- طبيعة أوجه القصور التي حُددت: الإجراءات التي تتخذها الشركة لفهم السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت قد تكون أكثر صرامة في الحالات التي يصدر فيها تقرير عملية متعلق بتدقيق بيانات مالية لمنشأة مدرجة إذا كان هذا التقرير غير ملائم أو كانت أوجه القصور متعلقة بالإجراءات التي تتخذها القيادة وسلوكياتها فيما يخص الجودة.
- الشدة المحتملة لأوجه القصور التي حُددت: الإجراءات التي تتخذها الشركة لفهم السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حددت قد تكون أكثر صرامة في الحالات التي تُحدد فيها أوجه قصور في عدة عمليات أو في حال وجود مؤشر على أن السياسات أو الإجراءات لم تكن ممثلة بدرجة كبيرة.
- طبيعة الشركة وظروفها:
 - في حالة الشركات الأقل تعقيداً التي لها موقع جغرافي وحيد، فإن الإجراءات التي تتخذها الشركة لفهم السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت قد تكون بسيطة، لأن المعلومات التي تستخدم لتسهيل الاستيعاب قد تكون متاحة ببساطة ومركزة، وقد تكون السبب/ الأسباب الجذرية أكثر وضوحاً.

○ في حالة الشركات الأكثر تعقيداً ولها مواقع متعددة، فإن الإجراءات التي تتخذها الشركة لفهم السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت قد تشمل الاستعانة بأشخاص مدربين بشكل خاص على فحص السبب/ الأسباب الجذرية، وإعداد منهجية ذات إجراءات أكثر رسمية لتحديد السبب/ الأسباب الجذرية.

167أ. عند فحص السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت، قد تدرس الشركة سبب عدم ظهور أوجه القصور في ظروف أخرى مشابهة لطبيعة المسألة المرتبطة بأوجه القصور التي حُددت. تلك المعلومات قد تكون أيضاً مفيدة عند تحديد كيفية معالجة أوجه القصور.

مثال على الحالات التي لم تنشأ فيها أوجه قصور في حالات أخرى ذات طبيعة مماثلة، وكيف تدعم هذه المعلومات الشركة في فحص السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت

قد تقرر الشركة وجود أوجه قصور بسبب اكتشاف مشكلات مشابهة في عمليات متعددة. ومع ذلك، لم تقع تلك المشكلات في عمليات متعددة أخرى ضمن نفس المجتمع الإحصائي الذي يخضع للاختبار. وبمقارنة العمليات، تصل الشركة إلى أن السبب الجذري لأوجه القصور التي حُددت هو عدم مشاركة شركاء العملية بالقدر الكافي في المراحل الرئيسية للعمليات.

168أ. قد يدعم تحديد السبب/ الأسباب الجذرية المحددة بشكل مناسب العمليات التي تتفدها الشركة لمعالجة أوجه القصور التي حُددت.

مثال على تحديد السبب/ الأسباب الجذرية المحددة بشكل مناسب

يمكن للشركة أن تحدد أن فرق العمليات التي تدقق البيانات المالية لا تتمكن من الحصول على دليل تدقيق كافٍ وملائم على التقديرات المحاسبية والتي وضعت الإدارة بشأنها افتراضات معتمدة بدرجة عالية على الأحكام الشخصية (غير موضوعية). وعند ملاحظة الشركة أن فرق هذه العمليات لا تمارس التشكك المهني بالشكل الملائم، قد يتعلق السبب الجذري الأساسي لهذه المشكلة بمسألة أخرى، مثل البيئة الثقافية التي لا تشجع أعضاء فرق العمليات على التساؤل عن الأشخاص من ذوي الصلاحيات الأعلى أو التوجيه والإشراف والمراجعة غير الكافية للعمل الذي تم إنجازه في العمليات.

169أ. وبالإضافة إلى فحص السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت، قد تفحص الشركة أيضاً السبب/ الأسباب الجذرية للنتائج الإيجابية حيث إن القيام بذلك قد يكشف عن فرص للشركة لتحسن، أو لتحقيق مزيداً من التحسين، لنظام نظام إدارة الجودة.

الاستجابة لأوجه القصور التي حُددت (المرجع: الفقرة 42)

170أ. قد تعتمد طبيعة الإجراءات التصحيحية وتوقيتها ومداهها على عوامل أخرى متنوعة، وتشمل:

- السبب/ الأسباب الجذرية.
- شدة وانتشار أوجه القصور وبالتالي وجود حاجة لمعالجتها.
- فعالية الإجراءات التصحيحية في معالجة السبب/ الأسباب الجذرية، مثل ما إذا كانت الشركة بحاجة لتنفيذ إجراءات علاجية أكثر لمعالجة السبب/ الأسباب الجذرية بشكل أكثر فعالية، أو أنها بحاجة لتنفيذ إجراءات علاجية على أنها معايير مؤقتة حتى تتمكن الشركة من تنفيذ الإجراءات التصحيحية الأكثر فعالية.

أ171. في بعض الحالات، قد تشمل الإجراءات التصحيحية وضع أهداف جودة إضافية، أو تحديد مخاطر الجودة أو إضافة استجابات أو تعديلاتها، لأنه تقرر أنها غير ملائمة.

أ172. في الحالات التي تقرر فيها الشركة أن السبب الجذري لأوجه القصور التي حُددت يتعلق بالموارد الذي يقدمه مقدم الخدمة، فيمكن للشركة أيضاً أن:

- تنتظر فيما إذا كانت ستستمر في استخدام المورد الذي يوفره مقدم الخدمة.
- تتواصل بشأن تلك المسألة مع مقدم الخدمة.

الشركة مسؤولة عن معالجة أثر أوجه القصور التي حُددت والمتعلقة بالموارد التي يقدمها مقدم خدمة فيما يخص نظام الشركة لإدارة الجودة وهي مسؤولة كذلك عن اتخاذ إجراءات لمنع أوجه القصور من الحدوث مرة أخرى فيما يتعلق بنظام الشركة لإدارة الجودة. ومع ذلك، عادة ما لا تتحمل الشركة مسؤولية معالجة أوجه القصور التي حُددت نيابة عن مقدم الخدمة أو لا تُجري مزيداً من الفحص للأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت لدى مقدم الخدمة.

المشكلات في عملية محددة (المرجع: الفقرة 45)

أ173. في الحالات التي تُحذف فيها إجراءات أو التي يصدر بشأنها تقرير غير ملائم، قد تشمل الإجراءات التي تتخذها الشركة ما يلي:

- التشاور مع الأشخاص الملائمين فيما يتعلق بالإجراء الملائم.
- مناقشة المسألة مع مدير المنشأة أو المكلفين بالحوكمة.
- تنفيذ الإجراءات التي حُذفت.

الإجراءات التي تتخذها الشركة لا تعفيها من اتخاذ مزيد من الإجراءات المتعلقة بالمشكلات في سياق نظام إدارة الجودة، وتشمل تقييم المشكلات لتحديد أوجه القصور، وعند وجود أوجه قصور، تفحص الشركة السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت.

التواصل المستمر بشأن المسائل المتعلقة بالمتابعة واتخاذ الإجراءات التصحيحية (المرجع: الفقرة 46)

أ174. يمكن أن يجري التواصل بشأن المعلومات عن المتابعة والإجراءات التصحيحية مع الشخص/ الأشخاص الموكّل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون على إدارة الجودة على أساس مستمر أو بصفة دورية. قد يستعين الشخص/ الأشخاص بالمعلومات بعدة طرق، على سبيل المثال:

- باعتبارها أساساً لمزيد من التواصل مع الموظفين عن أهمية الجودة.
- لمحاسبة الأشخاص عن الأدوار الموكلة إليهم.
- لتحديد المخاوف الرئيسية عن نظام إدارة الجودة في الوقت الملائم.

تقدم المعلومات أيضاً أساساً لتقييم نظام إدارة الجودة، ونتائج ذلك التقييم، وفقاً لمتطلبات الفقرتين 53-54.

متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة (المرجع: الفقرة 48)

أ175. في بعض الحالات، قد تنتمي الشركة لشبكة. وقد تضع الشبكات متطلبات متعلقة بنظام الشركة لإدارة الجودة أو قد تتيح خدمات أو موارد يمكن أن تختار الشركة أن تنفذها أو تستخدمها في تصميم نظامها لإدارة الجودة أو تنفيذه أو تشغيله. قد تهدف تلك المتطلبات أو الخدمات إلى تعزيز الأداء المتسق لعمليات

الجودة عبر الشركات التي تنتمي للشبكة. ويعتمد مدى إمداد الشبكة للشركة بأهداف الجودة، ومخاطر الجودة والاستجابات المشتركة في الشبكة على ترتيبات الشركة مع الشبكة.

أمثلة على متطلبات الشبكة

- متطلبات تفرض على الشركة أن تدرج أهدافاً إضافية أو مخاطر جودة في نظام الشركة لإدارة الجودة والتي تكون مشتركة في شركات الشبكة.
- متطلبات تفرض على الشركة أن تدرج استجابات في نظام الشركة لإدارة الجودة والتي تكون مشتركة في شبكة الشركات. قد تشمل تلك الاستجابات التي صممها الشركة سياسات أو إجراءات تحدد أدوار القيادة ومسؤولياتها، وتشمل كيف يتوقع من الشركة أن تحدد الصلاحيات والمسؤوليات وتخصص الموارد بداخلها، مثل المهنجيات التي وضعتها الشبكة لأداء العمليات أو تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.
- متطلبات تفرض على الشركة أن تخضع لمهام المتابعة من الشبكة. قد تتعلق مهام المتابعة بمتطلبات الشبكة (مثل متابعة أن الشركة قد نفذت منهجيات الشبكة بالشكل الملائم)، أو قد تتعلق بنظام الشركة لإدارة الجودة بشكل عام.

أمثلة على خدمات الشبكة

- الخدمات أو الموارد الاختيارية والتي يمكن للشركة أن تستخدمها في نظامها لإدارة الجودة أو في أداء العمليات، مثل برامج التدريب الطوعية، والاستعانة بمدققي المكونات أو الخبراء من الشبكة، أو الاستعانة بمركز تقديم الخدمة على مستوى الشبكة، أو من شركة أخرى من الشبكة أو مجموعة من شركات الشبكة.

176. يمكن أن تحدد الشركة مسؤوليات على الشبكة لتنفيذ متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة.

أمثلة على مسؤوليات الشركة عن تنفيذ متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة

- يُطلب من الشركة أن تمتلك بنية تحتية معينة وعمليات معينة لتكنولوجيا المعلومات وذلك لدعم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي توفرها الشبكة والتي تستخدمها الشركة في نظام إدارة الجودة.
- يُطلب من الشركة أن تقدم تدريباً على مستوى الشركة على المنهجية التي تقدمها الشبكة، وتشمل الحالات التي تجرى فيها تحديثات على المنهجية.

177. يمكن أن تستوعب الشركة متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة ومسؤوليات الشركة المتعلقة بالتنفيذ والتي

يمكن تحقيقها عبر التساؤل أو الوثائق التي تقدمها الشبكة عن بعض المسائل على النحو التالي:

- الحوكمة والقيادة في الشبكة.
- الإجراءات التي تتخذها الشبكة لتصميم وتنفيذ، وإذا لزم الأمر، تشغيل متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة.
- كيفية تحديد الشبكة واستجابتها للتغيرات التي تؤثر على متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة أو المعلومات الأخرى، مثل التغيرات التي تطرأ على المعايير المهنية أو المعلومات التي تشير إلى وجه من أوجه القصور في متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة.

كيفية متابعة الشبكة لملاءمة متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة، والتي قد تشمل مهام متابعة عبر شركات الشبكة، والعمليات التي تجريها الشبكة لمعالجة أوجه القصور التي حُددت.

متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة في نظام الشركة لإدارة الجودة (المرجع: الفقرة 49)

178أ. خصائص متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة هي الشروط والأحداث والظروف واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات عند تحديد مخاطر الجودة وتقييمها.

مثال على متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة التي تؤدي إلى ظهور خطر من مخاطر الجودة

قد تطلب الشبكة من الشركة أن تستخدم تطبيقات تكنولوجيا معلومات موحدة على مستوى الشبكة عند قبول العلاقة بالعملاء أو قبول استمرارها وعند قبول العمليات ذات الطبيعة الخاصة. قد يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة وهو ألا تعالج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المسائل الواردة في القوانين أو الأنظمة المحلية والتي لا بد أن تراعيها الشركة عند قبول العلاقات مع العملاء أو قبول استمرارها أو قبول العمليات ذات الطبيعة الخاصة.

179أ. يمكن أن يشمل الغرض من متطلبات الشبكة تعزيز الأداء المتسق لعمليات الجودة في شركات الشبكة. وقد تتوقع الشبكة من الشركة أن تنفذ متطلبات الشبكة، ومع ذلك، قد تحتاج الشركة إلى تطويع أو تكميل متطلبات الشبكة لتلائم طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها.

أمثلة على كيف أن متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة قد تحتاج لملائمتها أو استكمالها

متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة	كيفية تطويع الشركة أو إستكمالها لمتطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة
تطلب الشبكة من الشركة أن تدرج مخاطر جودة معينة في نظام الشركة لإدارة الجودة، وذلك لتعالج جميع الشركات في الشبكة مخاطر الجودة.	تُدرج الشركة مخاطر الجودة التي تطلبها الشبكة ضمن عملية تحديد مخاطر الجودة وتقييمها. تصمم الشركة وتنفذ استجابات لمعالجة مخاطر الجودة التي تطلبها الشبكة.
تطلب الشبكة من الشركة أن تصمم بعض الاستجابات وتنفيذها.	ضمن تصميم الاستجابات وتنفيذها، تحدد الشركة ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> • مخاطر الجودة التي تعالجها الاستجابات. • كيفية دمج الاستجابات التي تطلبها الشبكة في نظام الشركة لإدارة الجودة بالنظر لطبيعة الشركة وظروفها. قد يشمل ذلك تصميم الاستجابات خصيصاً لتعكس طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها (مثل تصميم منهجية لإدراج مسائل متعلقة بالقانون أو النظام).
تستعين الشركة بأشخاص من شركات أخرى ضمن الشبكة باعتبارهم مدققي	تضع الشركة سياسات أو إجراءات تفرض على فريق العمليات أن يؤكد مع مدقق المكونات (أي شركة أخرى في

<p>الشبكة) على أن الأشخاص المعينون لهذا المكون يستوفون معيار معين موضح في متطلبات الشبكة.</p>	<p>مكونات. تأسيس متطلبات الشبكة التي تؤدي إلى درجة عالية من الفواسم المشتركة في أنظمة شركات الشبكة لإدارة الجودة. تشمل متطلبات الشبكة معياراً معيناً يطبق على الأشخاص الموكل إليهم مسؤولية العمل على مكون ما من مكونات تدقيق المجموعة.</p>
---	--

180. في بعض الحالات، عند تطويع أو إكمال متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة، قد تحدد الشركة تحسينات معينة على متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة ويمكن أن تتواصل مع الشبكة بشأن تلك التحسينات.

مهام المتابعة الأخرى التي تنفذها الشبكة في نظام الشركة لإدارة الجودة (المرجع: الفقرة 50(ج))

181. يمكن أن تشمل نتائج مهام المتابعة لنظام الشركة لإدارة الجودة معلومات مثل:

- وصف لمهام المتابعة، يشمل طبيعتها وتوقيتها ومداهها.
- المشكلات وأوجه القصور التي حددت والملاحظات الأخرى عن نظام الشركة لإدارة الجودة (مثل النتائج الإيجابية أو فرص التحسين المتاحة أمام الشركة، أو التعزيز الإضافي لنظام إدارة الجودة).
- تقييم الشركة للسبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حددت، والتأثير الذي تم تقييمه لأوجه القصور التي حددت والإجراءات التصحيحية المقترحة.

مهام المتابعة التي تنفذها الشبكة في شركات الشبكة بأكملها (المرجع: الفقرة 51(ب))

182. المعلومات من الشبكة عن النتائج العامة لمهام المتابعة التي تنفذها الشبكة على أنظمة إدارة الجودة في شركات الشبكة بأكملها والتي تكون عبارة عن تجميع أو ملخص للمعلومات الوارد وصفها في الفقرة 181، وتشمل الاتجاهات والمجالات المشتركة لأوجه القصور التي حددت على مستوى الشبكة، أو النتائج الإيجابية التي يمكن تكرارها على مستوى الشبكة. وقد تشمل تلك المعلومات ما يلي:

- المعلومات التي تستخدمها الشركة:
 - لتحديد مخاطر الجودة وتقييمها.
 - ضمن المعلومات ذات العلاقة التي تأخذها الشركة بالاعتبار عند تحديد ما إذا كانت توجد أوجه قصور في متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة التي تستخدمها الشركة في نظامها لإدارة الجودة.
- المعلومات التي ستوصلها الشركة إلى مجموعة شركاء العملية، في سياق دراسة كفاءة وجدارة مدققي المكونات من شبكة الشركة الذين تطبق عليهم المتطلبات المشتركة للشبكة (مثل أهداف الجودة المشتركة ومخاطر الجودة والاستجابات).

183. في بعض الحالات، قد تحصل الشركة على معلومات من الشبكة عن أوجه القصور التي حددت في نظام الشركة لإدارة الجودة والتي تؤثر على الشركة. وقد تجمع الشركة أيضاً معلومات من شركات الشبكة فيما يخص نتائج عمليات الفحص الخارجية على أنظمة إدارة الجودة في شركات الشبكة. وفي بعض الحالات، قد يمنع القانون أو النظام في بعض دوائر الاختصاص الشبكة من مشاركة معلومات مع شركات أخرى في الشبكة أو قد تحظر مشاركة خصوصية هذه المعلومات.

- 184أ. في الحالات التي لا تقدم فيها الشبكة معلومات عن النتائج العامة لمهام المتابعة التي تجريها الشبكة في جميع شركات الشبكة، يمكن أن تتخذ الشركة مزيداً من الإجراءات على النحو التالي:
- مناقشة المسألة مع الشبكة.
 - تحديد الأثر على عمليات الشركة، والتواصل بشأن ذلك الأثر مع فرق العمليات.

أوجه القصور في متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة التي تحددها الشركة (المرجع: الفقرة 52)

- 185أ. لأن متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة التي تستخدمها الشركة تشكل جزءاً من نظام الشركة لإدارة الجودة لذا فإنها تخضع أيضاً لمتطلبات هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة فيما يتعلق بالمتابعة والتصحيح. يمكن أن تتابع الشركة أو الشبكة، أو مجموعة منهما معاً، متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة.

مثال على الحالات التي تتابع فيها الشبكة والشركة معاً متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة
قد تنفذ الشبكة مهام المتابعة على مستوى الشبكة وذلك بخصوص منهجية مشتركة. وتتابع الشركة أيضاً تطبيق فريق العمليات للمنهجية من خلال إجراء عمليات فحص للعمليات.

- 186أ. عند تصميم الإجراءات التصحيحية وتنفيذها لمعالجة أثر أوجه القصور التي حُددت على متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة، يمكن للشركة أن:
- تستوعب الإجراءات التصحيحية التي خطت لها الشبكة، وتشمل ما إذا كانت الشركة ستتحمل أي مسؤولية عن تنفيذ الإجراءات التصحيحية.
 - دراسة ما إذا كان ينبغي أن تتخذ الشركة أي إجراءات تصحيحية تكميلية لمعالجة أوجه القصور التي حُددت والسبب/ الأسباب الجذرية المتعلقة بها، وذلك في الحالات التالية:
 - عدم اتخاذ الشبكة للإجراءات التصحيحية الملائمة.
 - الإجراءات التصحيحية للشركة تحتاج لمزيد من الوقت لتتمكن من المعالجة الفعالة لأوجه القصور التي حُددت.

تقييم نظام إدارة الجودة (المرجع: الفقرة 53)

- 187أ. يمكن أن يحصل الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون على نظام إدارة الجودة على مساعدة أشخاص آخرين عند أداء التقييم. ومع ذلك، يظل الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون على نظام إدارة الجودة هم المسؤولين وهم من سيحاسبون على التقييم.

- 188أ. يمكن أن تعتمد النقطة الزمنية التي يُجرى فيها التقييم على ظروف الشركة، وقد تتداخل مع نهاية السنة المالية في الشركة أو مع اكتمال دورة المتابعة السنوية.

- 189أ. تشمل المعلومات التي تقدم أساساً لتقييم نظام الشركة لإدارة الجودة المعلومات التي وُصّلت إلى الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة وفقاً للفقرة 46.

أمثلة على قابلية التطوير لإثبات كفاءة الحصول على المعلومات التي تقدم أساساً لتقييم نظام إدارة الجودة

- في الشركات الأقل تعقيداً، يمكن أن يشترك الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة بشكل مباشر في عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية وبالتالي لابد أن يكونوا على دراية بالمعلومات التي تدعم تقييم نظام إدارة الجودة.
- في الشركات الأكثر تعقيداً، قد يحتاج الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية عن نظام الشركة لإدارة الجودة والذين سيحاسبون عن هذا النظام إلى وضع عملية لجمع وتلخيص وإيصال المعلومات اللازمة لتقييم نظام الشركة لإدارة الجودة.

التوصل إلى نتائج بخصوص نظام إدارة الجودة (المرجع: الفقرة 54)

- 190أ. في سياق هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة، من المقصود أن يقدم تشغيل النظام بأكمله للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق. في مرحلة التوصل إلى النتائج بشأن نظام إدارة الجودة، يمكن أن يراعي الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام الشركة لإدارة الجودة، عند الاستعانة بنتائج عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية، ما يلي:
- مدى شدة وانتشار أوجه القصور التي حُددت، وأثر ذلك على تحقيق أهداف نظام إدارة الجودة.
 - ما إذا كانت الشركة قد صممت الإجراءات التصحيحية ونفذتها، وما إذا كانت الإجراءات التصحيحية التي اتُخذت حتى وقت التقييم فعالة.
 - ما إذا كان أثر أوجه القصور التي حُددت على نظام الشركة لإدارة الجودة قد عولج بالشكل الملائم، مثلاً، ما إذا كانت توجد حاجة لاتخاذ مزيد من الإجراءات وفقاً للفقرة 45.

- 191أ. قد توجد ظروف تعالج فيها أوجه القصور الشديدة (بما في ذلك أوجه القصور التي حُددت والتي تتسم بالشدّة والانتشار) على النحو الملائم ويُصحح الأثر الذي خلفته في نقطة زمنية من التقييم. في تلك الحالات، قد يخلُص الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية عن نظام إدارة الجودة إلى أن نظام إدارة الجودة يقدم للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق.

- 192أ. قد يكون لأوجه القصور التي حُددت أثراً منتشراً على تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله، على سبيل المثال:
- تؤثر أوجه القصور على عدة مكونات أو جوانب من نظام إدارة الجودة.
 - ترتبط أوجه القصور بمكون معين أو جانب من نظام إدارة الجودة، ولكنه جانب أو مكون أساسي من نظام إدارة الجودة.
 - تؤثر أوجه القصور على عدة وحدات عمل أو مواقع جغرافية للشركة.
 - ترتبط أوجه القصور بوحدة عمل أو موقع جغرافي، ولكن وحدة العمل أو الموقع الجغرافي المتأثر أساسيين للشركة بأكملها.
 - تؤثر أوجه القصور على جزء مهم من العمليات التي لها طبيعة معينة.

مثال على أوجه القصور التي حُددت والتي يمكن اعتبار أنها شديدة ولكن غير منتشرة

حددت الشركة أوجه قصور في مكتب إقليمي صغير من مكاتب الشركة. أوجه القصور التي حُددت تتعلق بعدم الامتثال لأي من سياسات الشركة أو إجراءاتها. تقرر الشركة أن الثقافة السائدة في المكتب الإقليمي، خاصة الإجراءات التي تتخذها القيادة وسلوكياتها في المكتب الإقليمي، كانت تركز بشكل مبالغ فيه على الأولويات المالية، مما أسهم في وقوع السبب الجذري لأوجه القصور التي حُددت. تقرر الشركة أن أثر أوجه القصور ظهر على النحو التالي:

- شديدة، لأنها تتعلق بثقافة المكتب الإقليمي والامتثال الشامل لسياسات الشركة وإجراءاتها.
- ليست منتشرة لأنها قاصرة على المكتب الإقليمي الصغير.

أ193. قد يخلص الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية عن نظام إدارة الجودة إلى أن نظام إدارة الجودة لا يقدم للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق وذلك في الحالات التي تكون فيها أوجه القصور التي حُددت شديدة ومنتشرة، والإجراءات التي اتخذت لمعالجتها لم تكن ملائمة ولم تصح آثارها بالشكل المناسب.

مثال على أوجه القصور التي حُددت والتي قد تعتبر شديدة ومنتشرة

حددت الشركة أوجه قصور في مكتب إقليمي، وهو أكبر مكاتب الشركة ويقدم دعماً مالياً وتشغيلياً وفنياً للمنطقة بأكملها. أوجه القصور التي حُددت تتعلق بعدم الامتثال لكثير من سياسات الشركة أو إجراءاتها. تقرر الشركة أن الثقافة السائدة في المكتب الإقليمي، خاصة الإجراءات التي تتخذها القيادة وسلوكياتها في المكتب الإقليمي، كانت تركز بشكل مبالغ فيه على الأولويات المالية، مما أسهم في وقوع السبب الجذري لأوجه القصور التي حددت. تقرر الشركة أن أثر أوجه القصور ظهر على النحو التالي:

- شديدة، لأنها تتعلق بثقافة المكتب الإقليمي والامتثال الشامل لسياسات الشركة وإجراءاتها.
- منتشرة، لأن المكتب الإقليمي هو أكبر مكتب ويقدم دعماً لكثير من المكاتب الأخرى، وكان من الممكن أن يكون لعدم امتثال المكتب لسياسات الشركة أو إجراءاتها أثر أوسع نطاقاً على المكاتب الأخرى.

أ194. قد تستغرق الشركة وقتاً في معالجة أوجه القصور التي حُددت والتي تتسم بأنها شديدة ومنتشرة. وباستمرار الشركة في اتخاذ إجراءات لمعالجة أوجه القصور التي حُددت، قد ينقلص انتشار أوجه القصور التي حددت وقد يتخذ قراراً بأن أوجه القصور التي حددت ما زالت شديدة، ولكنها لم تعد شديدة ومنتشرة في آن معاً. وفي تلك الحالات، قد يخلص الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون على نظام إدارة الجودة إلى أن، باستثناء المسائل المتعلقة بأوجه القصور التي حُددت والتي تتسم بتأثيرها الشديد على تصميم وتنفيذ وتشغيل نظام الشركة لإدارة الجودة رغم عدم انتشارها، نظام إدارة الجودة يقدم للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق.

أ195. لا يتطلب هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة من الشركة أن تحصل على تقرير تأكيد مستقل على نظام إدارة الجودة، ولا يمنع الشركة من الحصول على هذا التقرير.

اتخاذ إجراءات سريعة وملائمة وإجراء مزيد من التواصل (المرجع: الفقرة 55)

أ196. في الحالات التي يتوصل فيها الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون على نظام الشركة لإدارة الجودة إلى النتائج الواردة في الفقرة 54(ب) أو 54(ج)، قد تشمل الإجراءات السريعة والملائمة التي تتخذها الشركة ما يلي:

- اتخاذ التدابير اللازمة لدعم تنفيذ العمليات من خلال تقييم مزيد من الموارد أو إعداد مزيد من الإرشادات والتأكيد على أن التقارير التي تصدرها الشركة ملائمة للظروف، حتى معالجة أوجه القصور، مع التواصل بشأن تلك التدابير مع فرق العمليات.
- الحصول على استشارة قانونية.

197أ. في بعض الحالات، قد يكون للشركة هيكل حوكمة مستقل له صلاحية الإشراف غير التنفيذي على الشركة. وفي تلك الحالات، قد تشمل عمليات التواصل إخطار هيكل الحوكمة المستقل.

198أ. أمثلة على الحالات التي قد يكون فيها من الملائم للشركة أن تتواصل مع أطراف خارجية بشأن تقييم نظام إدارة الجودة

- عندما تنتمي الشركة لشبكة.
- عندما تستعين شركات أخرى في الشبكة بالعمل الذي أنجزته الشركة، على سبيل المثال، في حالة التدقيق على المجموعة.
- عندما تقرر الشركة أن التقرير الذي أصدرته غير ملائم بسبب إخفاق نظام إدارة الجودة، مع ضرورة إخطار الإدارة أو المكلفين بالحوكمة في المنشأة بذلك.
- عندما تفرض القوانين أو الأنظمة على الشركة أن تتواصل مع جهة إشرافية أو تنظيمية.

تقييم الأداء (المرجع: الفقرة 56)

199أ. يعزز التقييم الدوري للأداء من المساءلة. وعند النظر في أداء شخص ما، قد تأخذ الشركة ما يلي بالاعتبار:

- نتائج مهام المتابعة التي تجريها الشركة على جوانب نظام إدارة الجودة التي تتعلق بمسؤولية هذا الشخص. في بعض الحالات، قد تضع الشركة أهدافاً للشخص وتقيس نتائج مهام المتابعة في الشركة في مقابل تلك الأهداف.
- وتشمل والإجراءات التي يتخذها الشخص استجابة لأوجه القصور التي حُددت والمتعلقة بمسؤولية ذلك الشخص، توقيت وفعالية تلك الإجراءات.

أمثلة على قابلية التطوير لإظهار كيفية إجراء الشركة لتقييم الأداء

- في الشركات الأقل تعقيداً، يمكن أن تشارك الشركة مقدم خدمات لأداء التقييم، أو قد تقدم مهام المتابعة التي تجريها الشركة مؤشراً على أداء الشخص.
- وفي الشركات الأكثر تعقيداً، قد يُجري عضو مستقل غير تنفيذي من هيكل الحوكمة في الشركة عمليات التقييم، أو يمكن أن تقوم بذلك لجنة خاصة يشرف عليها هيكل الحوكمة.

200أ. التقييم الإيجابي قد يقابل بالتعويضات أو الترقيات وغير ذلك من الحوافز التي تركز على التزام الشخص بالجودة وتدعم من عملية المساءلة. على الجانب الآخر، قد تتخذ الشركة إجراءات تصحيحية لمعالجة التقييم السلبي والذي قد يؤثر على تحقيق الشركة لأهداف الجودة التي وضعتها.

الاعتبارات الخاصة بالقطاع العام

201أ. في حالة القطاع العام، قد لا يكون من العملي إجراء تقييم أداء للشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون على نظام إدارة الجودة، أو اتخاذ إجراءات لمعالجة نتائج تقييم الأداء، نظراً لطبيعة منصب ذلك الشخص. ومع ذلك، قد يستمر إجراء تقييم للأداء لأشخاص آخرين في الشركة الذين توكل إليهم مسؤولية تشغيلية عن جوانب معينة من نظام إدارة الجودة.

التوثيق (المرجع: الفقرات 57-59)

202أ. يقدم التوثيق دليلاً على أن الشركة تتمثل لهذا المعيار الدولي لإدارة الجودة، وكذلك للقانون أو المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة. وقد يكون التوثيق مفيداً أيضاً لتدريب الموظفين وفرق العمليات، والتأكيد على الحفاظ على المعرفة التنظيمية وإتاحة تاريخ لأسس القرارات التي اتخذتها الشركة عن نظامها لإدارة الجودة. وليس من الضروري ولا العملي للشركة أن توثق جميع المسائل التي نظرت فيها، أو جميع الأحكام التي اتخذتها، عن نظامها لإدارة الجودة. علاوة على ذلك، يمكن أن تثبت الشركة امتثالها لهذا المعيار الدولي لإدارة الجودة من خلال مكون المعلومات والتواصل، أو من خلال التوثيق أو المواد الكتابية الأخرى، أو تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تعد جزءاً لا يتجزأ من مكونات نظام إدارة الجودة.

203أ. قد يكون التوثيق على شكل أدلة رسمية كتابية، أو قوائم تحقق ونماذج، وقد يكون غير رسمي (مثل التواصل عبر رسائل البريد الإلكتروني أو المنشورات على المواقع الإلكترونية)، أو قد يتم من خلال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات أو غير ذلك من الأشكال الرقمية (في قواعد بيانات على سبيل المثال). قد تشمل العوامل التي قد تؤثر على الأحكام التي تتخذها الشركة عن شكل التوثيق ومحتواه ومداه، بما في ذلك عدد مرات تحديث التوثيق، ما يلي:

- تعقيد الشركة وعدد المكاتب.
- طبيعة وتعقيد ممارسات الشركة وتنظيمها.
- طبيعة العمليات التي تجريها الشركة وطبيعة المنشآت التي تجري العمليات لصالحها.
- طبيعة وتعقيد المسألة التي يتم توثيقها، مثل ما إذا كانت متعلقة بجانب من جوانب نظام إدارة الجودة الذي تعرض للتغيير أو مجال من المجالات التي ترتبط بدرجة أعلى من المخاطر، وتعقيد الأحكام المهنية المتعلقة بالمسألة.
- تكرار ومدى التغيرات التي تطرأ على نظام الشركة لإدارة الجودة.

في الشركات الأقل تعقيداً، قد لا يكون من الضروري توثيق المسائل لدعم عمليات التواصل لأن طريقة التواصل غير الرسمي قد تكون فعالة. ومع ذلك، قد تقرر الشركات الأقل تعقيداً أنه من الملائم أن توثق عمليات التواصل وذلك لتقديم دليل على أنها قد نُفذت.

204أ. في بعض الحالات، قد تضع جهة إشرافية خارجية متطلبات للتوثيق، إما بشكل رسمي أو غير رسمي، على سبيل المثال، بسبب ظهور مشكلات عند إجراء عمليات الفحص الخارجية. قد تشمل المتطلبات الأخلاقية ذات العلاقة أيضاً متطلبات خاصة تتناول التوثيق، على سبيل المثال، تتطلب القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين توثيق مسائل معينة، تشمل بعض المواقف المتعلقة بتعارض المصالح، وعدم الامتثال للقوانين والأنظمة والاستقلالية.

205أ. لا يُطلب من الشركة أن توثق ما أخذته بالاعتبار بخصوص جميع الشروط والأحداث والظروف واتخاذها أو عدم اتخاذها للإجراءات في جميع أهداف الجودة، أو جميع المخاطر التي قد تؤدي إلى ظهور مخاطر جودة. ومع ذلك، عند توثيق مخاطر الجودة وكيفية معالجة استجابات الشركة لمخاطر الجودة، يمكن أن توثق الشركة أسباب تقييم مخاطر الجودة (أي التكرار الذي أخذ بالاعتبار والأثر على تحقيق هدف أو أكثر من أهداف الجودة)، وذلك لدعم التنفيذ المتسق للاستجابات وتشغيلها.

206أ. قد تُنفذ عملية التوثيق من خلال الشبكة، أو شركات الشبكة أو الهياكل أو المنظمات الأخرى ضمن الشبكة.

IAASB

**International Auditing
and Assurance
Standards Board**

529 Fifth Avenue, New York, NY 10017
T + 1 (212) 286-9344 F +1 (212) 286-9570
www.iaasb.org