

دليل التنفيذ للمرة الأولى

سبتمبر 2021 (يحل محل إصدار يونيو 2021)

المعيار الدولي لإدارة الجودة

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1

رقابة الجودة للشركات التي تؤدي عمليات تدقيق ومراجعة للبيانات
المالية، وعمليات التأكيد الأخرى والخدمات 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 الاتحاد الدولي للمحاسبين لإستنساخ أو تخزين أو إستخدامات 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 يُحسن 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 التأكد"، و"المعايير الدولية لعمليات المراجعة"، و"المعايير الدولية للخدمات ذات العلاقة"، و"المعايير الدولية للرقابة على الجودة"، و"الملاحظات الدولية لممارسة التدقيق"، و"المعايير الدولية للمعايير الدولية للتدقيق 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 "1" إدارة الجودة في الشركات التي تؤدي عمليات التدقيق والمراجعة على البيانات المالية، أو عمليات التأكد الأخرى أو الخدمات ذات العلاقة" والمعيار الدولي لإدارة الجودة "2" المراجعات على جودة العملية"، والصادر في ديسمبر 2020، باللغة الإنجليزية (وقام المجتمع الدولي العربي للمحاسبين القانونيين IASCA بترجمته إلى العربية في يونيو 2022) ويتم نسخها بموافقة الاتحاد الدولي للمحاسبين. وأخذ الإتحاد الدولي للمحاسبين عملية ترجمة الكتاب بعين الاعتبار وتمت الترجمة وفقاً "البيان 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 الإتحاد الدولي للمحاسبين أي مسؤولية عن دقة واكتمال الترجمة أو الإجراءات التي قد تترتب على ذلك.

"يعتبر النص باللغة الإنجليزية لمعيار إدارة الجودة 1 و 2، حقوق تأليف للإتحاد الدولي للمحاسبين (IFAC). جميع الحقوق محفوظة".

"يعتبر النص باللغة العربية لمعياري إدارة الجودة 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 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.

دليل التنفيذ للمرة الأولى

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1

" رقابة الجودة للشركات التي تؤدي عمليات تدقيق ومراجعة للبيانات المالية،
وعمليات التأكيد الأخرى والخدمات ذات العلاقة "

المحتويات

3مقدمة
14المسؤولية عن نظام إدارة الجودة
17عملية تقييم المخاطر في الشركة
33الحوكمة والقيادة
36المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة
39قبول العلاقة بالعميل وقبول استمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة
41أداء العملية
43الموارد
55المعلومات والتواصل
60الاستجابات المحددة
63عملية المتابعة والتصحيح
82متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة
87تقييم نظام إدارة الجودة
95التوثيق

هذا الإصدار من إعداد العاملين في مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي. والهدف من هذا الدليل هو المساعدة على فهم هذا المعيار وتطبيقه. ولا يُعد هذا الدليل إصداراً إلزامياً من إصدارات المجلس، ولا يُعدّل أو يغيى عن قراءة النص الوحيد الملزم وهو المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. علاوة على ذلك فإن هذا الإصدار ليس شاملاً والأمثلة الواردة به هي لأغراض التوضيح فقط ولا تغيى عن قراءة هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

مقدمة

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرة 16(خ)



ما هو المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 ؟

يمكن أن تنفذ الشركات أنواعاً مختلفة من العمليات وفقاً لمعايير العمليات التي وضعها مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي:

- تدقيق أو مراجعة البيانات المالية وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق¹ والمعايير الدولية لعمليات المراجعة؛²
- عمليات التأكيد بخلاف التدقيق أو المراجعة على البيانات المالية السابقة (التاريخية) وفقاً للمعايير الدولية لعمليات التأكيد³ (مثل التأكيد على التقارير الخارجية الشاملة، أو التأكيد على الإجراءات الرقابية في منظمات الخدمات)؛ أو
- الخدمات ذات العلاقة التي تُقدّم بموجب المعايير الدولية للخدمات ذات العلاقة⁴ (أي الإجراءات المتفق عليها وعمليات التجميع).

تتعامل معايير العمليات الصادرة عن مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي مع أداء تلك العمليات، وتشمل مسؤوليات شريك العملية وفريق العملية. بُنيت هذه المعايير على أساس منطقي وهو أنه على الشركة أن تنفذ متطلبات المعيارين الدوليين لإدارة الجودة 1 و 2⁵ أو المتطلبات المحلية التي تفرض نفس متطلبات هذين المعيارين على أقل تقدير.

يتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مسؤولية الشركة عن وجود نظام لإدارة الجودة. ونظام إدارة الجودة هو عبارة عن آلية تؤدي إلى إنشاء بيئة تُمكن فرق العمليات وتدعمها عند أداء عمليات تتسم بالجودة، ويساعد الشركة على الاستمرار في تحقيق الجودة عند أداء العمليات لأنه يركز على كيفية إدارة الشركة لجودة العمليات التي تؤديها.

 تستخدم هذه الأيقونة لتوضيح الإشارات المرجعية في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

يحل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 محل المعيار الحالي للرقابة على الجودة 1، الرقابة على الجودة في الشركات التي تؤدي عمليات التدقيق والمراجعة على البيانات المالية، أو عمليات التأكيد الأخرى أو الخدمات ذات العلاقة.

 تُستخدم هذه الأيقونة لتوضيح الأمثلة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

التغيرات الرئيسية عن المعيار الحالي، المعيار الدولي للرقابة على

الجودة 1

يهدف المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى تعزيز قوة نظام إدارة الجودة الذي تطبقه الشركة، لأنه يشترط على الشركة أن تخصص أنظمة إدارة الجودة وتصممها لتلائم طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها. ويتطلب من الشركة أيضاً أن تنتقل من السياسات والإجراءات التي تتعامل مع عناصر قائمة بذاتها، وفقاً لمتطلبات المعيار الحالي وهو المعيار

 تُستخدم هذه الأيقونة لتوضيح التغيرات عن المعيار الحالي وهو المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1.

¹ المعايير الدولية للتدقيق.

² المعايير الدولية لعمليات المراجعة.

³ المعايير الدولية لعمليات التأكيد.

⁴ المعايير الدولية للخدمات ذات العلاقة.

⁵ المعيار الدولي لإدارة الجودة 2 " المراجعات على جودة العمليات".

- الدولي للرقابة على الجودة 1، إلى نهج متكامل لإدارة الجودة ينعكس على نظام الشركة بأكمله. وتشمل التغييرات الأساسية ما يلي:
- نهج أكثر استباقية ومخصص لإدارة الجودة، يركز على تحقيق أهداف الجودة من خلال تحديد المخاطر التي تمس الجودة والاستجابة لتلك المخاطر.
 - متطلبات محسنة للتعامل مع حوكمة الشركات والقيادة وتشمل زيادة المسؤوليات التي تتحملها قيادة الشركة.
 - متطلبات أوسع نطاقاً لتحديث المعيار وتعكس العوامل التي تؤثر على بيئة الشركة، وتشمل متطلبات للتعامل مع التكنولوجيا والشبكات والاستعانة بمقدمي الخدمات الخارجيين.
 - متطلبات جديدة للتعامل مع المعلومات والاتصالات، وتشمل التواصل مع الأطراف الخارجية.
 - متطلبات محسنة للمتابعة والتصحيح لتعزيز المتابعة الأكثر استباقية لنظام إدارة الجودة بأكمله، والمعالجة الفعالة في التوقيت الملائم لأوجه القصور.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 5 و19 و30



قابلية تطبيق المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، بما في ذلك درجة تطبيقه داخل الشركة

يُطبَّق المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على جميع الشركات التي تؤدي عمليات التدقيق والمراجعة على البيانات المالية، أو عمليات التأكيد الأخرى أو الخدمات ذات العلاقة. إذا كانت الشركة تؤدي أي من تلك العمليات، فعليها تطبيق هذا المعيار.

وفي الحالات التي تؤدي فيها الشركة أنواعاً أخرى من العمليات وهي عمليات لا تدخل ضمن العمليات التي تُنفَّذ وفقاً لمعايير مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي (مثل الخدمات الضريبية أو الخدمات الاستشارية)، لا يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن يمتد نظام إدارة الجودة ليشمل تلك العمليات.

ومع ذلك، قد يؤثر المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على النواحي التشغيلية للشركة (مثل تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية)، أو على العمليات الأخرى التي لا تتم وفقاً للمعايير الصادرة عن مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي، أو على موظفي الشركة بخلاف الموظفين الذين يؤدون العمليات وفقاً للمعايير الصادرة عن مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي. وذلك لأن المعيار الدولي لإدارة الجودة لا يتعامل مع إدارة الجودة باعتبارها وظيفة منفصلة قائمة بذاتها في الشركة. وبدلاً من ذلك، ولتعزيز فعالية إدارة الجودة، يعزز المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من دمج عملية إدارة الجودة في ثقافة الشركة واستراتيجيتها وأعمالها التشغيلية وعمليات أداء الأعمال فيها. علاوة على ذلك، ولإنفاذ القانون أو اللوائح أو المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة، قد تظهر حاجة لتعامل نظام إدارة الجودة مع مجالات أخرى في الشركة.

أمثلة على كيفية تأثير نظام إدارة الجودة على المجالات الأخرى في الشركة

- يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تضع هدفاً للجودة وهو أن "تبرهن الشركة على التزامها بالجودة من خلال الثقافة السائدة فيها." ويتعامل المعيار مع ضرورة إقرار ثقافة الشركة وتعزيزها "لأهمية الجودة في القرارات والإجراءات الاستراتيجية التي تتخذها الشركة، بما في ذلك الأولويات المالية والتشغيلية للشركة." ولذا، لا بد أن تعكس استراتيجية الشركة وقراراتها وأهدافها وإدارة الموارد فيها الالتزام بالجودة

- يتعامل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مع الموارد البشرية والموارد التكنولوجية، ولذلك، قد تتأثر وظيفة تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية في الشركة بنظام إدارة الجودة.
 - ويتعامل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مع الحاجة للموارد والتخطيط لها بما في ذلك الحصول على الموارد أو تخصيصها أو تعيينها. ويؤثر ذلك على كيفية استخدام الموارد، بما في ذلك الموارد المالية، في الشركة بأكملها.
 - يتعامل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مع استيفاء المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة. وفي سياق أحكام المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة، قد تحتاج الشركة أن تصمم وتنفذ الإجراءات والسياسات التي تحقق ما يلي:
 - تحظر تقديم بعض الخدمات غير المتعلقة بالتأكد للعملاء من منشآت المصلحة العامة التي تؤدي الشركة لصالحها عمليات تدقيق أو مراجعة على البيانات المالية.
 - تمنع الموظفين الذين يجرون عمليات التدقيق أو المراجعة على البيانات المالية، أو غير ذلك من عمليات التأكد، وكذلك أشخاص معينين بداخل الشركة من الاحتفاظ بحصص مالية معينة في الشركات التي تُنفَّذ تلك العمليات لصالحها.
- قد تتأثر وحدات العمل التي تُجرى الخدمات الأخرى (أي التي لا تشارك في عمليات التدقيق أو المراجعة على البيانات المالية، أو خدمات التأكد الأخرى) والأشخاص الذين يعملون في وحدات العمل المذكورة بتلك السياسات أو الإجراءات.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 14-15، 16 (ق)، 5.



أهداف المعيار الدولي لإدارة الجودة 1

تشمل الفقرة 14 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أهداف الشركة لإدارة الجودة، وهي تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله. ومثله مثل أي نظام رقابة داخلي، لا بد من وجود غرض لنظام إدارة الجودة. والغرض هو أمر مهم عند تصميم نظام إدارة الجودة وتحديد ما إذا كان النظام فعالاً (أي ما إذا كان قد حقق الغرض الذي وضع من أجله). ولذا، تشمل الفقرة 14 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 هدف الشركة، وهدف نظام إدارة الجودة في آن معاً.

هدف المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (الفقرة 14 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1)



- يستخدم هدف نظام إدارة الجودة صراحة في متطلبات المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على النحو التالي:
- تستخدمه الشركة لتحديد ما إذا كانت بحاجة لوضع أهداف إضافية للجودة (الفقرة 24 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1).
 - تستخدمه الشركة لتحديد ما إذا كان نظام إدارة الجودة يقدم للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق (الفقرة 54 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1).

يوضح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن التأكيد المعقول ليس مستوى مطلق من التأكيد، وذلك بسبب وجود قيود متأصلة في نظام إدارة الجودة. وتشمل تلك القيود حقيقة أن الحكم البشري عند اتخاذ القرارات قد يكون خاطئاً وأنه قد تحدث أعطال في نظام الشركة لإدارة الجودة بسبب أخطاء أو سلوكيات بشرية، على سبيل المثال، أو بسبب تعطل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.⁶

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 2-3، و11



العلاقة بين المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 والمعيار الدولي لإدارة الجودة 2 ومعيار التدقيق الدولي 220 (المنقح)

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
إدارة الجودة على مستوى الشركة

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تصمم نظاماً لإدارة الجودة وتنفذه وتشغله وذلك لإدارة جودة العمليات التي تؤديها الشركة.

وينشئ نظام إدارة الجودة بيئة تُمكن فرق العمليات وتدعمها عند أداء عمليات الجودة.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 2:
المراجعات على جودة العمليات

تشكل المراجعات على جودة العمليات جزءاً من نظام الشركة لإدارة الجودة. ويعتمد المعيار الدولي لإدارة الجودة 2 على المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 لأنه يشمل متطلبات معينة بخصوص ما يلي:

- تعيين المراجع على جودة العمليات ومؤهلاته.
- أداء المراجع على جودة العمليات.
- توثيق عملية المراجعة على جودة العمليات.

المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنقح):
إدارة الجودة على مستوى العمليات

يتناول المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنقح) مسؤوليات معينة يتحملها المدقق فيما يخص إدارة الجودة على مستوى العملية، والمسؤوليات المقابلة ذات العلاقة التي يتحملها شريك العملية.

يُطبّق هذا المعيار على تدقيق البيانات المالية.

⁶ معيار التدقيق الدولي 220 "رقابة الجودة لتدقيق البيانات المالية".

تتحمل الشركة مسؤولية تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله. يمكن تنفيذ بعض نواحي نظام إدارة الجودة وتشغيلها على مستوى العملية، ومع ذلك، تستمر الشركة في تحمل مسؤولية نظام إدارة الجودة. يعتمد مدى تنفيذ جوانب نظام إدارة الجودة وتشغيله على طبيعة ظروف الشركة والعمليات التي تنفذها.

تشمل الفقرة 50 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مثالاً على الاستجابات التي تُنفذ على مستوى الشركة والعملية.

يُطلب من الشركة، بغض النظر عن حجمها، أن تمتثل للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1، وإذا لزم الأمر، المعيار الدولي لإدارة الجودة 2. ويُطلب من فرق العمليات التي تنفذ عمليات التدقيق على البيانات المالية الامتثال للمعيار الدولي للتدقيق 220 (المنقح). وبالنسبة لبعض جوانب نظام إدارة الجودة، قد تقرر الشركات الأصغر حجماً أنه لا توجد حاجة لوضع استجابات على مستوى الشركة بأكملها، وقد تصمم تلك الشركات بدلاً من ذلك وتنفذ استجابات تعمل بالتزامن مع إدارة الجودة على مستوى العملية.



المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرة 13



تاريخ النفاذ

يُطلب من الشركة أن تصمم نظام إدارة الجودة وتنفيذه امتثالاً للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بحلول 15 ديسمبر/ كانون الأول 2022. ومن المطلوب إجراء تقييم لنظام إدارة الجودة وفقاً للفقرتين 53-54 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 خلال عام واحد بعد 15 ديسمبر/ كانون الأول 2022.

أصدر مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي "فيديو" يناقش المنظورات العملية حول ما قد تفكر فيه الشركة في فترة الإعداد للتنفيذ. [\(مشاهدة الفيديو\)](#)
[يرجى زيارة هذا الرابط](#)

مما يعني أنه من المتوقع من الشركات بحلول 15 ديسمبر/ كانون الأول 2021 أن:

(أ) تضع أهدافاً للجودة، وتحدد وتقيم المخاطر التي تمس الجودة وتصمم الاستجابات على تلك المخاطر وتنفذها؛

و

(ب) تصمم أعمال المتابعة وتنفذها.

ليس من المطلوب تشغيل الاستجابات وأعمال المتابعة إلا بداية من 15 ديسمبر/ كانون الأول 2022 فصاعداً. يُسمح بالتطبيق المبكر للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1، ومع ذلك يُطلب من الشركة أن تنفذ المعايير الثلاثة لإدارة الجودة في نفس الوقت.

وفي حال كانت الشركة جديدة في السوق وكانت ستبدأ في تنفيذ العمليات بعد تاريخ نفاذ المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، يُطلب من الشركة أن تصمم نظامها لإدارة الجودة وتنفيذه في الوقت الذي تبدأ فيه في تنفيذ العمليات التي تجربها وفقاً للمعايير الصادرة عن مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي. يبدأ تشغيل الاستجابات وأعمال المراقبة بداية من هذا التاريخ فصاعداً.



أمثلة على كيفية تنفيذ الشركة للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بشكل عملي

- يمكن أن تتبنى الشركة منهجاً مرحلياً للتنفيذ حتى الوصول إلى تاريخ النفاذ. وعلى سبيل المثال، قد يستتبع ذلك تصميم سياسات أو إجراءات وتنفيذها بخصوص مكونات معينة والبدء في العمل بتلك السياسات والإجراءات على مراحل مختلفة قبل تاريخ النفاذ. وفي تلك الحالة، تحدد الشركة تاريخ النفاذ الخاص بها لجميع السياسات أو الإجراءات.
 - قد يؤدي اتباع هذا النهج إلى تخفيف أثر إحداث تغييرات كثيرة في نفس الوقت.
 - ورغم أن الشركة قد تكون قد نفذت سياسات أو إجراءات قبل تاريخ النفاذ، فلن يُعتبر أن الشركة قد نفذت المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 " مبكراً" وذلك لأنها ستكون قد نفذت جزء فقط من نظام إدارة الجودة الجديد.
- يمكن للشركة أن تبدأ في العمل بجميع السياسات أو الإجراءات الجديدة والمنقحة في تاريخ النفاذ.
- يمكن للشركة أن تجرب أو تختبر نظام إدارة الجودة الجديد قبل تاريخ النفاذ. وقد تجري التجربة أو الاختبار على جوانب معينة من نظام إدارة الجودة، أو من خلال اختيار فرق العمليات.
 - ولن يُعتبر أن الشركة تعمل بنظام إدارة الجودة حتى تنفذه الشركة رسمياً وتبدأ في العمل بنظام إدارة الجودة بالكامل.

إذا امتثلت الشركة في الوقت الحالي للمعيار الدولي للرقابة على الجودة 1، سيكون لديها بالفعل سياسات وإجراءات بهذا الخصوص. وقد تكون السياسات والإجراءات ذات صلة وملائمة لنظام إدارة الجودة الجديد في الشركة، أو قد تحتاج الشركة لمراجعة السياسات أو الإجراءات وتحسينها لتلائم النظام الجديد لإدارة الجودة. ورغم أن السياسات والإجراءات الحالية قد تظل ذات صلة وملائمة، ستحتاج الشركة أن تضع نظام إدارة للجودة ممثل للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1.



المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرتين 6 و 3أ.



تنظيم المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 ومكوناته

يشمل المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 المعمول به في الوقت الحالي ستة مكونات، وعلى الشركة أن تصمم سياسات وإجراءات بخصوصها.



المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 له ثمانية مكونات. وتتوافق مكونات المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 مع العناصر الموجودة في المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 المعمول به في الوقت الحالي مع إضافة مكونين جديدين:

- عملية تقييم المخاطر في الشركة.
- المعلومات والتواصل.

يتكون المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من:

- ثمانية مكونات متداخلة تتعامل مع الجوانب الأساسية لنظام إدارة الجودة.
- متطلبات أخرى تتناول موضوعات محددة.

يُطلب من الشركة أن تستوفي جميع المتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، بما في ذلك المتطلبات الواردة في المكونات.

ولا يُطلب من الشركة أن تُنظّم نظام إدارة الجودة وفقاً للمكونات الثمانية، ويمكنها أن تختار استخدام مصطلحات أو أطر مختلفة لوصف مكونات نظام إدارة الجودة.

استعراض المكونات الثمانية للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1		
<ul style="list-style-type: none"> عملية تقييم المخاطر في الشركة 	<ul style="list-style-type: none"> عملية تأسيسها الشركة ضمن نظام إدارة الجودة 	<ul style="list-style-type: none"> العملية التي على الشركة اتباعها عند تنفيذ المنهج المعتمد على المخاطر على إدارة الجودة. وتتكون تلك العملية من إعداد أهداف للجودة، وتحديد مخاطر الجودة وتقييمها لتحقيق أهداف الجودة وتصميم الاستجابات وتنفيذها لمعالجة مخاطر الجودة التي تم تقييمها.
<ul style="list-style-type: none"> الحوكمة والقيادة 	<ul style="list-style-type: none"> تأسيس البيئة التي يعمل فيها نظام إدارة الجودة 	<ul style="list-style-type: none"> يتعامل هذا المكون مع بعض المسائل مثل ثقافة الشركة، ومسؤولية الشركة والمساءلة فيها، والهيكل التنظيمي للشركة، وتعيين الأدوار والمسؤوليات والتخطيط للموارد وتخصيصها.
<ul style="list-style-type: none"> المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة 	<ul style="list-style-type: none"> بعض الموضوعات الأساسية لأداء العمليات 	<ul style="list-style-type: none"> يتعامل هذا المكون مع استيفاء الشركة وموظفيها للمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة. ويتعامل أيضاً مع المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة في حدود انطباقها على الآخرين خارج الشركة.
<ul style="list-style-type: none"> قبول العلاقة بالعملاء وقبول استمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة 	<ul style="list-style-type: none"> بعض الموضوعات الأساسية لأداء العمليات 	<ul style="list-style-type: none"> يتعامل هذا المكون مع الأحكام المهنية التي تتخذها الشركة عملاً إذا كانت ستقبل علاقة بعميل ما أو ستستمر فيها أو ما إذا كانت ستقبل عملية ذات طبيعة خاصة.
<ul style="list-style-type: none"> أداء العملية 	<ul style="list-style-type: none"> بعض الموضوعات الأساسية لأداء العمليات 	<ul style="list-style-type: none"> تتعامل مع الإجراءات التي تتخذها الشركة لتعزيز ودعم الأداء المتسق للعمليات التي تتسم بالجودة، وتشمل إجراءات التوجيه والإشراف والمراجعة والتشاور والاختلاف في الرأي. وتشمل كيفية دعم الشركة لفرق العمليات عند اتخاذ الأحكام المهنية عندما تنطبق على طبيعة العملية وظروفها وممارسة التشكك المهني.
<ul style="list-style-type: none"> الموارد 	<ul style="list-style-type: none"> التمكين من تشغيل المكونات الأخرى 	<ul style="list-style-type: none"> يتعامل هذا المكون مع الحصول على الموارد وتطويرها واستخدامها والحفاظ عليها وتخصيصها وتعيينها في التوقيت المناسب لتمكين الشركة من تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله. ويشمل الموارد التكنولوجية والبشرية والفكرية ويتناول مقدمي الخدمات.
<ul style="list-style-type: none"> المعلومات والتواصل 	<ul style="list-style-type: none"> التمكين من تشغيل المكونات الأخرى 	<ul style="list-style-type: none"> الحصول على المعلومات واستخراجها أو استخدامها فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة، وإيصال تلك المعلومات على مستوى الشركة وللأطراف الخارجية في التوقيت المناسب وذلك للتمكين من تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.

عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية	عملية تأسيسها الشركة ضمن نظام إدارة الجودة	العملية التي: <ul style="list-style-type: none">○ تقدم معلومات موثوقة وذات صلة وفي التوقيت المناسب للشركة عن تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.○ تتعامل مع اتخاذ الإجراءات الملائمة للاستجابة لأوجه القصور وذلك لمعالجتها في التوقيت المناسب.
---------------------------------------------	---------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ووفقاً للوصف الوارد أعلاه، توضح عملية تقييم المخاطر في الشركة وعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية عمليات معينة من المطلوب من الشركة اتباعها. وتُشكل المكونات الباقية أهداف الجودة التي على الشركة وضعها، والتي تشكل أساساً لتحديد مخاطر الجودة وتقييمها وتصميم الاستجابات وتنفيذها.

وتتطرق المكونات الأخرى الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 والتي تتناول موضوعات محددة بالإضافة إلى المكونات الثمانية إلى ما يلي:

- تعيين المسؤوليات المتعلقة بنظام إدارة الجودة.
- الاستجابات المحددة المطلوب من الشركة تصميمها وتنفيذها.
- الحالات التي تنتمي فيها الشركة لشبكة وتستعين بمتطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة في نظامها لإدارة الجودة.
- التقييم السنوي لنظام إدارة الجودة الذي تجريه القيادة، وتقييم أداء القيادة.
- التوثيق.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرتين 4 و 4.4



كيفية عمل نظام إدارة الجودة بأسلوب مستمر ومتكرر

من التغييرات الرئيسية التي طرأت على المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 هو أنه من المستهدف أن يعمل نظام إدارة الجودة بأسلوب مستمر ومتكرر ولا بد أن يكون مستجيباً للتغيرات التي تطرأ على طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها. علاوة على ذلك، ورغم أن المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 قد كُتب بأسلوب ثابت أو خطي فإن نظام إدارة الجودة لا يعمل بشكل ثابت، ويعني ذلك أنه:

- من المستهدف أن توضع المكونات والمتطلبات المختلفة الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بالاعتبار في سياق متداخل.
- قد يؤثر مكون ما أو مطلب على المكونات والمتطلبات الأخرى.



تُستخدم هذه الأيقونة في هذا الدليل لتوضيح أحد جوانب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 الذي يتداخل مع مكون أو مطلب آخر.



تشمل الفقرتان 64 و 111 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على كيفية تداخل المكونات.

تختلف كيفية تداخل المكونات وتأثيرها على المكونات الأخرى بسبب وجود اختلاف في طبيعة المكونات.

أمثلة على كيفية تداخل المكونات أو المتطلبات في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1

عملية تقييم المخاطر في الشركة وعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية التي تُطبق على نطاق واسع في نظام إدارة الجودة

تراقب عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية نظام إدارة الجودة بأكمله، وبالتالي تُنفذ مهام المتابعة على جميع مكونات نظام إدارة الجودة (بما في ذلك عملية تقييم المخاطر).

عملية تقييم المخاطر في الشركة هي عملية تُستخدم لوضع أهداف الجودة وتحديد مخاطر الجودة وتصميم الاستجابات وتنفيذها، وتُطبق على المكونات الأخرى (باستثناء المتابعة والإجراءات التصحيحية).

يحدد مكون الحوكمة والقيادة البيئة التي تدعم نظام الشركة لإدارة الجودة

على سبيل المثال، إذا لم تعزز القيادة من الجودة وتقود وتدعم الإجراءات التي تعزز الجودة، قد يصعب إقناع الموظفين أو حملهم على أداء مهام ضمن نظام إدارة الجودة (مثل المتابعة أو المشاورات) للوفاء بمسؤولياتهم بأسلوب يعزز الجودة، وكذلك قد يصعب حمل فرق العمليات على أداء عمل يتسم بالجودة.

الحاجة للموارد والمعلومات والتواصل لتمكين نظام إدارة الجودة من العمل

توجد حاجة للمعلومات والتواصل لدعم المكونات الأخرى، على سبيل المثال:

- توجد حاجة للمعلومات لتسهيل التعيين الملائم للموظفين في العمليات.
- توجد حاجة للمعلومات لدعم الأحكام المهنية التي تتخذها الشركة بخصوص قبول العلاقة بالعملاء وقبول استمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة.
- التواصل بشأن المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة هو أمر ضروري لضمان أن الموظفين على دراية بمسؤولياتهم المتعلقة بالمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة.

توجد حاجة للموارد لدعم المكونات الأخرى، على سبيل المثال:

- قد توجد حاجة لموارد تكنولوجية على شكل تطبيقات تكنولوجية معلومات لتسهيل الموافقة على العلاقات بالعملاء أو على عمليات معينة على مستويات ملائمة ضمن الشركة.
- قد توجد حاجة لأدلة إرشادية وإرشادات تشمل أحكام المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة (الموارد الفكرية) لدعم فهم المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة.

المكونات لها صفات متداخلة

على سبيل المثال، يتعامل مكون الحوكمة والقيادة مع الاحتياجات من الموارد، والتخطيط للموارد والحصول عليها، وتخصيص الموارد أو تعيينها بأسلوب متنسق مع التزام الشركة بالجودة.

على سبيل المثال، قد تشمل المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة قبول العلاقة بالعملاء وقبول استمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة.

الاستجابة في أحد المكونات قد تؤدي إلى نشوء خطر جودة في مكون آخر

على سبيل المثال، قد تشارك الشركة مقدم خدمات لتقديم استشارات لفرق العمليات بخصوص أمور متعلقة بالتدقيق والمحاسبة (أي أن الشركة تُعد استجابة في مكون الموارد للتعامل مع الحاجة للحصول على الأشخاص المناسبين لتتمكن من تشغيل نظام إدارة الجودة). يفرض مقدم الخدمة أتعاباً معينة في الساعة نظير تقديم الخدمات الاستشارية. وقد تؤدي الاستعانة بمقدم خدمات لتقديم الاستشارات إلى مخاطر جودة في مكون أداء العملية، لأن فرق العمليات قد تحاول حل المسألة دون الرجوع للاستشارات، وذلك لتجنب تكبد الشركة لتكاليف.

قد تعالج استجابة ما مخاطر الجودة في مكونات متعددة

على سبيل المثال، الاستجابات التي صممها الشركة ونفذتها للتعامل مع الشكاوى أو الادعاءات قد تتعامل مع مخاطر الجودة المتعلقة بأهداف الجودة فيما يخص أهداف الجودة في (1) الموارد (التزام الموظفين بالجودة على سبيل المثال)، و(2) المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة و(3) الحوكمة والقيادة.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 10، 16(س)، 19، 31أ.



كيفية تناول قابلية القياس في المعيار الدولي

إدارة الجودة 1

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تصمم نظام لإدارة الجودة وتخصصه وتنفذه وفقاً لما هو ملائم لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها. وبالتالي، تتطلب الفقرة 19 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تمارس الحكم المهني عند تصميم المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 وتنفيذه وتشغيله.

أمثلة على ممارسة الشركة للحكم المهني

عند تصميم السياسات أو الإجراءات لفحص العمليات المكتملة، تمارس الشركة الحكم المهني لتحديد ما يلي:

- خصائص العمليات التي قد تدفع لاختيار العمليات التي ستخضع للفحص.
- خصائص شركاء العمليات التي قد تدفع لاختيار شركاء العمليات الذين سيخضعون للفحص.
- الأساس الدوري لاختيار شركاء العملية.

وعند تقييم ما إذا كانت إحدى المشكلات تشكل وجه قصور، تمارس الشركة الحكم المهني مع أخذ بعض العوامل بالاعتبار مثل مخاطر الجودة التي ترتبط بها المشكلات، وطبيعة المشكلات ومدى انتشارها، وكيفية تصميم مهام المتابعة وأدائها.

وقد أدرجت قابلية التطوير، وتخصيص نظام إدارة الجودة ليلائم الشركة، في متطلبات المعيار الدولي لإدارة الجودة I بعدة طرق على النحو التالي:

- أهداف الجودة هي أهداف معتمدة على النتائج. تحدد الشركة كيفية تحقيق أهداف الجودة.
- مخاطر الجودة متمشية مع ظروف الشركة. عند تحديد مخاطر الجودة وتقييمها، تركز الشركة على فهم الظروف والأحداث والشروط، واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات، فيما يتعلق بطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها.
- ويوجد عدد محدود من الاستجابات المحددة المطلوب تنفيذها. ويُتوقع من الشركة أن تصمم استجابات خاصة بها وتنفذها على أن تكون مستجيبة لمخاطر الجودة.
- تحدد متطلبات عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية ما هو

تُستخدم هذه الأيقونات في هذا الدليل لتوضيح الإرشادات المتعلقة بما يلي بشكل خاص:

الشركات الأصغر أو الأقل تعقيداً.



الشركات التي تنتمي لشبكة.



شركات القطاع العام.



أدرجت أمثلة أخرى متعددة في هذا الدليل ملائمة لجميع الشركات.

متوقع أن يكون لدى الشركة لتتمكن من تنفيذ عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية. تنفذ الشركة تلك العملية وفقاً لنهج مصمم خصيصاً ليلائم ظروف الشركة.

تشمل المواد التطبيقية الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة I أمثلة تعرض كيفية تطبيق جوانب من المعيار على الشركات الأقل تعقيداً والشركات الأكثر تعقيداً. ويشمل هذا الدليل أيضاً أمثلة تعرض كيف أن تطبيق المعيار الدولي لإدارة الجودة I قد يختلف باختلاف الشركة.

الأمثلة الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة I التي تتناول قابلية التطوير بشكل محدد:



• الفقرة 35: تعيين الأدوار والمسؤوليات

• الفقرتان 39 و52: عملية تقييم المخاطر في الشركة

• الفقرة 99: الموارد

• الفقرة 111: المعلومات والتواصل

• الفقرات 144 و156 و166: عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية

- الفقرتان 189 وأ199: تقييم نظام إدارة الجودة وتقييم الأداء
- الفقرة 203: التوثيق

توضح الفقرة 17 من المعيار الدولي لإدارة الجودة أنه في بعض الحالات، قد لا يلائم أحد المتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 الشركة نظراً لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها، وفي تلك الحالة لا يُتوقع من الشركة أن تمتثل لذلك المطلب. تقدم الفقرة 29 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على تلك الحالات.



تعيين المسؤوليات

تشير الفقرة 19 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى أنه من المطلوب من الشركة أن تصمم نظام إدارة الجودة وتنفذه وتشغله. ونتيجة لذلك، تستمر الشركة في تحمل المسؤولية النهائية عن نظام إدارة الجودة. ومع ذلك، فإن الشركة ليست شخصاً يمكنه اتخاذ إجراءات، فهي منشأة. ولذا يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تعين مسؤوليات بخصوص نظام إدارة الجودة، وأن تمتد تلك المسؤوليات لتشمل الجوانب الأخرى من نظام إدارة الجودة، وأن تُحمّل الأشخاص مسؤولية أداء الأدوار المنوطة بهم.

وتتناول المتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 تعيين المسؤوليات على النحو التالي:

الأدوار والمسؤوليات المطلوب من الشركة تعيينها للأشخاص

يطلب من الأشخاص المنوط بهم تلك المسؤوليات أن يكونوا من ذوي الخبرة والمعرفة، وأن يكون لديهم الوقت الكافي والتأثير والسلطة اللازمة.

تشمل الفقرتان 28(ب) - 28(ج) أهداف الجودة التي تتحمل القيادة مسؤوليتها وتُسأل عنها وعلى القيادة أن ترهن على التزامها بالجودة من خلال إجراءاتها وسلوكياتها.

المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة

- تُعيّن المسؤولية النهائية والمساءلة لمسؤول تنفيذي رئيسي (أو ما يعادل ذلك)، أو إذا لزم الأمر، إلى المجلس الإداري للشركاء الشركة (أو ما يعادل ذلك).
- يُتوقع ممن يتحمل تلك المسؤولية فهم المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (الفقرة 18).
- يتحمل المسؤولية ويُسأل عن تحقيق الشركة لأهداف المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.
- يتحمل مسؤولية تقييم النتائج والتوصل إليها وذلك بخصوص ما إذا كان نظام إدارة الجودة يحقق الأهداف المقصودة منه، وهو الأمر المهم للمحاسبة بشكل مباشر عن نظام إدارة الجودة (الفقرتان 53-54)

المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة

- يُتوقع ممن يتحمل تلك المسؤولية فهم المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (الفقرة 18).
- مسؤول عن تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.

المسؤولية التشغيلية عن جوانب معينة من نظام إدارة الجودة

- الامتثال لمتطلبات الاستقلالية
 - مسؤولية الإشراف على جميع المسائل المتعلقة بالاستقلالية (الفقرة 36).
- عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية
 - مسؤولية الإشراف على عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية.
 - يطلب من الشخص/ الأشخاص اتخاذ إجراءات بخصوص تصحيح أوجه القصور والتواصل بشأن المسائل المتعلقة بالمتابعة والإجراءات التصحيحية (الفقرات 43-44 و46)
- جوانب أخرى معينة، وفقاً لما تحدده الشركة.

يشرح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 كيف أن تعيين الشركة للأدوار والمسؤوليات والصلاحيات قد يختلف من شركة لأخرى، وقد يتأثر بالمتطلبات التي تفرضها القوانين أو الأنظمة المتعلقة بهيكل القيادة والإدارة أو بالمسؤوليات الموكلة إليهم.

ورغم أن المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 يتطلب من الشركة أن تُعين مسؤوليات، فلا يُتوقع من الأشخاص الذين توكل إليهم تلك المسؤوليات أن ينفذوا جميع الإجراءات والمهام أو الخطوات اللازمة للوفاء بمسؤولياتهم. فيمكن للأشخاص تفويض آخرين بأداء الإجراءات أو المهام أو الخطوات بشرط استمرارهم في تحمل المسؤولية مع مساءلتهم عن المسؤوليات الموكلة إليهم.

i تشمل الفقرة 35 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مثالاً يظهر كيفية تعيين الأدوار والمسؤوليات، وكيفية اختلاف تلك العملية بين الشركات الأقل تعقيداً والشركات الأكثر تعقيداً.

i وتشمل الفقرة 33 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مثالاً يظهر كيف أن الشركة مسؤولة عن تقييم نظام إدارة الجودة والتوصل لنتائج بخصوصه، وأن عليها أن تعين مسؤولية التقييم والتوصل للنتائج للأشخاص الذين يتحملون المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام إدارة الجودة.

يشمل مكون الحوكمة والقيادة هدفاً من أهداف الجودة وهو أن يكون لدى الشركة هيكل تنظيمي وتحديداً للأدوار والمسؤوليات والصلاحيات على أن يكون ذلك ملائماً لتمكين الشركة من تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.

تتطلب الفقرة 56 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تجري 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. يعزز إجراء تقييم دوري للأداء من مساءلة القيادة.



إلى من يمكن تعيين مسؤوليات نظام إدارة الجودة، أو تعيين المسؤوليات عن الجوانب المتعلقة بهذا النظام

يشرح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن الأشخاص الذين توكل إليهم مسؤوليات عن نظام إدارة الجودة، أو بعض جوانب هذا النظام، عادة ما يكونوا شركاء في الشركة. ومع ذلك، تشير الفقرة إلى أنه في بعض الحالات قد لا يكون هذا الشخص شريكاً في نفس الشركة. على سبيل المثال، قد يكون ذلك هو الحال عندما يكون الشخص شريكاً في منشأة إقليمية من منشآت الشبكة، وكانت الشركة هي شركة في منطقة معينة من هذا الإقليم.

لا يمكن للشركة أن تعهد مسؤوليات القيادة لمقدم خدمات خارجي لأن الشركة مسؤولة عن نظامها لإدارة الجودة ويُطلب من الشخص/الأشخاص أن يكون لديهم تأثير وصلاحيات ملائمة ضمن الشركة.

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الأشخاص الذين توكل إليهم مسؤوليات عن نظام إدارة الجودة، أو مسؤوليات عن جوانب من هذا النظام، أن تكون لديهم الخبرة والمعرفة الملائمة للوفاء بالمسؤوليات الموكلة إليهم. في بعض الحالات، قد يكون لدى الشركة وحدات عمل منفصلة أو خطوط خدمات لا تشترك في العمليات التي تؤديها الشركة وفقاً لمعايير مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي (مثل الخدمات الاستشارية). ولا يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن يكون لدى الأشخاص الذين توكل إليهم مسؤوليات عن نظام إدارة الجودة، أو جوانب من هذا النظام، خبرة متعمقة فيما يخص بعض العمليات ذات الطبيعة الخاصة التي تنفذها الشركة (مثل الخبرة أو المعرفة المتعلقة بعمليات التدقيق). ومع ذلك، ونظراً للمسؤوليات التي يتحملها هؤلاء الأشخاص، يكون من الضروري أن تكون لديهم خبرة ومعرفة متعلقة بالقرارات الاستراتيجية للشركة والإجراءات وعمليات أداء العمل، بما في ذلك العمليات التي تنفذها الشركة.

كيف تغير المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 عن المعيار الحالي فيما يخص القيادة

- توضيح الأشخاص المطلوب منهم فهم المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (الفقرة 18).
- زيادة التأكيد على مساءلة القيادة عن نظام إدارة الجودة.
- متطلبات أوسع نطاقاً لتعيين مسؤوليات معينة متعلقة بنظام إدارة الجودة:
 - المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة.
 - المسؤولية التشغيلية عن الامتثال لمتطلبات الاستقلالية.
 - المسؤولية التشغيلية عن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية.
- متطلبات مُحسَّنة تتناول مؤهلات الأشخاص الذين ستوكل إليهم المسؤوليات:
 - تشمل الشخص/ الأشخاص الذين سيتحملون المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام إدارة الجودة.
 - ومن يطلب منهم التمتع بالخبرة والمعرفة والتأثير والصلاحية الملائمة ضمن الشركة وكذلك الوقت الكافي للوفاء بالمسؤوليات الموكلة إليهم.
- متطلبات جديدة تفرض وجود خط تواصل مباشر بين:
 - الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة،
 - امتثالاً لمتطلبات الاستقلالية ومهام المتابعة والإجراءات التصحيحية.
 - الشخص/ الأشخاص الذين سيتحملون المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام إدارة الجودة.



المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 16(ف)، و16(ص)، و16(ش)، و23-
27، و25-27، و39-54



عملية تقييم المخاطر في الشركة

عملية تقييم المخاطر في الشركة هي عملية جديدة يقدمها المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.



أساس المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1، والتغيير الرئيسي عن المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 المعمول به في الوقت الحالي، هو أنه يوضح ضرورة أن تتبع الشركة نهجاً معتمداً على المخاطر في إدارة الجودة، وهو ما يجعل الشركة تركز على:

- المخاطر التي قد تنشأ، نظراً لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها.
- تنفيذ الاستجابات لمعالجة تلك المخاطر بشكل ملائم.

يساعد النهج المعتمد على المخاطر الشركة في وضع نظام لإدارة الجودة مخصص لظروف الشركة، وكذلك لظروف العمليات التي تنفذها الشركة. ويساعد الشركة أيضاً على إدارة الجودة بفاعلية من خلال التركيز على المسائل المهمة بالنظر لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها.

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تكون لديها عملية تقييم للمخاطر، والغرض منها هو تحديد أهداف الجودة، وتحديد مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات اللازمة لمعالجة تلك المخاطر. يوضح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 المتطلبات الخاصة بالكيفية التي ينبغي بها تطبيق تلك العملية على النحو التالي:



المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 23، 39-41.



تصميم عملية تقييم المخاطر في الشركة

تختلف كيفية تحديد الشركة لأهداف الجودة، وتحديد مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتنفيذها من شركة لأخرى. ويتأثر ذلك بطبيعة الشركة وظروفها، والتي تشمل هيكل الشركة وطريقة تنظيمها.

نظراً للنهج الاستباقي والمستمر لإدارة الجودة، تشمل المعلومات التي تستخدمها الشركة لتحديد أهداف الجودة، وتحديد مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتنفيذها، المعلومات التي تأتي من نظام إدارة الجودة نفسه، مثل:

- المعلومات التي تُستخرج من خلال مكون المعلومات والتواصل، والتي قد تنشأ من مصادر داخلية أو خارجية.
- نتائج عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية التي تنفذها الشركة.

i الفقرة 39 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 تشمل مثلاً على كيف أن عملية تقييم المخاطر في الشركة قد تختلف بين الشركات الأقل تعقيداً والشركات الأكثر تعقيداً.

i تشمل الفقرة 41 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على مصادر المعلومات التي قد تستخدمها الشركة في عملية تقييم المخاطر التي تنفذها، والتي قد تأتي من مصادر داخلية أو خارجية.

عملية وضع أهداف الجودة، وتحديد مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتنفيذها هي عملية متكررة دائمة التطور. ويشرح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أنه:

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

مثال على الاستجابة التي تؤدي إلى ظهور خطر من مخاطر الجودة	مثال على أنه عند تحديد مخاطر الجودة وتقييمها، قد تقرر الشركة أنها بحاجة لإضافة أهداف جودة إضافية
تشرك الشركة مقدم خدمات لإدارة جميع جوانب بيئة تكنولوجيا المعلومات في الشركة. يؤدي ذلك إلى ظهور مخاطر جديدة للجودة تمس المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة لأن مقدم الخدمة يستطيع الوصول إلى معلومات سرية خاصة بالعميل.	عند فهم القانون والنظام والمعايير المهنية والبيئة التي تعمل بها الشركة، تحدد الشركة أنه توجد مجموعة قواعد خاصة بالحوكمة فيما يتعلق باختصاص شركات التدقيق تُحتم تأسيس أهداف إضافية للجودة.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 16(ف)، 24، 42-44.



حدد أهداف الجودة



يكون نظام إدارة الجودة فعالاً عندما يحقق أهدافه (الأهداف الواردة في الفقرة 14 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1). أهداف نظام إدارة الجودة الواردة في الفقرة 14 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (التي ورد وصفها مسبقاً في هذا الإصدار) هي أهداف ذات مستوى عالٍ. ونتيجة لذلك، يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أهداف جودة أكثر تحديداً بالنسبة للمكونات المختلفة لنظام إدارة الجودة، لتوضيح ماهية النتائج التي ينبغي أن تحققها الشركة ليكون لديها نظام لإدارة الجودة فعال في إدارة الجودة.



تساعد أهداف الجودة الواردة في جميع المكونات الشركة على تحديد مخاطر الجودة وتقييمها بالشكل الملائم لأن أهداف الجودة تجعل الشركة تركز بشكل أكثر تحديداً على ما ينبغي تحقيقه، وعلى الأخطاء التي قد تقع عند تحقيق أهداف الجودة.

أهداف الجودة التي على الشركة تحديدها

يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أهدافاً للجودة بخصوص

المكونات التالية:

- الحوكمة والقيادة.
- المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة.
- قبول العلاقة بالعملاء وقبول استمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة.
- أداء العملية.
- الموارد.
- المعلومات والتواصل.

لا توجد أهداف جودة لعملية تقييم المخاطر في الشركة ولعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية لأن تلك المكونات هي عمليات، وبوضوح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 متطلبات معينة عن الكيفية التي ينبغي بها تنفيذ تلك العمليات.

على الشركة أن تضع أهداف الجودة المحددة لتلك المكونات. ومع ذلك، قد توجد حالات يكون فيها هدف الجودة، أو أحد جوانبه، غير ملائم للشركة نظراً لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها.

أمثلة على الحالات التي قد لا يكون فيها هدف الجودة ملائماً

هدف الجودة الوارد في الفقرة 31(ب) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 والذي يتناول التوجيه والإشراف والمراجعة قد لا يكون ملائماً في حالة الشركات الفردية.

أهداف الجودة الموضحة في المعيار هي أهداف شاملة. ولا بد من توخي الحذر عند وصف أهداف الجودة الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 باستخدام مصطلحات مختلفة أو مختصرة لأن ذلك قد يؤدي دون قصد إلى تغيير معنى هدف الجودة أو فقد جانب أساسي من جوانبه. فقد يؤدي هدف الجودة المحدد بشكل جزئي إلى ظهور وجه قصور في نظام إدارة الجودة.

مثال على هدف جودة تصفه الشركة بطريقة

مختلفة وتغفل جانباً أساسياً من جوانب الهدف

تحدد الشركة هدف الجودة على النحو التالي:

تتم أرشفة مستندات العملية خلال 60 يوماً ويُحتفظ بها لخمس سنوات من تاريخ تقرير العملية، أو إذا كان سيُحتفظ بها لمدة أطول من ذلك، تبدأ هذه الفترة من تاريخ صدور تقرير المدقق على البيانات المالية للمجموعة، حسب الاقتضاء.

فقدَ هدف الجودة بدون قصد جانباً أساسياً من جوانب أهداف الجودة الواردة في الفقرة 13(و) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. بشكل محدد:

- لم يتناول الهدف ضرورة حفظ المستندات.
- ولم يأخذ بالحسبان أنه قد توجد حاجة لتغيير فترات حفظ المستندات بسبب تغير احتياجات الشركة، أو التغيير في القوانين أو الأنظمة أو المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة أو المعايير المهنية.

مثال على هدف جودة محدد بشكل جزئي

تحدد الشركة هدف الجودة على النحو التالي:

تُجمَع وثائق العملية في التوقيت الملائم بعد تاريخ تقرير العملية.

إلا أن الشركة لم تحدد الجزء المتبقي من الهدف وفقاً للفقرة 31(و) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، التي تنص على ما يلي:

حفظ وثائق العملية بشكل ملائم وذلك لتلبية احتياجات الشركة والامتثال للقوانين أو الأنظمة أو المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة أو المعايير المهنية.

لا يُطلب من الشركة، ولكنها قد تختار، أن تضع أهدافاً فرعية لتحسين طريقة تحديد مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتنفيذها.

مثال على الحالات التي تحدد فيها الشركة أهدافاً فرعية

لدى شركة ما ثلاث وحدات تشغيل تعمل في مجال الممارسة الخاص بالشركة: التدقيق والضرائب والخدمات المحاسبية. عادة ما تُجري الوحدة المسؤولة عن الضرائب عمليات إجرائية متفق عليها، أما وحدة الخدمات المحاسبية فتُجمّع البيانات المالية. تضع الشركة أهدافاً فرعية لوحدها التشغيلية وهي أهداف معدة خصيصاً لتكون أكثر ملاءمة لطبيعة الخدمات والعمليات التي تنفذها وحدات التشغيل. على سبيل المثال، تحدد الشركة الأهداف الفرعية التالية المتعلقة بأهداف الجودة الواردة في الفقرة 32(أ)(1) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:

هدف الجودة الوارد في الفقرة 32(أ)(1) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:

تُعين الشركة الموظفين، وتطور مهاراتهم وتحتفظ بهم على أن تكون لديهم الجدارة والقدرات التي تمكنهم من أداء عمليات الجودة، وتشمل المعرفة أو الخبرة ذات الصلة بالعمليات التي تنفذها الشركة.

الأهداف الفرعية التي تحددها الشركة:

- وحدة التدقيق: تُعين الشركة الموظفين، وتطور مهاراتهم وتحتفظ بهم على أن تكون لديهم الجدارة والقدرات التي تمكنهم من الأداء المتسق لعمليات تدقيق تتسم بالجودة، ويشمل ذلك المعرفة أو الخبرة ذات الصلة بعمليات التدقيق والصناعات التي تنفذ الشركة عمليات تدقيق بخصوصها.
- وحدة الضرائب: تُعين الشركة الموظفين، وتطور مهاراتهم وتحتفظ بهم على أن تكون لديهم الجدارة والقدرات التي تمكنهم من الأداء المتسق لعمليات إجرائية متفق عليها تتسم بالجودة، ويشمل ذلك المعرفة أو الخبرة ذات الصلة بالعمليات الإجرائية المتفق عليها التي تنفذها الشركة.
- وحدة الخدمات المحاسبية: تُعين الشركة الموظفين، وتطور مهاراتهم وتحتفظ بهم على أن تكون لديهم الجدارة والقدرات التي تمكنهم من الأداء المتسق لعمليات تتسم بالجودة لتجميع البيانات المالية، ويشمل ذلك المعرفة أو الخبرة ذات الصلة بعمليات تجميع البيانات المالية.

تحديد أهداف إضافية للجودة

نظراً لاختلاف ظروف الشركات بشكل كبير، فمن المحتمل أن توجد أهداف جودة بالإضافة إلى الأهداف الموضحة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 تحتاج الشركة أن تحددها وتحققها، وذلك لتتمكن من تحقيق أهداف نظام إدارة الجودة. وبالتالي، يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تضيف أهداف جودة إضافية عندما ترى الشركة أن ذلك ضرورياً لتحقيق أهداف نظام إدارة الجودة. وقد لوحظ أنه ليس من المتوقع شيوع الحالات التي قد تضطر فيها الشركة لوضع أهداف إضافية للجودة، وبالتالي، لن ترى جميع الشركات أنه من اللازم أن تضع أهداف جودة إضافية.

تشمل الفقرة 42 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مثالاً على الحالات التي التي قد ترى الشركة أنه قد يكون من الملائم فيها أن تضع أهداف جودة إضافية.

العلاقة بين أهداف الجودة

إذا تحققت أهداف الجودة، فإنها بشكل جماعي، تحقق أهداف نظام إدارة الجودة. ونتيجة لذلك، فإن أهداف الجودة الواردة في المكونات هي أهداف متداخلة ومعتمدة على بعضها بعضاً. على سبيل المثال، قد يتداخل هدف في مكون ما، أو يتعلق، أو يدعم أو يكون مدعوماً بهدف جودة في مكون آخر.

مثال على هدف جودة يدعم هدف جودة آخر

تتناول أهداف الجودة في مكون المعلومات والتواصل أنظمة المعلومات والتواصل وتبادل المعلومات على مستوى الشركة ومع فرق العمليات. هذه الأهداف للجودة هي أهداف ضرورية لدعم أهداف الجودة الواردة في مكون المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة لأن المعلومات الملائمة التي تصل في التوقيت الملائم هي معلومات ضرورية للوفاء بالمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة على النحو المنشود.

حدد مخاطر الجودة وقيّمها

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 16(ص)، 25، 45-48أ.



تحديد مخاطر الجودة وتقييمها يلقي الضوء على الأخطاء التي قد ترتكب عند تحقيق أهداف الجودة، وبذلك تتمكن الشركة من تصميم وتنفيذ استجابات فعالة في معالجة مخاطر الجودة. ويساعد ذلك الشركة أيضاً على استخدام الموارد بشكل أكثر فعالية وكفاءة عند تحقيق الجودة وتحسينها.

ما هو خطر الجودة؟

قد توجد مخاطر عديدة تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة. ومع ذلك، لا تُعد جميع المخاطر ضمن مخاطر الجودة التي يتناولها المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 لأنه من غير المعقول أو العملي أن تحدد الشركة وتقيم جميع المخاطر المحتملة، وأن تصمم استجابات وتنفيذها لجميع المخاطر. ويهدف المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى أن تركز الشركة على المخاطر التي لها أكبر الأثر على تحقيق أهداف الجودة، وذلك لتعالج الشركة تلك المخاطر بشكل ملائم.

يشمل تعريف مخاطر الجودة الوارد في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 حداً أدنى من المخاطر التي تشكل مخاطر جودة. ويعد الخطر من ضمن مخاطر الجودة عندما يستوفي المعيارين الواردين في التعريف:

من المحتمل أن يقع الخطر بشكل فردي أو مجتمّع مع مخاطر أخرى، ويؤثر سلباً على تحقيق هدف أو أكثر من أهداف الجودة.

توجد احتمالية معقولة أن الخطر سيقع.

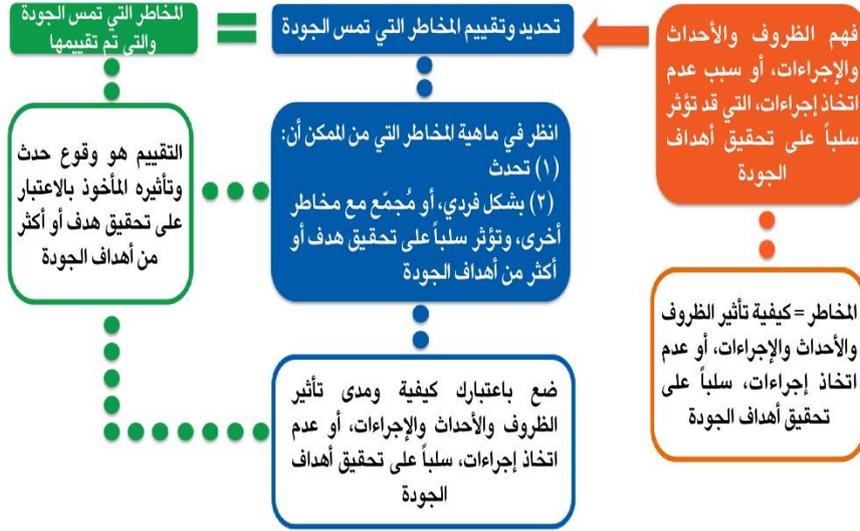
تمارس الشركة الحكم المهني لتحديد ما إذا كان خطر ما يستوفي الحد الأدنى الموضح في تعريف مخاطر الجودة.

وبغض النظر عما إذا كان للشركة أهدافاً فرعية، فإن الحد الأدنى لتحديد مخاطر الجودة هو عند مستوى مخاطر الجودة الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. وقد توجد حالات يرتبط فيها الخطر باحتمال معقول للتأثير سلباً على تحقيق الهدف الفرعي، ولكنه لا يرتبط باحتمالية معقولة أن يؤثر سلباً على تحقيق هدف من أهداف الجودة، وفي تلك الحالة لا يعتبر أن الخطر هو من ضمن مخاطر الجودة.



كيف تحدد الشركة مخاطر الجودة وتقييمها

يوضح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 العملية التي على الشركة اتباعها عند تحديد مخاطر الجودة وتقييمها، وهو النهج المصور على النحو التالي:



تركز العملية أولاً على فهم الظروف والحالات والأحداث المختلفة، واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات، فيما يخص الشركة والعمليات التي تؤديها والتي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة. للتأكيد، يُطلب من الشركة أن تفهم ما الذي قد يؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة.

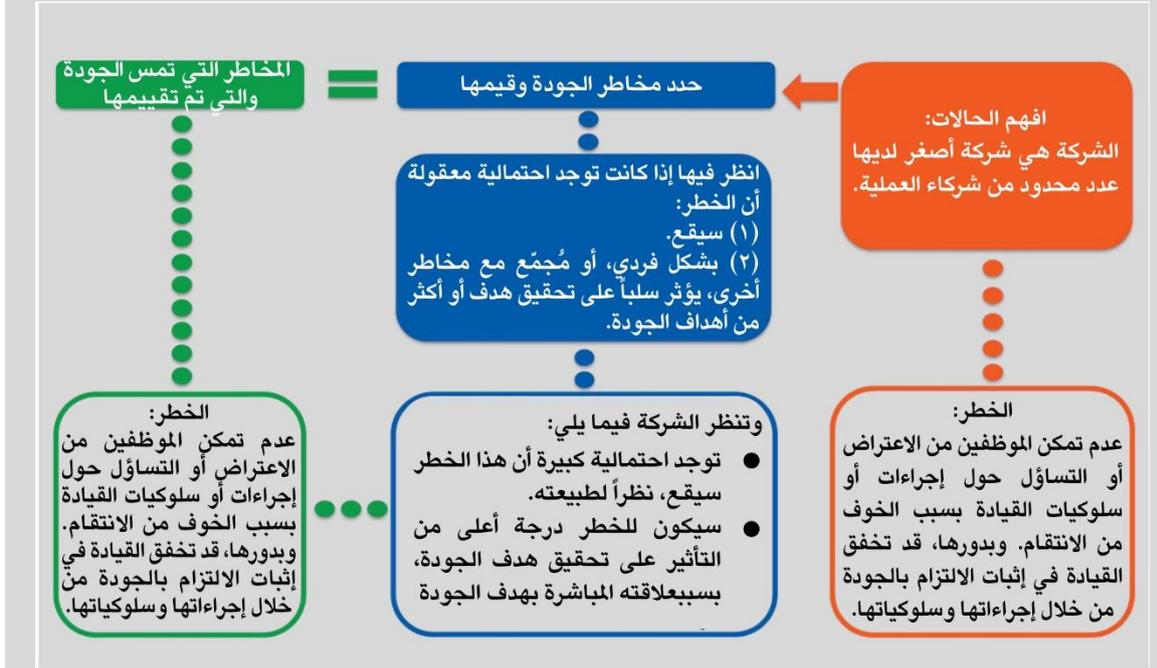
وعند تحديد مخاطر الجودة، تأخذ الشركة ما يلي بالاعتبار:

- كيفية ومدى تأثير الظروف والأحداث والإجراءات، أو عدم اتخاذ إجراءات، سلباً على تحقيق أهداف الجودة.
- احتمال وقوع مخاطر الجودة. وهذا الأمر لازم لتحديد ما إذا كان خطر ما يستوفي الحد الأدنى لتعريف مخاطر الجودة.

i تقدم الفقرة 48 من المعيار الدولي لإدارة الجودة أمثلة على العوامل التي قد تؤثر على الدرجة التي قد يؤثر بها خطر ما سلباً على تحقيق أهداف الجودة، مثل معدل التكرار وطول فترة التأثير.

ويتأثر تقييم مخاطر الجودة بكيفية ومدى تأثير الظروف والأحداث واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات سلباً على أهداف الجودة، وكذلك احتمال وقوع الخطر. ونتيجة لذلك، يمكن أن تُنفذ عملية تحديد مخاطر الجودة وعملية تقييمها بالتزامن. وقد تختار الشركة أن تحدد مخاطر الجودة وتقييمها على خطوتين منفصلتين، مع أن ذلك ليس مطلوباً أو متوقفاً.

مثال على تنفيذ عملية تحديد مخاطر الجودة وتقييمها



فهم الظروف والأحداث والإجراءات أو عدم اتخاذ إجراءات، التي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة

ولتعزيز التنفيذ المتسق لعملية تحديد المخاطر وتقييمها في الشركات، يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 الشروط والأحداث والحالات، واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات، والتي من المطلوب من الشركة استيعابها، والتي تركز على طبيعة الشركة وظروفها وعلى العمليات التي تنفذها. توضح الفقرة 25(أ) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 ظروفاً وأحداثاً وإجراءاتٍ معينة أو الحالات التي تتخذ أو لا تتخذ فيها أي إجراءات والتي من المتوقع من الشركة أن:

- تستوعبها.
- تأخذها بالاعتبار، (أي تفكر في) كيفية تأثيرها سلباً على تحقيق أهداف الجودة.
- تحدد ما إذا كانت توجد مخاطر وما إذا كانت هذه المخاطر تمس الجودة.

١ تشمل الفقرة 46 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على استيعاب الشركة للظروف والأحداث واتخاذها أو عدم اتخاذها للإجراءات بما قد يؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة، ومخاطر الجودة التي قد تظهر.

الظروف والأحداث والإجراءات المعينة أو عدم اتخاذ إجراءات الواردة في الفقرة 25(أ) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 التي من المتوقع من الشركة أن تستوعبها

فهم ودراسة بعض الأمور مثل حجم الشركة، والانتشار الجغرافي للشركة، وكيفية هيكل الشركة أو مدى مركزية أو لا مركزية عمليات أو مهام الشركة (مثل الاستعانة بمراكز الخدمة)، أو خصائص موارد الشركة ومدى توافرها.

تعقيد الشركة وخصائصها التشغيلية.

<p>فهم ودراسة مسائل مثل القرارات بخصوص المسائل المالية والتشغيلية وتشمل الأهداف الاستراتيجية للشركة، وكيفية إدارة الموارد المالية، ونمو الحصة السوقية للشركة، والتخصص في الصناعة وعرض خدمات جديدة.</p>	<p>القرارات التشغيلية والاستراتيجية والإجراءات، وعمليات أداء الأعمال ونموذج الأعمال الذي تطبقه الشركة</p>
<p>فهم ودراسة بعض المسائل مثل تكوين قيادة الشركة وطبيعتها، وكيفية توزيع الصلاحيات بين القادة، أو كيفية تشجيع القيادة أو تحفيزها للموظفين.</p>	<p>الخصائص وأسلوب الإدارة الذي تتبعه قيادة الشركة</p>
<p>فهم ودراسة مسائل مثل الخلفية العامة لموظفي الشركة والملف والهيكل العام للموظفين، واستخدام التكنولوجيا وكيفية الحصول على التكنولوجيا، وتطويرها وحفظها، وإتاحة الموارد المالية وتخصيصها. وفيما يخص مقدمي الخدمات، طبيعة الموارد التي يوفرها مقدمو الخدمات، وكيفية ومدى استخدامها في الشركة، والخصائص العامة لمقدمي الخدمات الذين تستعين بهم الشركة.</p>	<p>موارد الشركة، وتشمل الموارد التي يوفرها مقدمو الخدمات</p>
<p>فهم ودراسة بعض المسائل مثل الأنظمة المتعلقة بالشركة مباشرة، والمعايير المهنية، والمعايير الأخرى أو الأنظمة التي تؤثر على العمليات التي تنفذها الشركة (مثل الأطر ذات الغرض العام لإعداد التقارير المالية التي عادة ما تُستخدم في دائرة الاختصاص)، والاستقرار الاقتصادي، والعوامل الاجتماعية، أو تصور الجمهور العام لشركات المحاسبة المهنية (مثل التدهور العام في مستوى الثقة بسبب تكرار الإخفاق في عمليات التدقيق).</p>	<p>القوانين والأنظمة والمعايير المهنية والبيئة التي تعمل فيها الشركة</p>
<p>فهم ودراسة مسائل مثل طبيعة الشبكة، وكيفية تنظيم الشبكة والمستوى العام لجودة متطلبات الشبكة أو الخدمات التي تقدمها الشبكة.</p>	<p>طبيعة ومدى متطلبات الشبكة وخدمات الشبكة</p>
<p>فهم ودراسة مسائل مثل العمليات التي تنفذها الشركة، وتشمل:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تدقيق أو مراجعة البيانات المالية، أو ما إذا كانت الشركة تؤدي عمليات لإعداد تقارير عن ملخص بيانات مالية أو مراجعات على بيانات مالية مؤقتة. • عمليات تأكيد أخرى أو خدمات ذات علاقة، وأنواع المواد التي تُنقذ العمليات بخصوصها (مثل بيانات انبعاث الغازات، والضوابط على منظمات الخدمات وما إلى ذلك). <p>يمكن أن تفهم الشركة أيضاً وتدرس كيفية استفادة المستخدمين من التقارير التي تصدرها الشركة.</p>	<p>أنواع العمليات التي تؤديها الشركة والتقارير التي ستصدر عنها</p>

أنواع المنشآت التي تؤدي العمليات لصالحها

فهم ودراسة مسائل مثل الصناعات التي تعمل فيها المنشآت وطبيعة الأعمال التي تؤديها، وحجم ومدى تعقيد المنشآت، وطبيعة المساهمة في المنشآت (مثل المنشآت التي يديرها المالكون أو المنشآت المدرجة)، أو حجم أو طبيعة أصحاب المصالح بالمنشأة.

وتجدر الإشارة إلى أن قائمة الظروف والأحداث واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات الواردة في الفقرة 25(أ) من المعيار الدولي لإدارة الجودة ليست قائمة شاملة. وقد توجد ظروف أو أحداث أو حالات أخرى، أو حالات تُتخذ أو لا تُتخذ فيها إجراءات وقد تؤثر سلباً على تحقيق هدف الجودة، والتي تحتاج الشركة لاستيعابها ولأن تجري دراسة إضافية لتحديد ما إذا كانت توجد مخاطر جودة.

علاوة على ذلك، ليس لجميع الظروف والأحداث والشروط واتخاذ أو عدم اتخاذ الإجراءات صلة بكل هدف من أهداف الجودة على حدة.

أمثلة على الظروف والأحداث والشروط واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات والتي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة، ومخاطر الجودة التي قد تظهر

مخاطر الجودة التي قد تظهر	الظروف والأحداث والإجراءات، أو اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات، والتي قد تؤثر سلباً على تحقيق هدف الجودة
في سياق الحوكمة والقيادة، قد يؤدي ذلك إلى ظهور عدد من مخاطر الجودة المتعلقة بكيفية نشر ثقافة متسقة في الشركة، بسبب اتساع نطاق الشركة ومسؤوليات القيادة.	تعقيد الشركة وخصائصها التشغيلية: الشركة هي شركة كبيرة لها مكاتب متعددة. لكل مكتب قائد مسؤول عن إدارة الجودة والشؤون الإدارية والمسائل التشغيلية.
وفي سياق المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة بأن تخالف الشركة متطلبات الاستقلالية المتعلقة بالخدمات بخلاف خدمات التدقيق.	القرارات التشغيلية والاستراتيجية والإجراءات، وعمليات أداء الأعمال ونموذج الأعمال الذي تطبقه الشركة: للشركة هدف استراتيجي وهو زيادة ممارستها الضريبية وتقديم مزيد من الاستشارات والدعم الضريبي المكثف.
وفي سياق أداء العمليات، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة لعدم تمكن الموظفين من لفت نظر الشركة بشأن اختلاف الآراء مع القيادة.	الخصائص وأسلوب الإدارة الذي تتبعه قيادة الشركة: نظراً لصغر حجم الشركة، تُركّز القيادة في شخص واحد وهو الشخص الذي يتعامل يومياً مع الموظفين.
وفي سياق أداء العمليات، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة لعدم توجيه الموظفين بالشكل الملائم وعدم الإشراف عليهم وعدم مراجعة العمل الذي يؤديه بطريقة ملائمة.	موارد الشركة، وتشمل الموارد التي يوفرها مقدمو الخدمات: للشركة مركز تقديم خدمات في دائرة اختصاص أخرى يؤدي جوانب معينة من عمليات التدقيق التي تنفذها الشركة.

مخاطر الجودة التي قد تظهر	الظروف والأحداث والشروط، أو اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات، والتي قد تؤثر سلباً على تحقيق هدف الجودة
<p>في سياق الحوكمة والقيادة، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة بالأ تستوفي الشركة متطلبات قواعد حوكمة الشركات لأنها متعلقة بالهيكل التنظيمي للشركة وتعيين الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات.</p>	<p>القوانين والأنظمة والمعايير المهنية والبيئية التي تعمل فيها الشركة: تخضع الشركة لمجموعة قواعد حوكمة في اختصاص التدقيق.</p>
<p>في سياق المعلومات والتواصل، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة بخصوص عدم توصيل المعلومات لفرق العمليات التي تعمل عن بعد بالشكل أو الأسلوب الصحيح لتمكين فرق العمليات من فهم وتنفيذ مسؤولياتهم عن أداء العمليات.</p>	<p>القوانين والأنظمة والمعايير المهنية والبيئية التي تعمل فيها الشركة: بسبب جائحة عالمية، أُجبرت فرق العمليات على العمل عن بعد.</p>
<p>في سياق القبول والاستمرار، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة بأن تقبل الشركة بشكل غير ملائم علاقة مع عميل ما أو عملية ذات طبيعة خاصة، نظراً لأن الشركة لديها فائض في الموظفين.</p>	<p>القوانين والأنظمة والمعايير المهنية والبيئية التي تعمل فيها الشركة: صدرت أنظمة جديدة تفرض تناوب شركات التدقيق كل 10 سنوات، مما أدى إلى خسارة الشركة لكثير من عملياتها في تعاقب متسارع وبالتالي أصبح كثير من الموظفين لا يعملون بكامل طاقتهم.</p>
<p>وفي سياق المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة بالأ تدرس الشبكة بطريقة ملائمة متطلبات الاختصاص المتعلقة بالاستقلالية عند إعداد البرنامج، وعدم تنبيه الشركة في حال وقوع مخالفة لمتطلبات الاستقلالية.</p>	<p>طبيعة ومدى متطلبات الشبكة وخدمات الشبكة: تطلب الشبكة من جميع الشركات في الشبكة أن تستخدم برمجيات تكنولوجيا المعلومات التي طورتها الشبكة بخصوص الاستقلالية. ويُطلب من الموظفين تسجيل حصصهم المالية في البرمجيات مع إدخال جميع الخدمات التي تُقدّم للعملاء في البرنامج. يتعقب البرنامج المعلومات وذلك لإرسال تنبيهات أوتوماتيكية للشركة في حال مخالفة قواعد الاستقلالية.</p>
<p>وفي سياق الموارد، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة بالأ يكون لدى الشركة الموارد الفكرية الكافية لتدعم تلك العمليات، وأن تستعين فرق العمليات بموارد فكرية لا تأخذ بالحسبان القوانين واللوائح الخاصة باختصاص الانبعاثات.</p>	<p>أنواع العمليات التي تؤدها الشركة والتقارير التي ستصدر عنها: تجري الشركة عمليات تأكيد عن بيانات انبعاث غازات الاحتباس الحراري.</p>

مخاطر الجودة التي قد تظهر	الظروف والأحداث والشروط، أو اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات، والتي قد تؤثر سلباً على تحقيق هدف الجودة
في سياق أداء العمليات، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة بأن فرق العمليات التي تنفذ عملية التجميع لن تفكر في الاستعانة بالاستشارات الملائمة، نظراً لأنها لم تكن تحتاج سابقاً لاستشارات عن الإفصاحات المعقدة في البيانات المالية.	أنواع المنشآت التي تُؤدَّى العمليات لصالحها: تنفذ الشركة عملية تجميع للبيانات المالية للمنشآت التي تعمل في صناعة أدت فيها المراجعات الأخيرة على المعايير المحاسبية إلى ظهور إفصاحات معقدة في البيانات المالية بخصوص تلك الصناعة. عادة، لا تكون عمليات التجميع التي تنفذها الشركة معقدة.
وفي سياق الموارد، يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة بالألا يكون لدى الموظفين المعرفة أو الخبرة الملائمة فيما يخص المعايير المحاسبية المعمول بها في مجال الزراعة.	أنواع المنشآت التي تُؤدَّى العمليات لصالحها: تنفذ الشركة عمليات تدقيق للمنشآت التي تعمل في مجال الزراعة.

لا يُطلب من الشركة أن توثق ما أخذته بالاعتبار بخصوص جميع الشروط والأحداث والظروف واتخاذها أو عدم اتخاذها للإجراءات التي قد تؤدي إلى ظهور مخاطر جودة. وقد يشمل توثيق مخاطر الجودة أسباب تقييم مخاطر الجودة، أي، احتمالية وقوع الخطر المأخوذة بالحسبان وأثر ذلك على تحقيق أهداف الجودة.



وفي بعض الحالات، قد يكون من الملائم بالنسبة للشركة أن توثق عملياتها وتحليلاتها لتحديد أهداف الجودة، وأن تحدد مخاطر الجودة وتقيّمها وتصمم استجابات لتلك المخاطر، وذلك ليكون لديها تاريخ لأسس القرارات التي اتخذتها بخصوص نظام إدارة الجودة. يشمل قسم التوثيق مزيد من الاعتبارات عن التوثيق.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 16(ش)، 26، 25-27، 49-51.



صمم الاستجابات ونفذها



تحد الاستجابات المصممة جيداً والتي تُنفذ لمعالجة مخاطر الجودة من احتمالية وقوع مخاطر الجودة، مما يساعد الشركة على تحقيق أهداف الجودة.

كيفية تصميم الشركة للاستجابات وتنفيذها

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة تصميم استجابات وتنفيذها لمعالجة مخاطر الجودة بشكل ملائم. ولتتمكن الشركة من معالجة مخاطر الجودة بشكل ملائم، تحتاج الشركة أن تدرس أسباب التقييمات التي وضعت لمخاطر الجودة، وفقاً لما هو موضح في الجدول التالي:

كيفية تأثير أسباب التقييم على تصميم الاستجابات	أسباب التقييم
<p>مثال:</p> <ul style="list-style-type: none"> • خطر عدم لفت الموظفين لنظر الشركة بشأن اختلاف الآراء مع القيادة وهو الخطر الذي لا تمكن الاستجابة له بشكل ملائم من خلال السياسات التي تشترك فيها القيادات المختلف معها في وضع السياسات. • خطر الجودة الذي ينشأ عن عدم توجيه فرق العمل أو الإشراف الجيد عليها، أو عدم مراجعة العمل الذي تنفذه فرق العمل خلال جائحة عالمية والذي قد يكون له أثر كبير على تحقيق أهداف الجودة بسبب انتشار خطر الجودة ضمن الشركة. وبالتالي، قد توجد حاجة لاستجابة أكثر قوة. 	<p>كيفية ومدى تأثير الظروف والأحداث والشروط واتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات سلباً على تحقيق أهداف الجودة</p>
<p>مثال:</p> <p>خطر الجودة الذي قد يقع بسبب مخالفات محتملة لمتطلبات الاستقلالية وبنشأ عن الحصص المالية الشخصية وقد تكون احتمالية وقوعه كبيرة إذا كان في الشركة عدد كبير من الموظفين. وبالتالي، قد توجد حاجة لاستجابة أكثر قوة.</p>	<p>احتمال وقوع مخاطر الجودة</p>

تدرس الشركة عدد من العوامل عند تصميم الاستجابات، خاصة فيما يتعلق بطبيعة الاستجابة وتوقيتها ومداهها.

مدى الاستجابة	توقيت الاستجابة	طبيعة الاستجابة
<p>تشمل العوامل التي يمكن أن تأخذها الشركة بالحسبان ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما إذا كان ينبغي تطبيق الاستجابة على جميع الأحداث المتعلقة بالاستجابة، أم فقط على أحداث معينة (على سبيل المثال، على جميع عمليات التدقيق أم على عمليات تدقيق معينة فقط). 	<p>تشمل العوامل التي يمكن أن تأخذها الشركة بالحسبان ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما إذا كان خطر الجودة سيُعالج بصورة أفضل من خلال استجابة تمثل عملاً دورياً أو عملاً مستمراً. • إذا كانت الاستجابة دورية، مدى ضرورة تكرارها لمعالجة مخاطر الجودة على النحو المنشود. 	<p>تشمل العوامل التي يمكن أن تأخذها الشركة بالحسبان ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما إذا كان خطر الجودة سيُعالج بصورة أفضل من خلال عمل وقائي، أم عمل اكتشافي أم مزيج من الاثنين. • ما إذا كانت الاستجابة التي تعتمد على التكنولوجيا ستمثل وسيلة أكثر فعالية لمعالجة خطر الجودة. • ماهية الموارد التي ستحتاجها الشركة لدعم الاستجابة، مثل المعرفة أو الخبرة المتخصصة، و ماهية المعلومات التي ستحتاجها. • من الذي سينفذ الاستجابة، مثل ما إذا كانت توجد ضرورة لتنفيذها على مستوى العملية.

علاوة على ذلك، قد تحتاج الشركة لدراسة ما إذا كانت الاستجابة في حد ذاتها كافية لمعالجة مخاطر الجودة، أو ما إذا كانت بحاجة لمجموعة من الاستجابات. يمكن للشركة أيضاً أن تصمم وتنفذ استجابة تعالج مخاطر جودة متعددة، بشرط أن تكون الاستجابة متقنة بما يكفي لمعالجة جميع تلك المخاطر.

العلاقة بين الاستجابات

قد توجد علاقة بين الاستجابات بعدة طرق، تشمل ما يلي:

- قد تعالج استجابة ما مخاطر الجودة في مكونات متعددة.
- قد تدعم استجابة ما استجابة أخرى في مكون آخر. وقد تكون تلك هي الحالة في الاستجابات المتعلقة بالموارد والمعلومات والتواصل لأنه عادة ما توجد حاجة لتلك العناصر لدعم تشغيل الاستجابات الأخرى.

مثال على استجابة تدعم استجابة أخرى

قد تكون الاستجابات في مكون الموارد التي تعالج الموارد الفكرية مهمة لدعم قرارات الشركة عما إذا كانت ستقبل علاقة مع العميل أو ستستمر فيها أو ما إذا كانت ستقبل عملية ذات طبيعة خاصة، لأن الشركة يمكن أن تعتمد على تلك الموارد الفكرية للحصول على معلومات عن العمليات وعن نزاهة العميل وقيمه الأخلاقية.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 34، 116-137



الاستجابات التي حددها المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:

تشمل الفقرة 34 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بعض الاستجابات المحددة المطلوب من الشركة تصميمها وتنفيذها. وبخلاف أهداف الجودة المحددة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، فإن الاستجابات المحددة ليست شاملة ولا تتعامل مع جميع مخاطر الجودة بالكامل. وبالتالي، يُتوقع من الشركة أن تصمم وتنفذ استجابات بالإضافة إلى الاستجابات المحددة في المعيار، وذلك لتمتثل بشكل كامل للمطلب الوارد في الفقرة 26 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

ورغم أن الاستجابات المحددة في الفقرة 34 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 هي استجابات محددة، إلا أن توقيت الاستجابة ومداهما سيختلف باختلاف طبيعة الشركة وظروفها.

مثال على كيفية مراعاة الشركة لطبيعة الاستجابة المحددة وتوقيتها ومداهما

تتطلب الفقرة 34(ج) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تكون لديها الاستجابات التالية:

تضع الشركة سياسات أو إجراءات لاستلام الشكاوى والادعاءات والتحقيق فيها والتوصل لحل بخصوصها وهي الشكاوى والادعاءات المتعلقة بالإخفاق في أداء العمل وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، أو عدم الامتثال لسياسات أو إجراءات الشركة التي وضعت بموجب هذا المعيار الدولي لإدارة الجودة.

عند تصميم وتنفيذ هذه الاستجابة، قد تنظر الشركة في بعض الأمور مثل:

- مَنْ ينبغي أن يتسلم الشكاوى والادعاءات ويحقق فيها ويتوصل لحل بشأنها، ويشمل ذلك ما إذا كان ينبغي الاستعانة بمقدم خدمات خارجي، وما إذا كان ينبغي إشراك شخص أو أكثر في العملية.
- ما إذا كانت القوانين أو اللوائح أو المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة تحدد مسؤوليات على الشركة أو على موظفيها فيما يخص الشكاوى أو الادعاءات، مثل أن تفرض التزاماً على الشركة أو على موظفيها بالإبلاغ

عن مسألة ما لسلطة خارج الشركة (على سبيل المثال، يتناول القسمين 260 و360 من القواعد الأخلاقية المهنية الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين النهج الذي على الشركة أو موظفيها اتباعه استجابة لعدم الامتثال أو عدم الامتثال المشكوك فيه للقوانين أو اللوائح).

- كيفية التواصل بشأن الشكاوى والادعاءات.
- كيفية الحفاظ على سرية الشكاوى والادعاءات.
- كيفية التعامل مع الشكاوى والادعاءات، بما في ذلك التوقيت الذي ينبغي فيه إبلاغ القيادة، وتوقيت تدخل المستشار القانوني.

قد توجد حالات لا تلائم فيها استجابة محددة، أو أحد جوانبها، الشركة نظراً لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها، وفي تلك الحالة تُطبَّق الفقرة 17 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (أي أنه لا يُتوقع من الشركة أن تمتثل للمتطلبات إذا كانت غير ملائمة لها).

i تشمل الفقرة 29 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مثالاً على الحالات التي قد لا تكون فيها الاستجابات المحددة ملائمة.

قابلية تطوير الاستجابات

يعتمد تحديد الاستجابات وتوقيتها ومداهما على مخاطر الجودة، والتي تتأثر بدورها بطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها. فالشركات الأصغر والأقل تعقيداً ستظهر فيها على الأرجح مخاطر جودة مختلفة مقارنة بالشركات الأكبر والأكثر تعقيداً، وبالتالي ستطلب استجابات مختلفة. بالنسبة لمخاطر الجودة الشائعة بين جميع الشركات على اختلاف أحجامها وتعقيدها، فقد تختلف الاستجابات وتوقيتها ومداهما نظراً لظروف الشركة.

مثال على كيفية اختلاف الاستجابة بين الشركات الأصغر والأقل تعقيداً والشركات الأكبر والأكثر تعقيداً بسبب مخاطر الجودة المتضمنة

مخاطر الجودة	الاستجابة
الشركة هي شركة صغيرة لديها موقع وحيد. تُركِّز القيادة في شخص واحد. يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة لأن الإجراءات اليومية للقيادة وسلوكياتها لها تأثير كبير على ثقافة الشركة.	قد تشمل الاستجابات التوجيه المستقل لقيادة الشركة، بما في ذلك التماس الحصول على تعليقات دورية مُجَهَّلة من جميع مستويات الشركة، ليكون هناك فهم واضح لكيفية تأثير إجراءات القيادة وسلوكياتها على الشركة، وكيف يمكن تحسينها لتحقيق الثقافة المرغوب فيها.
الشركة هي شركة كبيرة لها مواقع متعددة، ومستويات متعددة لهيكل القيادة. يؤدي ذلك إلى ظهور خطر جودة متمثل في عدم انتشار ثقافة متسقة في الشركة بأكملها.	قد تشمل الاستجابات تحديد قيم الشركة في قواعد سلوك، وإجراء عمليات تواصل رسمية على مستوى الشركة تؤكد على أهمية الجودة، وإجراء تقييم دوري رسمي للثقافة وعقد اجتماعات دورية للقيادة تُناقش فيها الرسائل والقرارات والإجراءات الرئيسية.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 27، 52أ-54



حدد المعلومات التي تشير إلى الحاجة لإضافة أو تعديل أهداف الجودة، أو مخاطر الجودة أو الاستجابات



تحديد أهداف ومخاطر الجودة ليست ممارسة تنفذها الشركة لمرة واحدة، فقد توجد حاجة لتغيير أهداف الجودة أو مخاطر الجودة أو الاستجابات بسبب:

- التغييرات في طبيعة الشركة وظروفها أو العمليات التي تنفذها.
- اتخاذ إجراءات تصحيحية لمعالجة أوجه القصور في نظام إدارة الجودة في الشركة.

إضافة أو تعديل أهداف الجودة أو مخاطر الجودة أو الاستجابات

يمكن أن تحدد الشركة أنها بحاجة لمعلومات تشير إلى أهداف جودة إضافية، أو إلى مخاطر جودة أو استجابات إضافية أو مُعدّلة، بسبب التغييرات التي تطرأ على طبيعة الشركة وظروفها أو العمليات التي تنفذها. قد توجد حاجة للإضافات أو التعديلات التالية:

<ul style="list-style-type: none"> • قد توجد حاجة لتحديد أهداف إضافية للجودة. • وقد لا توجد حاجة لأهداف جودة إضافية في الشركة، أو قد تكون الشركة بحاجة لتعديلها. • وقد لا توجد حاجة لأهداف جودة فرعية في الشركة، أو قد توجد حاجة لتعديلها. <p>ومع ذلك، لا يمكن تعديل أهداف الجودة المطلوبة بموجب المعيار أو حذفها، إلا في الحالات التي تطبق فيها الفقرة 17 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (أي أن هدف الجودة لم يعد ملائماً).</p>	<h3>أهداف الجودة</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • يمكن تحديد مخاطر جودة جديدة • مخاطر الجودة الحالية قد لا تعود مؤهلة باعتبارها مخاطر جودة. • قد توجد حاجة لتعديل مخاطر الجودة الحالية. • قد توجد حاجة لإعادة تقييم مخاطر الجودة. 	<h3>مخاطر الجودة</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • قد تُصمم استجابات جديدة وتُنفذ. • قد يتوقف العمل بالاستجابات الحالية. • قد توجد حاجة لتعديل الاستجابات الحالية. <p>يمكن أن تحتاج الشركة لتصميم استجابات محددة وتنفيذها وفقاً للمعيار، رغم أنها قد تقرر أنه من الملائم أن تعدل كيفية تصميمها وتنفيذها. لا يمكن وقف العمل بالاستجابات المحددة إلا إذا كانت الفقرة 17 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 قابلة للتطبيق (أي أن الاستجابة لم تعد ملائمة).</p>	<h3>الاستجابات</h3>

كيفية تحديد الشركة للمعلومات التي تشير إلى الحاجة لإضافة أو تعديل أهداف الجودة أو مخاطر الجودة أو الاستجابات

لا ينص المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على معدل تكرار الشركة لعملية إعادة تقييم أهداف الجودة الخاصة بها ولا مخاطر الجودة والاستجابات، وذلك لأنه لا بد من تعديلها بشكل استباقي عند وقوع تغييرات تؤثر على نظام إدارة الجودة، أو عند تحديد أوجه قصور.

وتوجد آليتان في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من خلالهما يمكن للشركة أن تحدد المعلومات التي تشير إلى الحاجة لإضافة أو تعديل على أهداف الجودة أو مخاطر الجودة أو الاستجابات.

i تشمل الفقرة 52 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مثلاً على كيفية اختلاف سياسات الشركة أو إجراءاتها بخصوص تحديد المعلومات عن التغييرات في طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها بين الشركات الأقل تعقيداً مقارنة بالشركات الأكثر تعقيداً.

تقدم عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية معلومات عن أوجه القصور المتعلقة بأهداف الجودة أو مخاطر الجودة أو الاستجابات

مثال:

يُحدّد وجه قصور بسبب عدم تحميل مستندات العملية رقمياً على التطبيق على خادم الشركة، وذلك بسبب انقطاع التيار الكهربائي. أدى ذلك إلى ضياع مستندات العملية. تعدل الشركة استجاباتها من خلال تركيب مولد احتياطي لدعم استمرار عمل خوادم الشركة خلال انقطاع التيار الكهربائي.

الشركة لديها سياسات أو إجراءات تشكل جزءاً من عملية تقييم المخاطر في الشركة، وذلك لتحديد المعلومات التي تشير إلى التغييرات التي طرأت على أهداف الجودة أو الاستجابات فيما يتعلق بالتغييرات في طبيعة الشركة وظروفها

مثال:

تقع جائحة عالمية، مما يؤدي إلى إجراء عمليات التدقيق عن بعد. قد يؤدي ذلك إلى ظهور عدد من مخاطر الجودة الإضافية أو تغيرات في تقييم مخاطر الجودة. على سبيل المثال، في سياق أداء العمليات، قد تزيد درجة تقييم مخاطر الجودة فيما يتعلق بالتوجيه والإشراف والمراجعة.



الحوكمة والقيادة

لمكون الحوكمة والقيادة أهمية كبرى لإدارة الجودة على مستوى الشركة وعلى مستوى العملية، لأن هذا المكون هو الطريقة التي تدمج بها الشركة ثقافتها وأخلاقياتها وتنظم نفسها بنفسها، وهو المكون الذي يعمل كإطار للكيفية التي تُتخذ بها قرارات الشركة. تؤثر حوكمة الشركة أيضاً على تصور الجمهور العام للشركة؛ قد يُنظر إلى الشركة التي ليس بها حوكمة فعّالة على أنها شركة لا تعمل على تحقيق المصلحة العامة.

فيما يلي ملخص لكيفية تغيير المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 عن المعيار الحالي فيما يخص الحوكمة والقيادة:

- متطلبات جديدة ومحسنة فيما يتعلق بالالتزام بالشركة بالجودة من خلال ثقافة الشركة. وضمن ثقافة الشركة، تتناول المتطلبات في المعيار الحالي ما يلي أيضاً:
 - دور الشركة في تحقيق المصلحة العامة.
 - أهمية الأخلاقيات المهنية والقيم والتوجهات.
 - مسؤولية جميع الموظفين عن الجودة فيما يتعلق بأداء العمليات أو الأعمال ضمن نظام إدارة الجودة، والسلوكيات المتوقعة منهم.
 - أهمية الجودة في القرارات والإجراءات الاستراتيجية التي تتخذها الشركة، وتشمل الأولويات المالية والتشغيلية للشركة.
- متطلبات جديدة تتناول سلوك القيادة والالتزام بالجودة، ومساءلة القيادة عن الجودة.
- متطلبات جديدة تتناول الهيكل التنظيمي للشركة وتعيين الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات فيها.
- متطلبات جديدة تتناول الاحتياجات من الموارد، والتخطيط للموارد، وتخصيصها وتعيينها، بما في ذلك الموارد المالية.



كيفية إثبات الشركة الالتزام بالجودة من خلال الثقافة

يمكن النجاح في ترسيخ الالتزام بالجودة في الشركة من خلال عدة آليات وإجراءات، على النحو التالي على سبيل المثال:

يتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 موضوع أسلوب القيادة العليا من خلال متطلبات متنوعة واردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 تتطرق إلى موضوع القيادة على النحو التالي:

- المتطلبات التي تحدد المسؤوليات التي ينبغي تعيينها، وإلى من ينبغي تعيينها.
- مسؤولية القيادة عن استيعاب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.
- مسؤوليات القيادة ومساءلتها عن الجودة.
- مسؤولية القيادة عن تقييم فعالية نظام إدارة الجودة والتوصل لنتائج بهذا الشأن.
- تقييم أداء القيادة.

أسلوب القيادة العليا

أمثلة على إجراءات أخرى يمكن للقيادة اتخاذها بالإضافة إلى استيفاء المتطلبات الواردة أعلاه

- ترسيخ الثقة من خلال التواصل المفتوح والمستمر والمنتظم.
- تحقيق الشفافية في الشركة بخصوص الإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة، وبخصوص فعالية تلك الإجراءات.

يتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 تصرفات الموظفين وسلوكياتهم والتزامهم بالجودة من خلال أهداف الجودة التالية:

- تعزيز مسؤولية جميع الموظفين عن الجودة فيما يتعلق بأداء العمليات أو الأعمال ضمن نظام إدارة الجودة، والسلوكيات المتوقعة منهم.
- ضمن الموارد، يُتوقع من الموظفين إثبات التزامهم بالجودة من خلال الإجراءات التي يتخذونها والسلوكيات التي يلتزمون بها، وتطوير الكفاءة اللازمة والحفاظ عليها والتي تمكنهم من أداء مسؤولياتهم، مع مساءلتهم أو الإقرار بجدارتهم من خلال التقييم الدوري، والمكافآت والترقيات وغير ذلك من الحوافز.

أمثلة على الإجراءات الأخرى التي قد تتخذها الشركة للتعامل مع التزام الموظفين بالجودة

- وضع قواعد للسلوك.
- تعريف كيفية قياس الجودة وإدراج معايير متعلقة بالجودة في تقييم الموظفين، بالإضافة إلى تأثير ذلك على المكافآت والترقيات.
- توفير فرص للتطور للموظفين لتعزيز الجودة.

إدارة الجودة ليست وظيفة منفصلة قائمة بذاتها في الشركة. ولتكون إدارة الجودة فعالة، لا بد من وجود ثقافة تبرهن على الالتزام بالجودة مع ضرورة دمجها في استراتيجية الشركة ومهامها التشغيلية وعمليات أداء الأعمال فيها.

يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 هدف جودة يتعامل مع القرارات والإجراءات الاستراتيجية التي تتخذها الشركة، بما في ذلك الأولويات المالية والتشغيلية للشركة التي لا بد أن تقرر بأهمية الجودة.

قد تشمل القرارات والإجراءات الاستراتيجية استراتيجية العمل في الشركة والأهداف المالية وكيفية إدارة الموارد، ونمو الحصة السوقية للشركة، والتخصص في الصناعة أو عرض خدمات جديدة.

مثال على كيفية إدراج الجودة في القرارات والإجراءات الاستراتيجية للشركة

- تعريف هدف الشركة وقيمتها، والتأكيد على أنها تشمل الاعتراف بالجودة.

التزام جميع الموظفين بالجودة

إدراج الجودة في القرارات والإجراءات الاستراتيجية التي تتخذها الشركة، وتشمل الأولويات المالية والتشغيلية للشركة

نظراً للطبيعة السائدة لثقافة الشركة، تعزز جوانب أخرى عديدة من نظام إدارة الجودة التزام الشركة بالجودة.

أمثلة على كيفية دعم الجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة بالالتزام بالجودة

- سياسات وإجراءات الشركة التي تتناول الاستشارات والتي تشجع على الاستعانة بالاستشارات بخصوص الموضوعات الصعبة أو المستمرة، وتعزز من أهمية ومنافع الاستشارات، قد تساعد على التأكيد على أهمية الجودة.
- تنفيذ نظام قوي لدعم القرارات عن قبول العلاقة بالعملاء وقبول استمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة قد يساهم في أسلوب الشركة المتعلق بالجودة.

قد تتمكن الشركات الأصغر حجماً من تأسيس الثقافة المرغوب فيها في الشركة من خلال التفاعل المباشر بين قيادة الشركة والموظفين، وهو الأمر الذي قد لا يكون متاحاً على الدوام في حالة الشركات الأكبر حجماً.



في الحالات التي تنتمي فيها الشركة لشبكة، قد تتأثر ثقافة الشركة بالشبكة وقد تدعمها الشبكة أيضاً، من خلال ما يلي على سبيل المثال:

- أسلوب القيادة على مستوى الشبكة وتأكيداها على أهمية الجودة.
- الشبكة تحاسب قيادة الشركة عن الجودة.
- متطلبات الشبكة ومتابعة الشبكة لامثال الشركة لمتطلبات الشبكة.
- كيفية إدارة الشبكة واستجابتها للمسائل المتعلقة بالجودة في جميع شركات الشبكة، بما في ذلك تنفيذ الاستجابات في التوقيت الملائم، والتواصل بشأن المسائل المتعلقة بالجودة والإجراءات التي تتخذ بالعلاقة بشركات الشبكة التي لا تمثل لمتطلبات الشبكة.



في القطاع العام، ورغم أن القرارات والإجراءات الاستراتيجية التي تتخذها الشركة قد تتأثر بصورة أقل بمسائل مثل الربحية أو مجالات التركيز الاستراتيجي، فإنها تتأثر بالأولويات المالية والتشغيلية، على سبيل المثال، تتأثر بتخصيص الموارد المالية.





المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة

فيما يلي ملخص لكيفية تغير المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 عن المعيار الحالي فيما يخص المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة:

- عدّل المعيار وفقاً للمتطلبات المعتمدة على المبادئ لتضع الشركة أهداف الجودة التي تناول الوفاء بالمسؤوليات وفقاً للمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة، والتي تشمل متطلبات الاستقلالية.
 - زيادة التركيز على جميع المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة (ليس الاستقلالية فقط).
 - زيادة الوضوح فيما يتعلق بمدى نظام إدارة الجودة لتناول المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة التي تطبق على آخرين خارج الشركة (أي الشبكة، وشركات الشبكة، والأشخاص في الشبكة أو شركات الشبكة، أو مقدمو الخدمات).
 - زيادة الوضوح فيما يتعلق بتحديد سياق المتطلبات الأخلاقية في سياق نظام إدارة الجودة.
- المتطلبات التالية في سياق المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 قد نُقلت في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على النحو التالي:
- يشمل المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 متطلبات معينة متعلقة بالمعلومات والتواصل فيما يخص الاستقلالية (مثل متطلبات وجود سياسات وإجراءات تتعامل مع التواصل بشأن متطلبات الاستقلالية، وشركاء العملية الذين يقدمون معلومات مهمة، أو الموظفين الذين يخطرون الشركة بالتهديدات التي تمس الاستقلالية أو مخالفتها الاستقلالية). سيظل نظام إدارة الجودة في الشركة بحاجة للتعامل مع المعلومات والتواصل فيما يخص الاستقلالية، ولكن ذلك سيتم من خلال مكون المعلومات والتواصل في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.
 - يشمل المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 متطلبات لإيجاد سياسات وإجراءات محددة متعلقة بالارتباط طويل الأجل مع الموظفين. لم يستمر العمل بهذا المطلب في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. ومع ذلك، سيظل نظام إدارة الجودة في الشركة بحاجة للتعامل مع الارتباط طويل الأجل للموظفين مع مراعاة أحكام المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة، طالما أن أهداف الجودة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 تتعامل مع الوفاء بالمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة.

تشمل الفقرتين 34(أ) و34(ب) من المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 استجابات محددة متعلقة بالمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة، والتي استندت إلى المتطلبات الواردة في المعيار الحالي وهو المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1.



مسؤولية الشركة فيما يتعلق بالمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة التي تطبق على آخرين خارج الشركة (أي الشبكة، وشركات الشبكة، والأشخاص في الشبكة أو شركات الشبكة، أو مقدمو الخدمات)

نظراً لأن الأطراف الخارجية عن الشركة قد تشترك في أداء العمليات أو الأعمال المختلفة ضمن نظام إدارة الجودة، تتحمل الشركة مسؤولية التعامل مع المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة التي تطبق على الآخرين. على سبيل المثال، قد تكون الشركة بحاجة للاستعانة بمراجع على جودة العمليات من مقدم خدمات إذا لم يكن لدى الشركة موظفين

i تقدم الفقرة 65 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة التي قد تطبق على الأطراف الأخرى الخارجية.

يستوفون متطلبات التأهل الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 2.

وتجدر الإشارة إلى أن الشركة لا تتحمل إلا مسؤولية المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة التي تطبق على الآخرين في سياق الشركة والعمليات التي تنفذها. وقد تخضع الأطراف الأخرى لمتطلبات أخلاقية أخرى لا تتعلق بالشركة.

أمثلة على الحالات التي تتحمل فيها الشركة والحالات التي لا تتحمل فيها الشركة مسؤولية وفاء الآخرين بالمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة

الحالات	ما الذي لا تتحمل الشركة مسؤوليته؟	ما الذي تتحمل الشركة مسؤوليته؟
تخضع الشركة للقواعد الأخلاقية المهنية المعمول بها في دائرة الاختصاص (أ). تستعين الشركة بخبير تدقيق (خبير خارجي) لتقييم أصول فيما يتعلق بتدقيق بيانات مالية. ينتمي الخبير لرابطة لتقييم المهنيين ويخضع للمتطلبات الأخلاقية للرابطة. يستطيع الخبير الاطلاع على معلومات سرية خاصة بالعميل.	لا تتحمل الشركة مسؤولية وفاء خبير التدقيق بالمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة التي تفرضها رابطة تقييم المهنيين.	تتحمل الشركة مسؤولية التأكيد على أن خبير التدقيق يستوعب أحكام السرية الواردة في قواعد السلوك المهني في دائرة الاختصاص (أ)، وأن خبير التدقيق يتعامل مع معلومات العميل على أنها سرية.

الحالات	ما الذي لا تتحمل الشركة مسؤوليته؟	ما الذي تتحمل الشركة مسؤوليته؟
تخضع الشركة للقواعد الأخلاقية المهنية المعمول بها في دائرة الاختصاص (أ). تجري الشركة تدقيق على بيانات مالية لمجموعة وتشرك شركة من الشبكة في دائرة أخرى باعتبارها مدقق على المكونات لأداء إجراءات تدقيق على مكون ما. تخضع الشركة التي تنتمي للشبكة لقواعد السلوك المهني المعمول بها في دائرة الاختصاص (ب).	لا تتحمل الشركة مسؤولية وفاء الشركة التي تنتمي للشبكة لقواعد السلوك المهني المعمول بها في دائرة الاختصاص (ب).	تتحمل الشركة المسؤولية عما يلي: <ul style="list-style-type: none"> • وفاء الأشخاص من الشركة التي تنتمي للشبكة الموكل إليهم مسؤولية المكون بأحكام قواعد السلوك المهني في دائرة الاختصاص (أ) والتي تطبق عليهم لأنهم يعاملون باعتبارهم أعضاء في فريق العمليات من حيث تعريف فريق العمليات في قواعد السلوك المهني المعمول بها في دائرة الاختصاص (أ). • تستوفي الشركة التي تنتمي للشبكة أحكام قواعد السلوك المهني المعمول بها في دائرة الاختصاص (أ) والتي تطبق على جميع شركات الشبكة التي تنتمي لها الشركة، مثل، متطلبات الاستقلالية.

- من أفضل الممارسات بالنسبة للشركة هو أن تنظر فيمن يشارك في عمليات الشركة وينفذ أعمالاً بخصوص نظام إدارة الجودة، وكيف يمكن أن تؤثر المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة على هؤلاء.
- الاستجابات التي تصممها الشركة وتنفذها لتتعامل مع المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة المفروضة على الأطراف الخارجية ستختلف على الأرجح عن الاستجابات التي تصممها الشركة وتنفذها للتعامل مع وفاء الموظفين بالمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة. على سبيل المثال، فيما يتعلق بفهم المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة:
 - قد يحصل موظفو الشركة على تدريب دوري على المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة.
 - وبالنسبة لمقدمي الخدمات، قد تدرج الشركة متطلبات أخلاقية معينة في شروط العقد (مثل متطلبات السرية).
 - وعند الاستعانة بمدققي المكونات (من الشبكة أو من خارج الشبكة)، قد تُدرج المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة في تعليمات تدقيق المجموعة، وفي بعض الحالات، قد يقرر مدقق المجموعة أنه من الملائم تقديم تدريب إضافي لمدققي المكونات.





قبول العلاقة بالعملاء وقبول استمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة

فيما يلي ملخص لكيفية تغيّر المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 عن المعيار الحالي فيما يخص قبول العلاقة بالعملاء وقبول استمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة:

- غُدل المعيار ليشمل متطلبات مبنية على المبادئ لتحديد أهداف جودة تتناول قبول العلاقة بالعملاء وقبول استمرارها والعمليات ذات الطبيعة الخاصة.
 - ركز المعيار على الأحكام المهنية التي تتخذها الشركة عمّا إذا كانت ستقبل علاقة بعميل ما أو ستستمر فيها أو ما إذا كانت ستقبل عملية ذات طبيعة خاصة.
 - شمل المعيار متطلبات محسنة لدفع الشركة للحصول على معلومات عن طبيعة العملية وظروفها ومدى نزاهة العميل وقيمته الأخلاقية (وتشمل معلومات عن إدارة العميل، وإذا لزم الأمر، المكلفين بالحوكمة لدى العميل).
 - شمل المعيار مطلباً جديداً يتناول الأولويات المالية والتشغيلية للشركة في سياق اتخاذ قرارات عمّا إذا كانت ستقبل علاقة بعميل ما أو ستستمر فيها أو بخصوص العمليات ذات طبيعة خاصة.
- المتطلبات التالية في سياق المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 قد نُقلت في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على النحو التالي:
- يشمل المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 متطلبات محددة متعلقة بقدرة الشركة على الامتثال للمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة وتضارب المصالح. وسيظل نظام إدارة الجودة في الشركة بحاجة للتعامل مع المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة، بما في ذلك تضارب المصالح، من خلال أهداف الجودة التي تتناول المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة.
 - يشمل المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 متطلبات خاصة تُفرض على الشركة لتوثيق الموضوعات التي توصلت لحل بشأنها وذلك في الحالات التي تحدد فيها الشركة وجود تلك الموضوعات. يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 متطلبات جديدة معتمدة على المبادئ فيما يخص توثيق المسائل المتعلقة بنظام إدارة الجودة.



سياسات الشركة أو إجراءاتها التي تتناول القبول والاستمرار

قد تشمل سياسات الشركة أو إجراءاتها التي تتناول القبول والاستمرار ما يلي:

- تحديد المعلومات التي توجد حاجة لتجميعها عن طبيعة العملية وظروفها ومدى نزاهة العميل وقيمته الأخلاقية (وتشمل معلومات عن إدارة العميل، وإذا لزم الأمر، المكلفين بالحوكمة لدى العميل). وفي بعض الحالات، قد تشير السياسات والإجراءات أيضاً أو تحدد مصدر الحصول على المعلومات.
- تعريف العوامل التي ينبغي مراعاتها عند تحديد ما إذا كانت الشركة قادرة على أداء العمليات وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.

i تقدم المواد التطبيقية الواردة في الفقرات 67-69 و72 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على المعلومات التي قد تحصل عليها الشركة عند الحكم على إذا ما كانت ستقبل علاقة بالعميل أو الاستمرار فيها أو إذا كانت ستقبل عملية ذات طبيعة خاصة، والعوامل التي قد تؤثر على المعلومات التي حصلت عليها الشركة، ومصادر المعلومات.

- تحديد (أو حظر) أنواع العمليات التي يمكن أن تؤديها الشركة، وقد يُحظر أداء عمليات لصالح أنواع معينة من المنشآت. على سبيل المثال:
 - قد تحظر الشركة أداء عمليات تأكيد على موضوعات معينة عندما لا يكون لدى الشركة الخبرة الملائمة لأداء عمليات بخصوص تلك الموضوعات.
 - قد تحظر الشركة أداء عمليات تأكيد، مثل تدقيق البيانات المالية، لصالح المنشآت التي تعمل في صناعات معينة (مثل الصناعات الناشئة غير المستقرة بشكل كبير التي لديها معاملات غير منتظمة).
- تتخذ الشركة قراراً عما إذا كانت ستقبل علاقة بعميل أو تستمر فيها أو ما إذا كانت ستقبل عملية ذات طبيعة خاصة. وفقاً للمعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح)، يقرر شريك العملية أن إجراءات الشركة وسياساتها قد اتبعت، وأن النتائج التي توصلت لها الشركة ملائمة.

i تقدم الفقرات 122-123 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على المسائل التي يمكن أن تتناولها سياسات أو إجراءات الشركة فيما يخص القبول والاستمرار.

... يتطلب المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَّح) أيضاً من شريك العملية أن:

- يراعي المعلومات التي حصلت عليها الشركة خلال عملية القبول والاستمرار، وذلك عند التخطيط لعمليات التدقيق وأدائها امتثالاً للمعايير الدولية للتدقيق.
- التواصل مع الشركة بشأن المعلومات التي كانت ستؤدي إلى رفض الشركة لعملية التدقيق إذا كانت قد علمت بتلك المعلومات أثناء اتخاذها للقرار.

تشمل الفقرة 34(د) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 استجابات محددة متعلقة بمسائل لا بد أن تتناولها سياسات أو إجراءات الشركة فيما يخص القبول والاستمرار. تستند الاستجابات المحددة إلى المتطلبات الواردة في المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1.



قد ينشأ تهديد يمس نزاهة الشركة بسبب الارتباط بموضوع معين في عملية إذا كان هذا الموضوع مزيفاً أو مضللاً. عندما يكون موضوع العملية مزيفاً أو مضللاً، قد تشمل المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة متطلبات تتناول كيف ينبغي أن تتعامل الشركة في هذا الموقف. علاوة على ذلك، تتطلب الفقرة 34(د) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تتعامل مع الحالات التي تصبح فيها الشركة على دراية بمعلومات، بعد قبول علاقة مع العميل أو قبول الاستمرار فيها أو قبول عملية ذات طبيعة خاصة، وكانت تلك المعلومات ستتسبب 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 قبل قبول العملية ذات الطبيعة الخاصة.





فيما يلي ملخص لكيفية تغيير المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 عن المعيار الحالي فيما يخص أداء العملية:

- عُدّل المعيار ليشمل المتطلبات المبنية على المبادئ لتحديد أهداف جودة تتناول أداء العملية. مازالت المتطلبات المعتمدة على المبادئ تشمل الاستشارات، واختلاف الآراء وتعامل مع تجميع مستندات العملية وحفظها وتخزينها.
- يشمل المعيار متطلبات جديدة تتعامل مع مسؤوليات فرق العمليات فيما يتعلق بالعمليات، وتشمل المسؤولية الشاملة لشريك العملية عن إدارة وتحقيق جودة العملية ومشاركته بالقدر الكافي والملائم في العملية بأكملها.
- يشمل المعيار متطلبات محسنة تتناول التوجيه والإشراف على فرق العمليات ومراجعة العمل الذي تؤديه تلك الفرق، وتركز على ما هو ملائم بالنظر لطبيعة العمليات والموارد التي خصصت أو أتيحت لفرق العمليات.
- يشمل المعيار متطلبات جديدة تتناول ممارسة فرق العمليات للحكم المني الملائم، أو التشكك المني حسب ما هو ملائم لنوع العملية.
- تغيّر مكان المتطلبات التي تتناول المراجعات على جودة العمليات في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 والمعيار الدولي لإدارة الجودة 2 (لمزيد من التفاصيل، انظر قسم الاستجابات المحددة).



- المتطلبات التالية في سياق المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 قد نُقلت في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على النحو التالي:
 - كان المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 يشمل متطلبات محددة بخصوص الاستشارات والتي تحتاجها الشركة لتمكين من الحصول على موارد للتمكين من التشاور. سيظل نظام إدارة الجودة بحاجة للتعامل مع إتاحة الموارد لدعم التشاور من خلال مكون الموارد.
 - كان المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 يشمل متطلبات محددة متعلقة بالتشاور واختلاف الآراء فيما يخص توثيق تلك المسائل. تم تناول التوثيق من خلال المتطلبات المعتمدة على المبادئ فيما يخص بتوثيق المسائل المتعلقة بنظام إدارة الجودة.

في الشركات الأصغر أو الأقل تعقيداً:

- قد لا يوجد أعضاء فرق عمليات بخلاف شريك العملية (في الشركات الفردية على سبيل المثال). في تلك الحالات، قد لا تكون أهداف الجودة التي تتناول التوجيه والإشراف والمراجعة ملائمة. وعلى نفس المنوال، فإن مخاطر الجودة في الشركة المتعلقة بمسؤوليات شريك العملية عن إدارة الجودة وتحقيقها في العملية وعن مشاركته بالقدر الكافي والملائم في العملية بأكملها يمكن تقييمها على أنها منخفضة إلى حد ما.



- قد لا يكون لدى الشركة موظفين داخليين لديهم الجدارة والقدرات لتقديم الاستشارات. وقد تقرر الشركة أنه من الملائم الاستعانة بمقدم خدمات لأغراض التشاور بخصوص المسائل الصعبة أو المثيرة للجدل.
- قد يكون من الصعب وجود موظفين في الشركة يتحملون مسؤولية التعامل مع اختلاف الآراء، لأن ذلك قد يؤدي إلى ظهور نزاع في الشركة وقد يتجنب الموظفون إثارة تلك الاختلافات خوفاً من الانتقام. قد تقرر الشركة أنه من الملائم الاستعانة بمقدم خدمات لأغراض المعرفة باختلاف الآراء والتوصل لحل بشأنها.

كيف تتعامل الشركة مع فرق العمليات التي تمارس الحكم المهني، أو التشكك المهني إذا لزم الأمر بناءً على نوع العملية

يمكن أن تصمم الشركة وتنفذ عدداً من الاستجابات للتعامل مع الحكم المهني والتشكك المهني المتعلق بأهداف جودة أخرى في قسم أداء العملية، بما في ذلك الاستجابات التي تتعامل مع التوجيه والإشراف والمراجعة والاستشارات واختلاف الآراء. علاوة على ذلك، فإن المراجعات على جودة العمليات هي واحدة من الاستجابات التي تصممها الشركة وتنفذها للتعامل مع الحكم المهني والتشكك المهني.

وتدعم جوانب أخرى أيضاً لنظام إدارة الجودة في الشركة فرق العمليات في ممارسة الحكم المهني الملائم والتشكك المهني.

أمثلة على الجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة التي قد تدعم فرق العمليات في ممارسة الحكم المهني الملائم والتشكك المهني

- اتخاذ إجراءات قوية لإدراج الثقافة التي تبرهن على التزام الشركة بالجودة.
- تحمل القيادة للمسؤولية ومساءلتها عن الجودة، وبرهنتها على التزامها بالجودة من خلال الإجراءات والسلوكيات التي تتبناها.
- تقييم الموارد الملائمة للعمليات، بما في ذلك الموارد البشرية، والموارد التكنولوجية، والموارد المالية (مثل أن فريق العمليات قد يحتاج موارد مالية لأغراض إشراك خبير أو إجراء زيارة لمواقع معينة).
- تطوير الموارد الفكرية الملائمة، بما في ذلك إنشاء تنبيهات لفرق العمليات في الظروف التي تؤدي إلى وجود حاجة للحكم المهني والتشكك المهني وتقديم الإرشادات لفرق العمليات في تلك الحالات.
- إدارة تعيين الموظفين للعمليات، ويشمل ذلك ضمان أن لديهم الوقت الكافي لأداء عملهم والوفاء بمسؤولياتهم.
- اتخاذ الأحكام الملائمة عن قبول العمليات والاستمرار فيها، مثل مراعاة ما إذا كانت الشركة لديها الموارد الملائمة لأداء العمليات، وما إذا كان لدى الشركة الوقت الكافي لأداء العملية بالنظر للالتزامات الأخرى للشركة.
- تقديم التدريب الملائم.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1: الفقرات 16(و)، و16(م)، و16(ن)،
و16(ت)، و16(ث)، و32 والفقرات 13، و20-21، و28، و86-108



الموارد

فيما يلي ملخص لكيفية تغيير المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 عن المعيار الحالي فيما يخص الموارد:

-  متطلبات جديدة تتناول الحاجة للموارد التكنولوجية والفكرية لتمكين تشغيل نظام إدارة الجودة وأداء العمليات.
 - يشمل المعيار متطلبات أوسع نطاقاً بخصوص الموارد البشرية، وبشكل خاص:
 - يشمل المعيار متطلبات جديدة لوجود موارد بشرية ذات كفاءة وجدارة لأداء المهام أو تنفيذ المسؤوليات المتعلقة بتشغيل نظام الشركة لإدارة الجودة، وتعيين الأشخاص لأداء المهام ضمن نظام إدارة الجودة.
 - يشمل المعيار متطلبات جديدة تتناول الحاجة لتوظيف أشخاص من مصادر خارجية (أي من الشبكة، أو شركة أخرى ضمن الشبكة أو من مقدم خدمات) وذلك عندما لا يكون لدى الشركة الموظفين الذين يمكنهم تشغيل نظام إدارة الجودة أو أداء العمليات.
 - يشمل المعيار متطلبات جديدة تتناول التزام الموظفين بالجودة ومساءلتهم عنها أو الإقرار بذلك من خلال التقييمات في الوقت الملائم، والمكافآت والترقيات والحوافز الأخرى.
 - يشمل المعيار مطلباً جديداً يتناول مقدمي الخدمات، بمعنى أن الموارد التي تحصل عليها الشركة من مقدمي الخدمات ملائمة للاستخدام في نظام إدارة الجودة وأداء العمليات.
- كان المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 يشمل متطلبات أكثر تحديداً تتناول شريك العملية، والتي كانت تتناول تحديد مسؤوليات شريك العملية والتواصل بشأنها، والتواصل بشأن هوية شريك العملية ودوره مع المكلفين بالحوكمة. وقد نُقلت تلك المتطلبات في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على النحو التالي:
- تناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 موضوع التواصل مع المكلفين بالحوكمة على النحو التالي:
 - أضاف المعيار مطلباً يفرض التواصل مع المكلفين بالحوكمة بخصوص نظام إدارة الجودة عند إجراء عمليات تدقيق على المنشآت المدرجة.
 - أضاف المعيار متطلبات معتمدة على مبادئ تتناول التواصل الخارجي إن لزم الأمر.
 - أضاف المعيار مكوناً لأداء العمليات يتناول مسؤوليات فرق العمليات، ويلفت الانتباه بشكل خاص لمسؤولية شريك العملية.

يسمح مكون الموارد بتصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله. وبالتالي، قد تتداخل عدة جوانب من جوانب مكون الموارد مع مكونات أخرى وتدعمها.



والموارد المالية هي أيضاً جانب مهم من جوانب نظام إدارة الجودة، وتحتاجها الشركة للحصول على الموارد التكنولوجية والموارد الفكرية والبشرية. ونظراً لأن إدارة الموارد المالية وتخصيصها يتأثر بشدة بالقيادة، يتناول مكون الحوكمة والقيادة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 الموارد المالية.

الموارد البشرية: ما هي جوانب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 التي تُطبق على الموظفين في مقابل الجوانب التي تُطبق على الأشخاص من خارج الشركة؟

يتناول مصطلح "الموارد البشرية" الوارد في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مجموعة متنوعة من الأشخاص الذين يمكن للشركة أن تستعين بهم في نظام إدارة الجودة أو في أداء العمليات.

الأشخاص الذين تستعين بهم الشركة في نظام إدارة الجودة أو في أداء العمليات



واستخدام مصطلح "الموظفين" في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 يشير إلى الأشخاص بداخل الشركة.

وعند استخدام مصطلح "الشخص" أو "الأشخاص" في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، يكون المقصود هو تفسيره في سياق الغرض من استخدامه. وقد يشير المصطلح إلى شخص محدد، أو إلى مجموعة محددة من الأشخاص، أو إلى جميع الموارد البشرية المشتركة في نظام إدارة الجودة في الشركة أو في أداء العمليات (أي الأشخاص في الشركة والأشخاص من خارج الشركة).

وتعرض المتطلبات التالية كيف أنه في بعض الحالات يمكن تطبيق المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على جميع الأشخاص الذين تستعين بهم الشركة في نظام إدارة الجودة أو في أداء العمليات، والحالات الأخرى التي يُطبق فيها المعيار على بعض الأشخاص فقط، وذلك على النحو التالي:

الأشخاص من خارج الشركة فقط الذين تستعين بهم الشركة في نظام إدارة الجودة أو في أداء العمليات	الأشخاص الذين يعملون في الشركة فقط (أي الموظفين)	جميع الأشخاص الذين تستعين بهم الشركة في نظام إدارة الجودة أو في أداء العمليات
<p>أمثلة على المتطلبات التي تُطبق</p> <ul style="list-style-type: none"> الفقرة 29(ب): المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة في سياق الآخرين الذين يخضعون للمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة التي تخضع لها الشركة وعملياتها. الفقرة 32(ج): تعيين أشخاص من مصادر خارجية. 	<p>أمثلة على المتطلبات التي تُطبق</p> <ul style="list-style-type: none"> الفقرة 28(أ)(3): مسؤولية الموظفين تجاه الجودة فيما يتعلق بأداء العمليات أو الأعمال ضمن نظام إدارة الجودة، والسلوكيات المتوقعة منهم. الفقرة 29(أ): المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة في سياق الشركة وموظفيها. الفقرة 32(أ): التوظيف، وتنمية مهارات الموظفين والاحتفاظ بهم الفقرة 32(ب): التزام الموظفين بالجودة. الفقرة 33(ب): مسؤولية الموظفين عن تبادل المعلومات. الفقرة 34(ب): التأكيد على الامتثال لمتطلبات الاستقلالية. 	<p>أمثلة على المتطلبات التي تُطبق</p> <ul style="list-style-type: none"> الفقرة 31: مسؤوليات فريق العملية والتوجيه والإشراف والمراجعة على فرق العمليات وعلى العمل الذي تؤديه تلك الفرق، وممارسة الحكم المهني واختلاف الآراء. الفقرة 32(د): تعيين أعضاء فريق العمليات والأشخاص لأداء مهام ضمن نظام إدارة الجودة. الفقرة 33(ج): تبادل المعلومات بين الشركة وفرق العمليات. الفقرة 39: الأشخاص الذين ينفذون مهام المتابعة. الفقرة 47: التواصل بشأن المسائل المتعلقة بالمتابعة واتخاذ الإجراءات التصحيحية مع فرق العمليات والأشخاص الآخرين الموكل إليهم أعمال ضمن نظام إدارة الجودة.

الموارد البشرية: كيفية تعامل الشركة مع الأشخاص من خارج الشركة ضمن نظامها لإدارة الجودة

تشير الفقرة 27 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى أنه إذا استعانت الشركة بأشخاص من خارجها في نظام إدارة الجودة أو لأداء العمليات، فقد تحتاج الشركة لتصميم سياسات أو إجراءات مختلفة لتناول تصرفات متعلقة بهؤلاء الأشخاص.

مثال على كيفية اختلاف السياسات أو الإجراءات التي تطبق على موظفي الشركة عن تلك التي تطبق على الأشخاص من خارج الشركة

تتناول الفقرة 32(د) تعيين أعضاء فرق العمليات من ذوي الجدارة والكفاءة الملائمة، ويشمل ذلك امتلاك الوقت الكافي، لأداء عمليات تتسم بالجودة بشكل مستقر. ويشمل ذلك أي شخص من خارج الشركة يؤدي إجراءات في العمليات.

الموظفون	الأشخاص من خارج الشركة
<p>تحقق السياسات أو الإجراءات التي تصممها الشركة وتنفذها بخصوص الموظفين ما يلي على الأرجح:</p> <ul style="list-style-type: none"> • العمليات والأنظمة التي توجد حاجة لمتابعتها: <ul style="list-style-type: none"> ○ العمليات وتوقيت العمليات. ○ الموظفون، بما في ذلك مستواهم والتدريب الذي حصلوا عليه وأيام الإجازات. ○ العمليات التي عُيِّن الموظفون للعمل فيها. ○ الملفات الشاملة الخاصة بالعملاء بالنسبة للشركاء وكبار الموظفين. • كيفية تقديم شريك العملية، أو عضو آخر من كبار الأعضاء في فريق العملية، لطلب تعيين موظف في العملية، أو التغييرات في الاحتياج للموظفين في العملية. 	<p>تحقق السياسات أو الإجراءات التي تصممها الشركة وتنفذها بخصوص الموظفين من خارج الشركة ما يلي على الأرجح:</p> <ul style="list-style-type: none"> • المعلومات اللازمة من الشركات الأخرى ضمن الشبكة أو من مقدم الخدمة بخصوص الأشخاص المعيّنين في العملية (مثل مستواهم والتدريب الذي حصلوا عليه أو خبرتهم). • العوامل التي ينبغي مراعاتها عند تحديد ما إذا كان الأشخاص المعيّنين من شركة أخرى ضمن الشبكة أو من مقدم خدمات لديهم الكفاءة والجدارة الملائمة (والوقت الكافي) لأداء الأعمال الموكلة إليهم. • كيفية التوصل لحل بخصوص المخاوف بشأن جدارة وكفاءة أعضاء فريق العمليات. <p>ونظراً لأنه على الأرجح سيحدث تفاعل مع شركات أخرى ضمن الشبكة أو مع مقدم خدمات على مستوى العملية، قد تقرر الشركة أن ينفذ شريك العملية السياسات أو الإجراءات المحددة أعلاه.</p>

الموارد البشرية: مدقو المكونات

يمكن إشراك مدققي المكونات على النحو التالي:

- قد يُعين العميل أو إدارة المكون مدققاً للمكون (على سبيل المثال، في الحالات التي يُعيَّن فيها مدقق المكون لأداء تدقيق على مكون ما وذلك لأسباب قانونية أو تنظيمية أو لأسباب أخرى).
- قد تسعى الشركة، أو شريك العملية نيابة عن الشركة، لتعيين مدقق مكونات، بمعنى أنه:
 - قد تحدد الشركة أنها بحاجة لمدقق مكونات عندما تقرر ما إذا كانت ستقبل عملية ما أو ستستمر فيها.
 - أو، قد يحدد شريك العملية الحاجة لمدقق مكونات عند التخطيط لعملية على مجموعة وتنفيذها، وقد تحدد سياسات الشركة وإجراءاتها أن يسعى شريك العملية للحصول على مساعدة مدقق مكونات نيابة عن الشركة.

وبغض النظر عن كيفية تحديد مدقق المكون أو إشراكه في العمل، تتحمل الشركة مسؤولية تحديد ما يلي:

- أن الموارد (أي الأشخاص) من طرف مدقق المكون ملائمين لتستعين بهم الشركة.
- أن الأشخاص الذين عينوا بخصوص المكون لديهم الجدارة والكفاءة الملائمة، بما في ذلك الوقت الكافي، لأداء عمليات تتسم بالجودة بشكل مستق.

يتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 ملائمة مدققي المكونات وجدارتهم وكفاءتهم من خلال المتطلبات التالية:

مدققو المكونات من خارج الشبكة التي تنتمي لها الشركة، أو في حالة الشركات التي لا تنتمي لشبكة:

- الفقرة 32(د) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1
- الفقرة 32(ح) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (مقدم الخدمة)

مثال على كيفية تطبيق المتطلبات بشكل محدد على مدققي المكونات من خارج شبكة الشركة

تضع الشركة السياسات والإجراءات التي:

- توضح المعلومات التي يحتاج شريك العملية الحصول عليها والتي تتناول:
 - الشركة الأخرى التي عينت باعتبارها مدقق المكون، على سبيل المثال، خبرتها في الصناعة، وسمعتها في السوق، والخبرة السابقة مع الشركة الأخرى والمعلومات الشاملة عن نتائج عمليات الفحص الدورية.
 - جدارة وكفاءات الأشخاص الذين عينتهم الشركة الأخرى لأداء العمل في المكون.
- يمكن أن تحدد السياسات أو الإجراءات أيضاً كيفية الحصول على المعلومات (على سبيل المثال، قد تفرض تعليمات تدقيق المجموعة الحصول على معلومات عن جدارة الأشخاص وكفاءاتهم).
- توضح المعيار الذي يحتاج شريك العملية لمراعاته عند تحديد ما يلي:
 - أن الشركة الأخرى مناسبة لأداء العمل في المكون.
 - أن الأشخاص الذين عينتهم الشركة الأخرى لأداء العمل في المكون لديهم الكفاءة والجدارة، بما في ذلك الوقت الكافي لأداء عمل يتسم بالجودة.

مدققو المكونات من داخل نفس الشبكة التي تنتمي لها الشركة:

- الفقرة 32(د) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1
- الفقرات 48-52 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة)

مثال على كيفية تطبيق المتطلبات بشكل محدد على مدققي المكونات من داخل نفس الشبكة

الشبكة لديها مطلب يفرض ما يلي:

- إيجاد درجة عالية من القواسم المشتركة في نظم إدارة الجودة في جميع شركات الشبكة.
- تحديد المعيار الذي لا بد من الوفاء به لتعيين شخص لأداء عمل في مكون ما، عندما تكون شركة أخرى من الشبكة هي مدقق المجموعة، على أن يشمل المعيار الجدارة والكفاءات التي لا بد من تليتها لإمكانية تعيين شخص لأداء عمل في مكون ما. وعلى الشركة أن:
 - تفهم متطلبات الشبكة الموضحة أعلاه.
 - توضع سياسات أو إجراءات بخصوص فرق العمليات للتأكد مع مدقق المكونات (أي شركة أخرى في الشبكة) على أن الأشخاص المعينون لأداء عمل في هذا المكون يستوفون معيار معين موضح في متطلبات الشبكة.
 - توضع سياسات أو إجراءات بخصوص فرق العمليات لمراعاة ما إذا كان الأشخاص المعينين لأداء العمل في المكون بحاجة لتلبية متطلبات تكميلية ليكون من الملائم الاستعانة بهم في العملية ولتكون لديهم الجدارة والكفاءات الملائمة.
 - تنظر في المعلومات التي تحصل عليها من الشبكة بخصوص النتائج الشاملة لمهام المتابعة على مستوى

- أن يتناول الكيفية التي ينبغي أن يتعامل بها شريك العملية مع الظروف في الحالات التي لا تكون فيها الشركة الأخرى مناسبة، أو عندما يكون الأشخاص المعينين ليسوا من ذوي الكفاءة والجدارة وليس لديهم الوقت الكافي، ويشمل ذلك:
 - مطالبة شريك العملية بإيصال تلك المسألة للشركة، والشركة الأخرى، والمكلفين بالحوكمة في المنشأة أو إدارة المكون.
 - وإذا لم تكن المسألة قابلة للحل، مطالبة شريك العملية بطلب تقديم موارد إضافية، أو زيادة التوجيه والإشراف والمراجعة على العمل الذي تم بخصوص المكون.
- جميع شركات الشبكة، وما إذا كانت تلك المعلومات تشير إلى أن الأشخاص المعينين من الشركات الأخرى في الشبكة ليسوا مناسبين للعمل في عمليات المجموعة التي تنفذها الشركة.
- توصل المعلومات من الشبكة إلى فرق العمليات بخصوص النتائج الشاملة لمهام المتابعة التي أجرتها الشبكة في جميع شركات الشبكة.
- تضع سياسات أو إجراءات للتعامل مع الظروف عندما يكون لدى شريك العملية مخاوف بشأن الشركات الأخرى للمجموعة التي تؤدي عمل في المكون، أو بشأن جدارة وكفاءة الأشخاص المعينين لأداء العمل، بما في ذلك:
 - مطالبة شريك العملية بإيصال تلك المسائل للشركة، والشركات الأخرى ضمن الشبكة، والمكلفين بالحوكمة في المنشأة أو إدارة المكون.
 - وإذا لم تكن المسألة قابلة للحل، تقديم موارد إضافية، أو مطالبة شريك العملية بزيادة التوجيه والإشراف والمراجعة على العمل الذي تم بخصوص المكون.

يتناول المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنقح) مسؤولية شريك العملية عن تحديد أن الموارد الكافية والملائمة قد عُينت لأداء العملية أو أنها قد أتاحت لفريق العملية في التوقيت الملائم. وفي حالة تدقيق المجموعة، يشكل مدققو المكونات جزءاً من فريق العملية وبالتالي تُطبق أيضاً أحكام المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنقح) على مدققي المكونات.

يتناول المعيار الدولي للتدقيق 1600 اعتبارات معينة بخصوص تدقيق المجموعة، ويشمل متطلبات ومواد تطبيقية تتناول مسؤوليات مدقق المجموعة عند إشراك مدققي المكونات.

¹ المعيار الدولي للتدقيق 600، اعتبارات خاصة - تدقيق البيانات المالية للمجموعة (بما في ذلك عمل مدققي مكونات المجموعة)

الموارد التكنولوجية: نطاق الموارد التكنولوجية ضمن المعيار الدولي لإدارة الجودة 1

لا تقع جميع الموارد التكنولوجية التي تستخدمها الشركة ضمن نطاق المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. يمكن أن تُستخدم الموارد التكنولوجية لتحقيق أغراض متعددة في الشركة، وقد لا ترتبط بعض تلك الأغراض بنظام إدارة الجودة. تشير الفقرة 99 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى أن الموارد التكنولوجية التالية متعلقة بأغراض المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:

الموارد التكنولوجية التي تستخدم في تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة أو تنفيذه أو تشغيله	الموارد التكنولوجية التي تستخدمها فرق العمليات في أداء العمليات	الموارد التكنولوجية الضرورية لتمكين التشغيل الفعّال لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات
<p>أمثلة:</p> <ul style="list-style-type: none"> تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بخصوص الاستقلالية وقبول العلاقة بالعمل وقبول الاستمرار فيها. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تُستخدم في متابعة نظام إدارة الجودة. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتسجيل الوقت، ومتابعة أوقات توقف الموظفين عن العمل. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لدعم التدريب ولتقييم أداء الموظفين. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لإعداد الميزانيات (التخطيط للموارد المالية وتخصيصها). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لحفظ مستندات العملية والحفاظ عليها. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لتسجيل الاستشارات ومتابعتها. 	<p>أمثلة:</p> <ul style="list-style-type: none"> تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تستخدم في تجهيز مستندات العملية وتجميعها. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تستخدم في الموارد الفكرية (مثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المصحوبة بأدلة إرشادية ومنهجيات للسياسة). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التي تستخدم كأدوات وتقنيات أوتوماتيكية، تشمل استخدام "اكسل" و"ماكروز" في "اكسل". 	<p>أمثلة:</p> <ul style="list-style-type: none"> أنظمة التشغيل وقواعد البيانات التي تدعم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تشغيل نظام إدارة الجودة أو أداء العمليات. الأجهزة التي تستخدم لدعم تشغيل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (أنظمة الشبكة وأجهزة المستخدم مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة). أنظمة تكنولوجيا المعلومات لإدارة الوصول لأنظمة التشغيل وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات (مثل تطبيقات كلمات المرور السرية).

i تشمل المادة التطبيقية الواردة في الفقرة 99 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة لتوضيح كيفية اختلاف الموارد التكنولوجية ذات العلاقة بين الشركات الأقل تعقيداً والشركات الأكثر تعقيداً.



قد تخلق الموارد أحداثاً أو ظروفاً أو حالات أو تؤدي إلى اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات مما يؤدي إلى ظهور مخاطر جودة. وبالتالي، عند تحديد مخاطر الجودة وتقييمها وفقاً للفقرة 25(أ) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، يُطلب من الشركة أن تفهم موارد الشركة.

وفيما يلي أمثلة على الأحداث أو الظروف أو الحالات أو اتخاذ أو عدم اتخاذ إجراءات فيما يتعلق بالموارد التكنولوجية التي قد تؤدي إلى ظهور مخاطر جودة في مكونات أخرى:

- قد تعتمد فرق العمليات بشكل لا داعي له على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وقد تعالج تطبيقات تكنولوجيا المعلومات البيانات بشكل غير دقيق، أو قد تعالج بيانات غير دقيقة، أو كليهما. قد يؤدي ذلك إلى ظهور مخاطر جودة متعلقة بأداء العملية، خاصة فيما يتعلق بممارسة التشكك المهني على النحو الملائم.
- قد تؤدي الانتهاكات الأمنية إلى وصول الموظفين بشكل غير مصرح به لبيانات العملاء، وقد يؤدي ذلك إلى ظهور مخاطر جودة متعلقة بالمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة، بمعنى، انتهاك سرية المعلومات.

الموارد التكنولوجية: استخدام فرق العمليات للأدوات والتقنيات المؤتمتة

يمكن أن تستخدم فرق العمليات الأدوات والتقنيات المؤتمتة لأداء إجراءات تدقيق في عملية ما. في بعض الحالات، قد تقدم الشركة الأدوات والتقنيات المؤتمتة أو تعتمدها، وفي حالات أخرى، يمكن أن تحصل عليها فرق العمليات. وفي الحالتين، يحتاج نظام إدارة الجودة في الشركة للتحقق من أن الأدوات والتقنيات المؤتمتة ملائمة، حتى لو حصلت عليها فرق العمليات. على سبيل المثال، توضح الفقرة 101 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن الشركة قد:

- تحظر بشكل محدد استخدام الأدوات والتقنيات المؤتمتة أو مميزاتها إلى أن تحدد الشركة وقت معين لتشغيلها بالشكل الملائم وحتى توافق على استخدامها.
- تضع سياسات أو إجراءات للتعامل مع الظروف التي تستخدم فيها فرق العمليات الأدوات والتقنيات المؤتمتة غير المعتمدة من الشركة، مثل الحالات التي يُطلب فيها من فريق عمليات أن يحدد أن الأدوات والتقنيات المؤتمتة ملائمة للاستخدام قبل استخدامها في العمليات وذلك بدراسة أمور معينة (مثل إدخال البيانات، وكيفية تشغيل الأدوات والتقنيات المؤتمتة، وما إذا كانت مخرجات تلك الأدوات تحقق الغرض المقصود منها وما إلى ذلك).

وقد أعد مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي مادة غير الزامية داعمة للمدققين فيما يتعلق بالتوثيق عند استخدام الأدوات والتقنيات المؤتمتة.



وتشمل الإرشادات كيفية تأثر وثائق العملية عندما تعتمد الشركة الأدوات والتقنيات المؤتمتة، في مقابل الحالات التي لم تخضع فيها الأدوات والتقنيات المؤتمتة لعملية الاعتماد في الشركة.

وقد أعد مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي أيضاً مادة غير الزامية داعمة فيما يتعلق بخطر الاعتماد المبالغ فيه على التكنولوجيا عند استخدام الأدوات والتقنيات المؤتمتة والمعلومات الناتجة عن أنظمة المنشأة.

وتشمل هذه الإرشادات كيفية مساعدة الشركة لفرق العمليات في التعامل مع تحيز الأتمتة وخطر الاعتماد المبالغ فيه على استخدام الأدوات والتقنيات المؤتمتة.

مقدمو الخدمات: نطاق مقدمي الخدمات ضمن المعيار الدولي لإدارة الجودة 1

يقر المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بأن الشركة قد لا تمتلك جميع الموارد التي تحتاجها داخلياً وبالتالي قد تستعين بمقدمي خدمات. وتشمل الموارد من مقدمي الخدمات، وفقاً لتعريفها، الموارد التكنولوجية والفكرية والبشرية التي تستخدمها الشركة في نظام إدارة الجودة أو أداء العمليات. يشمل ذلك الاستعانة بالموارد البشرية (مثل مدققو المكونات) من شركات أخرى تقع خارج شبكة الشركة.

i تشمل الفقرة 105 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على الموارد التي تحصل عليها الشركة من مقدمي الخدمات.

لا يمكن أن تعهد الشركة بنظام إدارة الجودة أو المسؤولية عن نظام إدارة الجودة لطرف خارجي؛ ولكن يمكنها الحصول على الموارد من مقدمي الخدمات، وهي الموارد التي تساعد الشركة على الوفاء بالمتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. ونتيجة لذلك، عند استخدام موارد من مقدم خدمات، تتحمل الشركة مسؤولية التأكيد على أن الموارد ملائمة للاستخدام في نظام إدارة الجودة أو أداء العمليات.

وقد تُعين الشركة مقدم خدمات، أو قد يعينه فريق العمليات. وقد توجد حالات يعين فيها طرف آخر مقدم الخدمة (مثل الحالات التي تعين فيها إدارة المكون مدقق مكون من شركة أخرى ليست من شبكة الشركة). وفي جميع الحالات، يحتاج نظام إدارة الجودة في الشركة للتحقق من ملاءمة مقدم الخدمات، حتى لو كان طرف آخر أو فريق العملية هو من عين مقدم الخدمة. على سبيل المثال، عندما يعين فريق العمليات مقدم الخدمة، يمكن أن تضع الشركة سياسات أو إجراءات توضح مسائل معينة لفريق العمليات والتي على الفريق مراعاتها عند تعيين مقدم الخدمة.

وإذا استخدمت الشركة مورداً (تكنولوجية أو فكرية أو بشرية) من داخل شبكة الشركة، (أي من الشبكة، أو من شركة أخرى في الشبكة أو من هيكل أو منظمة من شبكة الشركة)، لا تعد هذه الموارد مورداً من مقدمي الخدمات. وبدلاً من ذلك، يتم تناول تلك الموارد على أنها جزء من الامتثال للفقرات 48-52 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 (أي مسؤوليات الشركة عند استخدام متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة).



مقدمو الخدمات: مخاطر الجودة المتنوعة ومراعاة قابلية التطوير

يمكن أن تستعين الشركة بموارد متعددة من مقدم خدمات في نظام إدارة الجودة أو في أداء العمليات. وقد تختلف طبيعة مخاطر الجودة المتعلقة بالموارد من مقدمي الخدمات، وأسباب تقييم مخاطر الجودة. ونتيجة لذلك قد تختلف طبيعة استجابات الشركة وتوقيتها ومداهما والتي تتعامل فيها الشركة مع مخاطر الجودة المتعلقة بما إذا كانت الموارد من مقدم خدمات ملائمة للاستخدام. وتجدر الإشارة إلى أنه في بعض الحالات، قد تقرر الشركة أنه لا توجد مخاطر جودة متعلقة بموارد معينة من مقدمي الخدمات، وفي تلك الحالات قد لا تحتاج الشركة أن تصمم استجابات وتصممها فيما يتعلق بتلك الموارد.

أمثلة على العوامل التي قد تؤثر على مخاطر الجودة المتعلقة بالموارد من مقدمي الخدمات، والتي تؤثر على طبيعة استجابات الشركة وتوقيتها ومداهها

أمثلة على كيفية تأثير العوامل على مخاطر الجودة	أمثلة على العوامل
<p>عند استخدام الموارد التكنولوجية من مقدم خدمات، قد تشمل مخاطر الجودة ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قصور في التحديثات الملائمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مما يؤدي إلى أن تصبح تلك التطبيقات غير موثوقة أو غير قابلة للاستخدام، وبالتالي غير ملائمة للاستخدام في نظام إدارة الجودة في الشركة أو لأداء العمليات. • الوصول إلى بيانات العميل، خاصة عند حفظ البيانات في قاعدة بيانات يديرها ويشغلها مقدم الخدمات، وهو ما قد يؤدي إلى انتهاك السرية. <p>عند الاستعانة بالموارد البشرية من مقدم خدمات، قد تشمل مخاطر الجودة ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • قصور في الجدارة والكفاءات الملائمة لأداء الأعمال التي عُينت الموارد البشرية لتنفيذها، مما يؤدي إلى عدم ملائمة الموارد للاستخدام في نظام إدارة الجودة للشركة أو في أداء العمليات. • التغيرات في الأشخاص الذين يعينهم مقدم خدمات (بسبب إعادة التعيين على سبيل المثال) خلال أداء عمل ما عُين من أجله هؤلاء الأشخاص، عندما يكون الأشخاص الجدد المعينين غير ملائمين بسبب عدم قدرتهم على الاستمرار أو عدم امتلاكهم الخبرة المتعلقة بالعمل. 	<p>طبيعة الموارد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تستخدم الشركة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من مقدم خدمات وهي حزمة تطبيقات جاهزة للاستخدام. يحتفظ مقدم الخدمات بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات. يوزع مقدم الخدمات التحديثات بشكل أوتوماتيكي، وتتسلم الشركة تنبيهاً أوتوماتيكياً لقبول التحديث. وفي تلك الحالة، وبما أن الشركة تتحمل مسؤوليات محدودة نسبياً فيما يتعلق بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، قد تتعلق مخاطر الجودة بما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ○ ما إذا كانت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ملائمة للغرض الذي ستستخدم فيه. ○ ما إذا كان مقدم الخدمة يقدم التحديثات اللازمة. ○ خطر ألا تقبل الشركة التحديثات الأوتوماتيكية. • تستخدم الشركة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من مقدم خدمات. ورغم أن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات هي حزمة تطبيقات جاهزة يحتفظ بها مقدم خدمات، تبني الشركة على تطبيقات مطورة خصيصاً والتي تُمكن الشركة من تحقيق تكامل بين تطبيقات تكنولوجيا 	<p>مسؤوليات الشركة عن اتخاذ مزيد من الإجراءات لاستخدام المورد</p>

- المعلومات والتطبيقات الأخرى لتكنولوجيا المعلومات. وعلاوة على ذلك، توجد عدة مسؤوليات على الشركة تحملها عند استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وتشمل:
- حفظ البيانات الخاصة بالشركة في قواعد بيانات أساسية، والحفاظ على البيانات.
 - تحديد خيارات متنوعة لوظيفة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، والتي تتطلب مراجعة دورية لأن الوظائف قد تتغير عندما يُحدّث مقدم الخدمات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.
- وفي تلك الحالة، بالإضافة إلى مخاطر الجودة التي ورد وصفها في المثال أعلاه عما إذا كانت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ملائمة للغرض الذي ستستخدم فيه، ومخاطر الجودة المتعلقة بالتحديثات، قد تحدد الشركة أيضاً مخاطر جودة متعلقة بما يلي:
- أن التطبيقات المعدة خصيصاً لا تعمل بشكل صحيح.
 - أن البيانات الخاصة بالشركة لا تُحفظ أو لا يُحافظ عليها بالشكل الملائم.
 - أن خيارات وظائف التطبيقات التي حددت ليست ملائمة.

مقدمو الخدمات: الحصول على معلومات من مقدمي الخدمات

توضح الفقرة 107أ من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أنه عند تحديد ما إذا كان مورداً من الموارد التي يقدمها مقدم الخدمات ملائماً للاستخدام في نظام الشركة لإدارة الجودة، يمكن للشركة أن تحصل على معلومات عن مقدم الخدمة والموارد التي يقدمها من مصادر متعددة. عادة ما توجد حاجة للحصول على تلك المعلومات مباشرة من مقدم الخدمة.

وفي الحالات التي لا يقدم فيها مقدم الخدمة المعلومات التي تحتاجها الشركة، وكانت الشركة غير قادرة على الحصول على معلومات بديلة تفيد بأنه من الملائم الاستعانة بمقدم الخدمات في نظام إدارة الجودة أو لأداء العمليات، قد تحتاج الشركة أن تستعين بمقدم خدمات آخر. وفي بعض الحالات، قد يُطلب من الشركة أن تستعين بمقدم خدمات، وإذا كانت الشركة غير قادرة على الاطمئنان إلى ملاءمة الموارد، قد تحتاج الشركة لاتخاذ إجراء آخر لتستجيب للموقف بالشكل الملائم.

أمثلة على الحالات التي يُطلب فيها من الشركة الاستعانة بمقدم خدمات والإجراءات التي قد تتخذها الشركة إذا لم تتمكن من الاطمئنان إلى أن الموارد ملائمة للاستخدام

أمثلة على الإجراءات التي قد تتخذها الشركة

يمكن أن تناقش الشركة المسألة بشكل أوسع مع الشبكة وتطلب من الشبكة الحصول على المعلومات اللازمة من مكتب الرئيس الدولي لشركة البرمجيات. علاوة على ذلك، قد تحدد الشركة مخاطر جودة محددة إضافية متعلقة باستخدام تطبيق تكنولوجيا معلومات معين وتستجيب لتلك المخاطر بشكل أكثر مباشرة. على سبيل المثال، قد تحدد الشركة أنه يوجد خطر أن يجري تطبيق تكنولوجيا المعلومات حسابات معينة بشكل خاطئ وتنفذ سياسات أو إجراءات تطلب من فرق العمليات أن تعيد الحسابات التي أجراها تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

أمثلة على الحالات

تتطلب الشبكة من الشركة أن تستخدم تطبيق تكنولوجيا معلومات معين طورته شركة برمجيات. توزع شركة البرمجيات تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من خلال موزعين إقليميين، وبالتالي، تتحمل الشركة مسؤولية الحصول على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بشكل مباشر من موزع إقليمي والتفاوض بخصوص شروط التعاقد مع الشركة. وبالتالي، فإن شركة البرمجيات هي مقدم خدمات في سياق الشركة، وتحتاج الشركة أن تتحقق مما إذا كان تطبيق تكنولوجيا المعلومات ملائماً للاستخدام.

طلبت الشركة من الموزع الإقليمي أن يقدم معلومات لدعم قرارها بخصوص ملاءمة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات للاستخدام، ومع ذلك، لم يجب الموزع الإقليمي على طلبات الشركة.

وقد توجد حالات يقدم فيها مقدم خدمات للشركة تقرير تأكيد عن وصف وتصميم الضوابط على المورد، وفي بعض الحالات، قد يشمل التقرير أيضاً تأكيداً على فعالية تشغيل تلك الضوابط. ومع ذلك، ولأغراض المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، ليس من المطلوب الحصول على تقرير تأكيد من مقدم الخدمة.





فيما يلي ملخص لكيفية تغيّر المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 عن المعيار الحالي فيما يخص المعلومات والتواصل:

كان المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 يشمل متطلبات متعلقة بالتواصل فيما يخص بعض عناصر المعيار، على سبيل المثال، التواصل بشأن المسائل المتعلقة بالاستقلالية، والتواصل بشأن مسؤوليات شركاء العمليات. يتناول مكون المعلومات والتواصل في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 الحاجة لذلك التواصل من خلال المتطلبات المبنية على المبادئ التي قُدمت في مكون المعلومات والتواصل.

- مكونات جديدة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.
- يشمل المعيار متطلبات محسنة للحصول على المعلومات واستخراجها أو استخدامها فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة، وإيصال تلك المعلومات للتمكين من تصميم نظام الشركة لإدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله. تتناول المتطلبات الجديدة:
 - نظام المعلومات في الشركة.
 - ثقافة الشركة في سياق المعلومات والتواصل (أي تعزيز مسؤولية الموظفين عن تبادل المعلومات بينهم ومع الشركة).
 - تبادل المعلومات بين الشركة وفرق العمليات (ملحوظة: أدخل تحسين على هذا المطلب مقارنة بما كان عليه في المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 الذي كان يطلب من الشركة أن تتواصل بشأن سياساتها وإجراءاتها مع الموظفين).
 - إيصال المعلومات ضمن شبكة الشركة وإلى مقدمي الخدمات.
 - عمليات التواصل الخارجية الأخرى المتعلقة بنظام إدارة الجودة، أي الحالات التي يكون فيها هذا التواصل مفروضاً بموجب القانون أو النظام أو المعايير المهنية، أو لمساعدة الأطراف الخارجية على فهم نظام إدارة الجودة.



يُمكن مكون المعلومات والتواصل من تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله. وبالتالي، قد تتداخل عدة جوانب من جوانب مكون المعلومات والتواصل مع مكونات أخرى. تشمل الجوانب الأخرى للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1 معلومات ومتطلبات تواصل محددة، مثل ما تشمله الفقرات 22 و34(هـ)، و46-47 و51 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.



نظام المعلومات

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تضع أهدافاً للجودة متعلقة بنظام المعلومات في الشركة. يشرح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن أنظمة المعلومات قد تشمل استخدام دليل إرشادي أو عناصر تكنولوجيا معلومات.

ورغم أن هذا المطلب هو مطلب جديد في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، فعلى الأرجح سيكون لدى الشركة بالفعل نظم معلومات ضمن أنظمتها الحالية للرقابة على الجودة. وعند تنفيذ المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، قد تنظر الشركة في كيفية تحديد نظام المعلومات الحالي للمعلومات والنقاطها ومعالجتها وصيانتها.

i تشمل الفقرة 111أ من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مثالاً على قابلية التطوير لعرض كيف يمكن تصميم نظام المعلومات في الشركات الأقل تعقيداً.

الأطراف المتنوعة التي تتواصل معها الشركة وتبادل معها المعلومات

وجود تواصل ثنائي فعال هو أمر ضروري لتشغيل نظام إدارة الجودة وأداء العمليات. يقر المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بوجود أطراف متنوعة تتواصل معها الشركة وتبادل معها المعلومات. تختلف المعلومات التي يتم إيصالها، ومسؤوليات الأشخاص في التواصل، وفقاً للدور الموكل إليهم في سياق نظام إدارة الجودة في الشركة أو في سياق أداء العمليات.



يتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 ما يلي:

- المسؤولية العامة للموظفين بخصوص التواصل.
- تبادل المعلومات بين الشركة وفريق العمليات. وفي هذا السياق، تشمل فرق العمليات الموظفين وأي أشخاص من شبكة الشركة أو من مقدم خدمات والذين يشكلون جزءاً من فريق العمليات. وقد تختلف كيفية تبادل الشركة للمعلومات مع الأشخاص من داخل شبكة الشركة أو مقدم الخدمات عن كيفية تبادل الشركة للمعلومات مع موظفيها. على سبيل المثال، تواصل الشركة مع مدققي المكونات من داخل شبكة الشركة أو مقدم الخدمات قد يتم من خلال مدقق المجموعة.

- تبادل المعلومات بين الشركة والموظفين الذين يؤدون أعمال ضمن نظام إدارة الجودة.
- إيصال المعلومات ضمن شبكة الشركة أو إلى مقدمي الخدمات، في سياق متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة أو الموارد من مقدمي خدمات.
- التواصل مع أطراف خارجية أخرى.

i تشمل الفقرة 112 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على التواصل بين الشركة والموظفين وفرق العمليات.

تشمل الفقرة 113 مثالاً على المعلومات التي تحصل عليها الشركة من داخل شبكة الشركة.

توجد عدة طرق يمكن أن تستخدمها الشركة لإيصال المعلومات، على سبيل المثال، التواصل الشفهي المباشر، أو الأدلة الإرشادية والسياسات أو الإجراءات، أو النشرات الإخبارية، أو التنبيهات، أو الشبكة الداخلية أو من خلال تطبيقات أخرى معتمدة على الانترنت، أو التدريب، أو العروض التقديمية، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو الندوات عبر الانترنت. وعند تحديد الطريقة/ الطرق الأكثر ملاءمة ومدى تكرار عملية التواصل، يمكن أن تراعي الشركة مجموعة من العوامل والتي تشمل ما يلي:

- الجمهور المستهدف من التواصل.
- طبيعة ومدى أهمية المعلومات التي يتم إيصالها.

في بعض الحالات، قد تقرر الشركة أنه من اللازم أن توصل نفس المعلومات من خلال طرق متعددة لتحقيق الهدف من التواصل. وفي تلك الحالات، اتساق المعلومات التي يتم إيصالها هو أمر مهم.

وفي حالة الشركات الأصغر والأقل تعقيداً، قد يكون التواصل غير رسمي ويمكن تحقيقه من خلال المناقشات المباشرة مع الموظفين وفرق العمليات. ولا يوجد مطلب في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بوجود ضرورة لتوثيق جميع عمليات التواصل رسمياً، وعادة ما يكون هذا الأمر غير عملي. تحتاج الشركة لتوثيق التواصل في حدود اللازم لتحقيق مطلب التواصل الوارد في الفقرات 57-59 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.



المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 34(هـ) و 124-132



التواصل مع الأطراف الخارجية

يمكن للشركة أن تتواصل مع أطراف خارجية مختلفة. قد يشمل التواصل الخارجي فيما يخص نظام إدارة الجودة في الشركة تقرير شفافية أو تقرير جودة تدقيق، أو حوار مباشر مع الأطراف الخارجية، بما في ذلك الحوار المباشر مع الجهات التنظيمية وجهات الإشراف على التدقيق، أو الإدارة والمكلفين بالحوكمة لدى العملاء، والمعلومات على الموقع الإلكتروني للشركة أو المعلومات التي تُقدّم من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

يتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 موضوع التواصل مع الأطراف الخارجية من خلال ما يلي:

- هدف الجودة المتعلق بالتواصل مع الأطراف الخارجية الوارد في الفقرة 33(د)(2).
- استجابة محددة في الفقرة 34(هـ) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

i تشمل الفقرة 125 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على الأطراف الخارجية التي يمكن أن تستخدم المعلومات عن نظام الشركة لإدارة الجودة.

ملحوظة: تتناول الفقرة 33(د)(11) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 التواصل ضمن شبكة الشركة أو مع مقدمي الخدمات.

وفيما يلي ملخص للمتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بخصوص التواصل مع الأطراف الخارجية (بخلاف الشبكات ومقدمي الخدمات):

كيف يمكن أن يتم التواصل؟	ما هي المسائل التي يتم التواصل بشأنها؟	مع من يتم التواصل؟	متى يكون التواصل مع الأطراف الخارجية مطلوباً أو ملائماً؟
الطبيعة والتوقيت والمدى الذي تنص عليه القوانين أو الأنظمة أو المعايير المهنية	إيصال المعلومات التي تنص عليها القوانين أو الأنظمة أو المعايير المهنية	التواصل مع الطرف الخارجي الذي تحدده القوانين أو الأنظمة أو المعايير المهنية	تتطلب القوانين والأنظمة أو المعايير المهنية إجراء تواصل خارجي
الطبيعة والمدى والتوقيت الذي تحدده الشركة (السياسات أو الإجراءات التي وضعت وفقاً للفقرة 34(هـ)(3))	التواصل بشأن كيفية دعم نظام إدارة الجودة للأداء المتسق للعمليات التي تتسم بالجودة (السياسات أو الإجراءات التي وضعت وفقاً للفقرة 34(هـ)(3))	تتواصل الشركة مع المكلفين بالحوكمة في المنشأة	تجري الشركة عمليات تدقيق على البيانات المالية للمنشآت المدرجة
الطبيعة والمدى والتوقيت الذي تحدده الشركة (السياسات أو الإجراءات التي وضعت وفقاً للفقرة 34(هـ)(3))	إيصال المعلومات التي تحددها الشركة (السياسات أو الإجراءات التي وضعت وفقاً للفقرة 34(هـ)(3))	التواصل مع الأطراف الخارجية الذين تحددهم الشركة (السياسات أو الإجراءات التي وضعت وفقاً للفقرة 34(هـ)(2))	التواصل مطلوب في حالات أخرى لمساعدة الأطراف الخارجية على فهم نظام إدارة الجودة

وفي حالة الشركات الأصغر، قد تحدد الشركة عند تطوير سياساتها أو إجراءاتها حالات محدودة يكون فيها التواصل مع الأطراف الخارجية ملائماً. على سبيل المثال، يمكن أن تتواصل الشركة مع المكلفين بالحوكمة في المنشأة في الحالات التي توجد فيها مشكلات في عمليات معينة.



تهدف المتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى تعزيز تبادل المعلومات القيمة والمتعمقة عن نظام إدارة الجودة مع الأطراف المعنية بالشركة بأفضل أسلوب ممكن. نتيجة لذلك، حتى في حال عدم وجود متطلبات في القانون أو اللوائح أو المعايير المهنية للتواصل خارجياً، أو إذا لم تتخذ الشركة عمليات تدقيق للبيانات المالية للمنشآت المدرجة، فمن المتوقع أن تحدد الشركة على الأقل ما إذا كان من المناسب التواصل مع الأطراف الخارجية بشأن نظام إدارة الجودة.

يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إرشادات موسعة وأمثلة متعلقة بالتواصل الخارجي:

- تصف الفقرة 126 المسائل التي يمكن التواصل بشأنها مع الأطراف الخارجية.
- وتشرح الفقرة 130 المسائل التي قد تؤثر على قرار الشركة بشأن الحالات التي من الملائم فيها التواصل خارجياً.
- توضح الفقرة 131 الخصائص التي قد تضعها الشركة في الاعتبار عند إعداد المعلومات للتواصل خارجياً.
- وتشمل الفقرة 132 أمثلة على شكل التواصل مع الأطراف الخارجية.

قد يتطلب القانون في دائرة الاختصاص أو اللوائح أو المعايير المهنية من الشركة أن تعد تقرير شفافية أو تقرير جودة تدقيق، وفي هذه الحالة ستحتاج الشركة إلى الامتثال لهذه المتطلبات. ولا يفرض المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على الشركة أن تعد تقرير شفافية أو تقرير جودة تدقيق. تشير الفقرة 132 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى أن تقرير الشفافية أو تقرير جودة التدقيق هما مثال على شكل من أشكال التواصل مع الأطراف الخارجية.



الاستجابات المحددة

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 16(د)، و16(هـ)، و34، وأ116-137



وفقاً لما هو موضح في عملية تقييم مخاطر الشركة، يتضمن المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بعض الاستجابات المحددة التي من المطلوب من الشركة تصميمها وتنفيذها. والاستجابات المحددة ليست شاملة ولا تتعامل مع جميع مخاطر الجودة بالكامل. تتعلق بعض الاستجابات المحددة بمسائل تناولها المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 الحالي.

وفيما يلي ملخص للمتطلبات الجديدة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، والمسائل المتعلقة بالمسائل الموجودة في المعيار الحالي:

- متطلبات جديدة للتعامل مع التواصل مع الأطراف الخارجية (للمزيد من التفاصيل انظر قسم المعلومات والتواصل).
 - متطلبات محسنة:
 - السياسات أو الإجراءات التي تتناول العمليات التي لا بد أن تخضع لمراجعات على جودة العمليات.
 - السياسات أو الإجراءات التي تتناول التهديدات التي تمس الامتثال للمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة ومخالفة المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة والتي تتناول جميع المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة (يركز المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 الحالي على الاستقلالية). علاوة على ذلك، تم توفيق المتطلبات لتمشى مع قواعد السلوك الأخلاقي المهي الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين، خاصة فيما يتعلق بتحديثات قواعد السلوك الأخلاقي المهي الصادرة عن مجلس معايير السلوك الأخلاقي الدولية للمحاسبين والمتعلقة بالإجراءات الوقائية.
 - عُدلت متطلبات الحصول على التأكيد على الامتثال لمتطلبات الاستقلالية لتشير إلى متطلبات الاستقلالية بدلاً من سياسات أو إجراءات الشركة بخصوص الاستقلالية.
 - السياسات أو الإجراءات التي تتناول الشكاوى والادعاءات مشابهة لتلك الواردة في المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1، مع زيادة التركيز على تسلم الشكاوى والادعاءات والتحقيق فيها والتوصل لحل بشأنها.
- المتطلبات التالية في سياق المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 قد نُقلت في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على النحو التالي:
- يشمل المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 متطلبات تتناول أهلية المراجع على الجودة، وأداء وتوثيق المراجعة على الرقابة على جودة العملية. وحالياً، يتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 2 تلك الموضوعات.
 - كان المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 يشمل متطلبات خاصة تتناول أوجه القصور التي تُحدد نتيجة للشكاوى والادعاءات، وذلك ضمن عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية.
- والأقسام في هذا الإصدار بخصوص مكونات المتطلبات الأخلاقية ذات الصلة ومكون القبول والاستمرار تشرح أيضاً المتطلبات الواردة في المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 والتي نُقلت في مكان آخر في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

- وُضِّحَت السياسات أو الإجراءات التي تتناول مسائل محددة متعلقة بقبول العملية والاستمرار فيها، ووسَّع نطاقها لتطلب من الشركة أن تتعامل مع الحالات التي تُفرض فيها القوانين أو الأنظمة على الشركة قبول علاقة مع عميل أو قبول عملية ذات طبيعة خاصة.

المراجعات على جودة العمليات

المراجعات على جودة العمليات هي استجابة على مستوى الشركة لمعالجة مخاطر الجودة. المراجعة على جودة العملية هي مراجعة على مستوى العملية يجريها مراجع على جودة العملية نيابة عن الشركة. المتطلبات التي تتناول المراجعات على جودة العمليات مدرجة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 والمعيار الدولي لإدارة الجودة 2 على النحو التالي:

← انظر دليل التنفيذ للمرة الأولى
للمراجعات على جودة العمليات الصادر
عن مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي.

يتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 2 ما يلي:

- معيار تأهل الشخص لأداء مراجعة على جودة العملية وتعيين المراجعين على جودة العمليات.
- أداء المراجعة وتوثيقها.

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تضع السياسات أو الإجراءات التي:

- تتناول المراجعات على جودة العمليات وفقاً للمعيار الدولي لإدارة الجودة 2.
- تفرض أداء مراجعة على جودة العملية بالنسبة لعمليات محددة.

ماذا يعني ذلك؟

- يُتوقع من الشركة أن تضع سياسات أو إجراءات تتناول ما يلي:
- تحديد العمليات التي لا بد أن تخضع لمراجعة على جودة العمليات، وهي السياسات أو الإجراءات التي لا بد أن تُدرج في نطاق العمليات التي وضحتها المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.
 - معيار تأهل الشخص لأداء مراجعة على جودة العملية وتعيين المراجع على جودة العمليات. السياسات أو الإجراءات التي لا بد أن تمتثل أيضاً لمتطلبات التأهل الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 2 والمتطلبات التي تتناول تعيين المراجع.
 - أداء وتوثيق المراجعة على جودة العملية. السياسات أو الإجراءات التي لا بد أيضاً أن تمتثل لمتطلبات الأداء والتوثيق الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 2.

أشارت الفقرة 136 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى أنه في بعض الحالات، قد تقرر الشركة أنها لن تجري عمليات تدقيق أو غير ذلك من العمليات التي تكون فيها الشركة بحاجة لإجراء مراجعة على جودة العملية. وتجدر الإشارة إلى أن المتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 التي تفرض وضع سياسات أو إجراءات تتناول المراجعات على جودة العمليات ما زالت تنطبق على الشركة. ومع ذلك، فإن طبيعة العمليات وظروفها والتي تنفذها الشركة قد لا تكون من بين تلك التي تتطلب إجراء مراجعة على جودة العملية وفقاً لسياسات أو إجراءات الشركة.



يمكن أن تصمم الشركة وتنفذ أنواعاً أخرى من المراجعات على العمليات استجابةً لمخاطر الجودة، وهي المراجعات التي لا تُعد مراجعات على جودة العمليات. على سبيل المثال، بالنسبة لعمليات التدقيق التي عليها تحفظات، قد تطلب الشركة إجراء مراجعة على إجراءات التدقيق الإضافية التي اتخذها فريق العملية لمعالجة مخاطر كبيرة أو قد تطلب من أشخاص من داخل الشركة من ذوي الخبرة الفنية المتخصصة إجراء مراجعات على مسائل معينة. وفي بعض الحالات، قد تُجرى تلك المراجعات على العمليات بالإضافة إلى المراجعة على جودة العملية.



الشكاوى والادعاءات

لا يحدد المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الذي ينبغي أن يتسلم الشكاوى والادعاءات ويحقق فيها ويتوصل لحل بشأنها. ومع ذلك، تُطبق المتطلبات التي تتناول الموارد في الفقرات 32(ج) و32(هـ). يعني ذلك أن الأشخاص الذين عينوا لتسلم الشكاوى والادعاءات والتحقق فيها والتوصل لحل بشأنها لا بد أن يتمتعوا بالجدارة والكفاءة الملائمة، ويشمل ذلك امتلاك الوقت الكافي، لأداء الدور الموكل إليهم. وفي حال عدم وجود موظفين من ذوي الجدارة والكفاءة اللازمة لأداء هذا الدور في الشركة، ستحتاج الشركة للاستعانة بأشخاص من مصدر خارجي.

وقد تشمل الكفاءة والجدارة اللازمة لأداء دور تسلم الشكاوى والادعاءات والتحقق فيها والتوصل لحل بشأنها ما يلي:

- الخبرة والمعرفة والصلاحيات الملائمة في الشركة.
- خط مباشر للتواصل مع الشخص/ الأشخاص الذين سيتحملون المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام إدارة الجودة.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 16(أ)، و16(ج)، و35-47، و10-12.
و15-17، و138-174



عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية

حُسِّنت عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية بشكل كبير مقارنة بما كانت عليه في المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1، وشملت تلك التحسينات ما يلي:

- تركيز جديد على متابعة نظام إدارة الجودة بأكمله.
- إطار جديد لتقييم المشكلات وتحديد أوجه القصور وتقييم أوجه القصور التي حُددت.
- إجراءات تصحيحية أكثر صرامة.

المتطلبات المتعلقة بالتواصل بشأن المسائل المتعلقة بالمتابعة واتخاذ الإجراءات التصحيحية مشابهة لتلك الواردة في المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 الحالي.

الغرض من عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية هو:

- متابعة نظام إدارة الجودة ليكون لدى الشركة المعلومات الموثوقة وذات الصلة وفي التوقيت المناسب لتتمكن من تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.
- اتخاذ الإجراءات الملائمة للاستجابة لأوجه القصور، وذلك لمعالجة أوجه القصور في التوقيت الملائم، لمنع وقوعها. قد يشمل اتخاذ الإجراءات الملائمة أيضاً، إذا لزم الأمر، تصحيح المشكلات التي تتعلق بالعمليات عندما يظهر أنه تم حذف إجراءات من العمليات المكتملة أو المستمرة، أو في حال إصدار تقرير غير ملائم.

تُسهّل المتابعة والإجراءات التصحيحية من تنفيذ تحسينات استباقية ومستمرة على جودة العمليات ونظام إدارة الجودة. وتحديد أوجه القصور وتصحيحها هو جزء بِنَاءٍ وأساسي من نظام إدارة جودة يتسم بالفاعلية.

كيفية استخدام المعلومات عن تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله والمعلومات عن أوجه القصور

معلومات عن تصميم نظام إدارة الجودة في الشركة وتنفيذه وتشغيله، وتشمل المعلومات عن أوجه القصور والإجراءات التصحيحية، والتي قد تستخدمها:

- قيادة الشركة في التقييم السنوي لنظام إدارة الجودة.
- الشركة، أو الأشخاص الموكّل إليهم مهام ضمن نظام إدارة الجودة، وذلك لاتخاذ إجراءات استباقية ومستمرة لتحسين جودة العملية ونظام إدارة الجودة. يشمل ذلك المراجعين على جودة العمليات الذين يمكنهم استخدام المعلومات كأساس لأداء المراجعة على جودة العملية.
- شركاء العملية وذلك لإدارة جودة العمليات وتحقيقها.

الجوانب المختلفة لعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية

يمكن تقسيم عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية إلى أربعة جوانب على النحو التالي:



وفقاً لما سيرد شرحه بالتفصيل في الأقسام التالية، فإن تصميم عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية سيختلف بناءً على عدة عوامل، تشمل كيفية تصميم جوانب أخرى من نظام إدارة الجودة، وطبيعة الشركة وظروفها.

والمقصود ألا تكون عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية ثابتة، بل أن تكون عملية ديناميكية ذات طبيعة متكررة.

مثال على كيف أن عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية ديناميكية ومتكررة

عند تقييم المشكلات المتعلقة بالموظفين الذين سيسجلون حصص مالية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات الذي تستخدمه الشركة بخصوص الاستقلالية، حُدد أن أعمال المتابعة لم تتناول وظيفة تطبيق تكنولوجيا المعلومات الخاص بالاستقلالية بحد ذاته، مثل ضوابط الوصول إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات، وكيفية برمجة التطبيق، وكيفية إدارة التغيرات على البرمجة، أو كيفية حفظ البيانات المدخلة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والحفاظ عليها. ولذا، تقرر الشركة أنها بحاجة لإجراء مزيد من مهام المتابعة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك لتقدم نظرة شاملة على فعالية استجابات الشركة للتعامل مع الاستقلالية.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 36-39، و139-156



صمم أعمال المتابعة ونفذها



ما الذي تتابعه الشركة

تتابع الشركة نظام إدارة الجودة بأكمله، وقد يشمل ذلك متابعة ما يلي:

- كيفية تعيين المسؤوليات للقيادة وما إذا كانت متطلبات المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 قد استوفيت.
- تصميم وتشغيل عملية تقييم المخاطر في الشركة، أي كيفية تحديد الشركة لأهداف الجودة، وتحديد مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتنفيذها، وتحديد المعلومات المتعلقة بالتغيرات التي طرأت على طبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها والتي قد تؤثر على أهداف الجودة، أو مخاطر الجودة، أو الاستجابات.
- تنفيذ الاستجابات وتشغيلها، بما في ذلك ما إذا كانت تعمل بشكل صحيح وفقاً للتصميم الذي وضعت من أجله وما إذا كانت الاستجابات تعالج مخاطر الجودة ذات العلاقة بفاعلية.
- ما إذا كانت عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية التي تنفذها الشركة تحقق الغرض المقصود منها.
- كيفية تعامل الشركة مع متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة وما إذا كانت تمثل متطلبات المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.
- تقييم القيادة لنظام إدارة الجودة وما إذا كان استوفى المتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

كيفية متابعة الشركة لنظام إدارة الجودة

تصمم الشركة وتنفذ أعمال المتابعة على أن تكون مصممة خصيصاً لتلائم الشركة. تُصمم طبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداهها خصيصاً لتلائم الشركة من خلال مراعاة عدد من العوامل الموضحة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. وفيما يلي توضيح للعوامل التي يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تراعيها، بالإضافة إلى أمثلة توضيحية تعرض كيف تؤثر تلك العوامل على طبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداهها.

الأسباب التي نتجت عن تقييم مخاطر الجودة

مثال

الشركة لديها خطر جودة متعلق بشريك عملية لا يقدم القدر الكافي من التوجيه والإشراف والمراجعة. وأتى تقييم مخاطر الجودة أعلى بالنسبة لبعض فئات العملية، مثل عمليات تدقيق المجموعة وتدقيق المنشآت المدرجة. ومن أحد الاستجابات التي تصممها الشركة لخطر الجودة هو أداة مؤتمنة تتعقب الوقت الذي يمضيه شريك العملية في العمل في مسار العملية مقارنة بالمتوسطات المُتنبأ بها. ترسل الأداة تنبيهاً لشريك العملية عند أي نقطة في العملية إذا اكتشفت الأداة أن الوقت الذي يمضيه الشريك في العمل قليل للغاية. عند متابعة الأداة، تحصل الشركة على تقرير بالتنبيهات، وتتابع بعض العمليات التي تختارها لتحديد كيفية استجابة الشريك للتنبيه. يركز اختيار الشركة (مدى مهام المتابعة) على العمليات التي كان فيها تقييم مخاطر الجودة أعلى (أي عمليات تدقيق المجموعة وتدقيق المنشآت المدرجة).

تصميم الاستجابات

مثال

باستخدام نفس المثال أعلاه، تشمل أعمال المتابعة في الشركة تحديد أن المتوسطات المُتنبأ بها المستخدمة في الأداة ملائمة. وتتسعين الشركة بذلك بخصوص خبير تكنولوجيا معلومات للتحقق من أن بيانات الجدول الزمني قد نُقلت بدقة في الأداة، وأن لوغاريتمات الأداة لتحديد المتوسطات المُتنبأ بها ستظل ملائمة (طبيعة مهام المتابعة). يجري خبير تكنولوجيا المعلومات هذا التقييم سنوياً (توقيت مهام المتابعة).

صميم عملية تقييم المخاطر في الشركة وعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية

أمثلة

- متابعة عملية تقييم المخاطر في الشركة: وضمن عملية تقييم المخاطر في الشركة، لدى الشركة لجنة تجتمع ربع سنوياً لمناقشة التغيرات التي تطرأ على الشركة وبيئتها، وكيف يمكن أن تؤثر على نظام إدارة الجودة، خاصة ما إذا كانت مخاطر جودة جديدة قد ظهرت وما إذا كانت توجد حاجة لمعالجة تلك المخاطر. قد تتطلب طبيعة مهام المتابعة التي تجرئها الشركة متابعة اجتماعات اللجنة، وفهم المعلومات التي تستخدمها اللجنة لتحديد التغيرات التي طرأت على الشركة وبيئتها.
- متابعة عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية: الشركة هي شركة صغيرة وبالتالي أشركت مقدم خدمات لأداء مهام المتابعة في الشركة. يجري مقدم الخدمة مهام المتابعة بصفة ربع سنوية، ويقدم النتائج للشخص / الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية عن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية. قد تتضمن طبيعة متابعة الشركة لتصميم وتنفيذ وتشغيل مهام المتابعة أن تقوم الشركة بما يلي:
 - مراعاة ما إذا كانت مهام المتابعة التي صدرت تعليمات بخصوصها لمقدم الخدمة تقدم معلومات كافية عن نظام إدارة الجودة.
 - مراعاة ملاءمة مقدم الخدمة.
 - مراجعة المعلومات التي قدمها مقدم الخدمة لتحديد ما إذا كان قد أجرى مهام المتابعة وفقاً لتعليمات الشركة.
 - طرح تساؤلات على مقدم الخدمة عمّا إذا كان سيقدم أفكاراً أو توصيات ستحسن من فعالية تصميم مهام المتابعة في الشركة.

التغيرات التي تطرأ على نظام إدارة الجودة

مثال

تنفذ الشركة تطبيق تكنولوجيا معلومات جديد لإدارة قبول العلاقات بالعملاء واستمرارها وقبول العمليات. تقرر الشركة أنها بحاجة لأن تنفذ مهام متابعة ومراقبة لتحديد ما إذا كان تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعمل وفقاً لما هو مقصود منه وأنه يحقق الغرض منه وذلك خلال ثلاثة أشهر بعد بدء العمل بتطبيق تكنولوجيا المعلومات الجديد (توقيت مهام المتابعة).

مهام المتابعة السابقة

أمثلة

تلقي مهام المتابعة السابقة الضوء على الجوانب التي ينبغي التركيز عليها: نتائج عمليات الفحص السنوية التي تجربها الشركة على العمليات المكتملة ألفت الضوء على أن فرق العمليات لم يكن لديها الوقت الكافي لأداء العمليات، وهو وجه قصور محدد ويعتبر شديد ومنتشر. اتخذت الشركة عدة إجراءات لمعالجة وجه القصور، بما في ذلك تعيين موظفين إضافيين وتقديم تدريب إلزامي على إدارة المشاريع لكبار الموظفين وللشركاء. ونظراً لشدة وانتشار وجه القصور، تتابع الشركة عن كثب وبصفة مستمرة (توقيت مهام المتابعة) تعيين الموظفين للعمليات وتعدّد اجتماعات دورية (طبيعة وتوقيت مهام المتابعة) مع كبار الموظفين والشركاء لمناقشة كيفية تنفيذ نتائج التدريب على إدارة المشاريع.

عدم تنفيذ مهام المتابعة لفترة زمنية طويلة: الشركة لديها تطبيق تكنولوجيا معلومات للجداول الزمنية والذي تستخدمه منذ عدة سنوات ولم تغيره. في السنة الأولى التي اشترت فيها الشركة تطبيق تكنولوجيا المعلومات، تحققت مهام المتابعة التي تجربها الشركة من أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعمل وفقاً لما هو مقصود منه. ومرت عدة سنوات منذ إجراء آخر متابعة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات، وبالتالي تحدد الشركة أنها بحاجة لأداء مهام متابعة جديدة على تطبيق تكنولوجيا المعلومات (توقيت مهام المتابعة).

معلومات مهمة أخرى - الشكاوى/ الادعاءات، وعمليات الفحص الخارجية، ومقدمو الخدمات

مثال

تنسلم الشركة شكاوى داخلية مجهولة الهوية بأن شريك في عملية ما لم يلتزم بسياسات أو إجراءات الشركة فيما يتعلق بعدم الامتثال للقوانين والأنظمة، وذلك عند تحديد حالة عدم امتثال للقوانين والأنظمة لدى إدارة العميل. تتابع الشركة الشكاوى وتتخذ إجراءات للتعامل مع عدم الامتثال وفقاً للمتطلبات الأخلاقية ذات الصلة. وبالرغم من ذلك، ولأن شريك العملية لم يمثل للسياسات أو الإجراءات، فعند اختيار شركاء العملية الذين سيخضعون لفحص العمليات المكتملة، تختار الشركة شريك العملية الذي وردت الشكاوى بشأنه (مدى مهام المتابعة).

أمثلة على المسائل الأخرى التي قد تؤثر أيضاً على طبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداهها:

الموارد التي تعتمد الشركة استخدامها للتمكين من أداء مهام المتابعة	اشترك شبكة الشركة في مهام المتابعة	حجم الشركة وهيكلها وتنظيمها
<p>مثال</p> <p>تشرك الشركة مقدم خدمات لأداء مهام المتابعة وفقاً لتعليمات الشركة. ولأن الشركة لم تعين مقدم الخدمات على أساس الدوام الكامل، صممت الشركة عدد من مهام المتابعة على أن تتم بصفة ربع سنوية (أي أنها مهام دورية).</p>	<p>مثال</p> <p>تضطلع شبكة الشركة بمتابعة عمليات وجوانب متعددة من نظام إدارة الجودة بصفة سنوية. وفي المراجعة الحالية، ركزت الشبكة على استجابات الشركة لتحقيق الاستقلالية. تراعي الشركة طبيعة مهام المتابعة للشبكة ومداهها والتي تنفذ على الاستقلالية عند تحديد طبيعة مهام المتابعة الخاصة بالشركة وتوقيتها ومداهها بخصوص الاستقلالية.</p>	<p>مثال</p> <p>الشركة هي شركة تعمل في أماكن متعددة. وبالتالي، لدى الشركة فريق مخصص من الموظفين الذين يجرون مهام المتابعة في الشركة. وبما أن الفريق مخصص للمتابعة، صُممت مهام كثيرة باعتبارها مهام متابعة مستمرة تنفذ على أوقات زمنية منتظمة خلال السنة.</p>

مهام المراقبة المستمرة والدورية

قد تكون مهام المراقبة المستمرة أكثر ملاءمة في بعض الحالات، في حين تكون مهام المراقبة الدورية أكثر ملاءمة في حالات أخرى. الدمج بين مهام المراقبة المستمرة والدورية قد يؤدي إلى المتابعة الفعالة بشكل كامل.

مهام المراقبة الدورية	مهام المتابعة المستمرة
<p>المهام التي تُجرى على فترات محددة.</p>	<p>مهام روتينية، مدمجة في عمليات الشركة وتُنَفَّذ على أساس الوقت الفعلي، وتتفاعل مع الظروف المتغيرة.</p>
<p>مثال</p> <p>فحص العمليات المكتملة أو فحص سجلات التدريب لتحديد الموظفين الذين استكملوا التدريب المطلوب.</p>	<p>مثال</p> <p>تصدر تقارير متنوعة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات الخاص بالشركة بخصوص الاستقلالية وذلك بصفة شهرية، ويراجع الشخص الموكل إليه المسؤولية التشغيلية تلك التقارير من حيث الامتثال لمتطلبات الاستقلالية. يستخدم الشخص التقرير لتحديد الانحرافات عن المسار وعدم الامتثال لسياسات أو إجراءات الشركة المتعلقة بالاستقلالية.</p>

أنواع مهام المتابعة، بما في ذلك فحص العمليات المكتملة

فحص العمليات المكتملة هو أحد مهام المتابعة التي تنفذها الشركة. ويتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أداء هذا الفحص. ورغم أن فحص العمليات المكتملة يركز على العمليات، إلا أنه يقدم معلومات للشركة عن نظام إدارة الجودة. على سبيل المثال، يمكن أن تقدم نتائج الفحص معلومات عما يلي:

- ما إذا كانت توجد مخاطر جودة لم تحدها الشركة، أو ما إذا كانت توجد حاجة لتعديل تقييم مخاطر الجودة.
- ما إذا كانت فرق العمليات قد نفذت سياسات أو إجراءات الشركة (أي الاستجابات) وفقاً لتصميمها، وما إذا كانت الاستجابات فعّالة في معالجة مخاطر الجودة.
- ما إذا كانت توجد حاجة لإجراء تعديلات على تصميم سياسات أو إجراءات الشركة (أي الاستجابات) بناءً على تنفيذ فرق العمليات لسياسات أو إجراءات الشركة.
- العمليات التي تتسم بالجودة والثقافة والتوجه نحو تحقيق الجودة.
- ما إذا كان شركاء العملية قد وفوا بمسؤولياتهم الشاملة عن إدارة الجودة وتحقيقها في العمليات الموكلة إليهم.
- الإجراءات التي تتخذها فرق العمليات والتي أدت لظهور نتائج إيجابية، والتي قد تقدم للشركة أفكاراً عن كيفية إدخال مزيد من التحسينات على نظام إدارة الجودة.

إجراء عمليات فحص على العمليات المكتملة لن يقدم على الأرجح للشركة معلومات كافية في التوقيت الملائم عن تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله، بمعنى أنه على الأرجح ستحتاج الشركة لمزيج من مهام المتابعة لتحقيق الغرض من عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية.

أمثلة على أنواع أخرى من مهام المتابعة

- عمليات فحص أثناء أداء العمليات.
- إجراء مقابلات مع موظفي الشركة، أو إجراء استقصاءات رسمية، لفهم كيفية استقبال موظفي الشركة للثقافة.
- مراعاة الاتساق في عمليات التواصل التي تجربها القيادة ورسائلها، وما إذا كانت تعكس قيم الشركة وتركز بشكل ملائم على الجودة.
- التحقق من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الوظائف المتعلقة بنظام إدارة الجودة، مثل أنظمة الاستقلالية أو الأدوات الأوتوماتيكية التي تستخدم في عمليات التدقيق.
- تنبيهات أوتوماتيكية، على سبيل المثال، إشعارات أوتوماتيكية عند عدم تطبيق السياسات.
- فحص المستندات والعقود التي تدعم إشراك مقدمي الخدمات، لتحديد ما إذا كانت قد تمت مراعاة أن مقدم الخدمات مناسب لتقديم خدمات للشركة.
- التحقق من سجلات الحضور في فعاليات التدريب.
- التحقق من سجلات الوقت بخصوص عدد الساعات التي يمضيها شركاء العملية وكبار الموظفين وتقييم مدى كفاية تلك الساعات.

وفي بعض الحالات، قد يحدث خلط بين الاستجابة لمعالجة خطر جودة وبين مهمة متابعة، أو قد يوجد تشابه بينهما. على سبيل المثال، قد يحدث خلط بين عمليات الفحص أثناء أداء



العمليات (وهي مهمة متابعة) والمراجعات على العمليات والتي صُممت لمنع وقوع خطر جودة (وهي استجابات).

لماذا يُعد فحص العمليات مهمة متابعة؟

تُصمم عمليات الفحص على العمليات لتقييم ما إذا كانت السياسات أو الإجراءات (أي الاستجابات) أو الجوانب الأخرى من نظام إدارة الجودة قد صُممت ونُفذت وأنها تعمل لتحقيق الغرض المقصود منها.

متى تعتبر المراجعة على العملية استجابة؟

صُممت الاستجابات لمنع وقوع مخاطر الجودة، أو لاكتشاف الإخفاقات وتصحيحها أو لاكتشاف قصور ما في نظام إدارة الجودة كان سيؤدي إلى وقوع خطر جودة. على سبيل المثال، تُصمم المراجعة على جودة عملية ما لتقييم الأحكام التي اتخذها فريق العملية قبل إصدار تقرير العملية، أو قد تكون الشركة قد أصدرت مسبقاً مراجعات على البيانات المالية ووثائق العملية في عمليات معينة لتحديد ما إذا كانت البيانات المالية ستكون سليمة.

كيف تميز الشركة بينهما؟

عند تصميم نظام إدارة الجودة، تحدد الشركة طبيعة المهمة (استجابة أم مهمة متابعة)، وفقاً للمقصود من المهمة. على سبيل المثال:

- إذا وضعت الشركة سياسة تتطلب من العمليات أن تطبق أو أن تخضع لبعض الإجراءات لمنع وقوع خطر جودة، فهذه على الأرجح استجابة (مثلاً، عندما تتطلب منهجية الشركة أن تلي العمليات معيار معين لتخضع لمراجعة مصدرة مسبقاً للمساعدة على تحديد ملاءمة تقرير العملية قبل إصداره).
- أما إذا صُممت الشركة مهمة لتجميع معلومات عن تنفيذ السياسات أو الإجراءات لتحديد فعاليتها، فهذه على الأرجح مهمة متابعة (على سبيل المثال، عمليات فحص العمليات التي تشمل تحديد ما إذا كانت العمليات التي تلي معيار مراجعة ما قبل الإصدار قد خضعت بالشكل الملائم لمراجعة ما قبل الإصدار، وأن التقارير التي صدرت كانت ملائمة للظروف).

عمليات فحص العمليات المكتملة: اختيار العمليات المكتملة للفحص

تركز عمليات فحص العمليات المكتملة على اختيار مزيج من العمليات وشركاء العمليات:

- يمكن اختيار العمليات بناءً على المخاطر المرتبطة بتلك العمليات. على سبيل المثال، قد تقرر الشركة أن عمليات تدقيق البيانات المالية للمنشآت المدرجة أو العمليات التي تُنفَّذ في صناعات معينة تحتاج أن تخضع للفحص بمعدل تكرار أعلى من العمليات الأخرى.
- قد يخضع شركاء العملية للفحص لأسباب متعلقة بالشريك. على سبيل المثال، قد تختار الشركة شركاء العملية بناءً على المدة التي مرت منذ أن خضع شريك العملية للفحص، ونتائج عمليات الفحص السابقة على شريك العملية، أو خبرة شريك العملية.

i تشمل الفقرة 151 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة لعرض كيفية تأثير العوامل التي تؤثر على تصميم مهام المتابعة على اختيار العمليات المكتملة أو شركاء العمليات الذين ستجرى بخصوصهم عمليات فحص.

i تشمل الفقرة 153 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مثلاً يشرح كيف يمكن أن تحدد الشركة وتطبق دورة اختيار شركاء العملية. ويشمل الشرح التوقيت الذي تحتاج الشركة فيه أن تختار شريك عملية بشكل أكثر استباقية وتكراراً، والتوقيت الملائم لتأجيل اختيار شريك العملية.

الغرض من المعيار هو أن تحدد الشركة العمليات أو شركاء العمليات الذين سيقع عليهم الاختيار مع مراعاة ثلاثة اعتبارات متداخلة:

دورة اختيار شركاء العملية	مهام المتابعة الأخرى التي تنفذها الشركة	العوامل التي تؤثر على تصميم جميع مهام المتابعة
<p>تُحدد الشركة دورة اختيار شريك العملية، وقد تختلف وفقاً لعدد من العوامل، مثل:</p> <ul style="list-style-type: none">• أنواع العمليات التي تؤديها الشركة.• حجم الشركة وعدد شركاء العملية.• أعمال المتابعة الأخرى التي تنفذها الشركة. <p>قد تقرر الشركة أنه من الملائم أن تحدد فترات دورية مختلفة لشركاء العملية الذين يجرون عمليات تدقيق على البيانات المالية في مقابل من لا يقومون بذلك.</p>	<p>وبناءً على طبيعة مهام المتابعة الأخرى ومداهما ونتائجها، فقد تؤثر على ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none">• العمليات المكتملة التي سيقع عليها الاختيار للفحص.• شركاء العملية الذين سيقع عليهم الاختيار للفحص.• مدى تكرار اختيار شريك العملية الذي سيخضع للفحص.• جوانب العملية التي ينبغي النظر فيها عند أداء الفحص.	<p>تشمل العوامل تلك الوارد وصفها أعلاه، مثل:</p> <ul style="list-style-type: none">• الأسباب التي نتجت عن تقييم مخاطر الجودة.• التغييرات في نظام إدارة الجودة.• نتائج مهام المتابعة السابقة، وما إذا كانت الإجراءات التصحيحية لمعالجة أوجه القصور التي حددت سابقاً فعالة.• معلومات مهمة أخرى، تشمل الشكاوى والادعاءات، والمعلومات من عمليات الفحص الخارجية، والمعلومات من مقدمي الخدمات.

كيفية ارتباط عمليات فحص العمليات المكتملة بمهام المتابعة الأخرى

قد تؤثر المعلومات من فحص العمليات المكتملة، والمعلومات من مهام المتابعة الأخرى على بعضها وفقاً لما هو موضح أدناه.

المعلومات من فحص العمليات المكتملة قد تشير إلى جوانب تحتاج لمزيد من مهام المتابعة	المعلومات من مهام المتابعة الأخرى قد تؤثر على عمليات فحص العمليات المكتملة التي تجرّبها الشركة
مثال <p>من خلال فحص العمليات المكتملة، تقرر الشركة أنه في العمليات التي تتم في صناعة معينة، يفتقر فريق العمليات للمعرفة اللازمة بتلك الصناعة. وعند فحص السبب الجذري لوجه القصور المذكور، لاحظت الشركة أن أعضاء فريق العملية لم يحصلوا على أي تدريب عن هذه الصناعة. ولذا تنفذ الشركة مزيداً من أعمال المتابعة بخصوص برامجها التدريبية لتفهم ما إذا كانت تلك البرامج تركز على التدريب الخاص بتلك الصناعة، وتحدد الموظفين الذين سيحضرون التدريب.</p>	مثال <p>من خلال إجراء مقابلات مع الموظفين بخصوص المسائل المتعلقة بفعالية ثقافة الشركة، وقفت الشركة على تعليقات متعددة من الموظفين بخصوص العمليات التي شعروا أنهم لم يحصلوا بخصوصها على توجيه وإشراف ملائم. تستخدم الشركة تلك المعلومات لتحديد العمليات التي ستختارها للفحص.</p>

متابعة عملية المتابعة والإجراءات التصحيحية لتحديد ما إذا كانت تحقق الغرض المقصود منها

دون وجود عملية متابعة وإجراءات تصحيحية فعالة، قد لا تتمكن الشركة من تحديد ما إذا كانت توجد أوجه قصور وتعالجها. وبالتالي، من الضروري أن تتابع الشركة عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية لتحديد ما إذا كانت تحقق الغرض المقصود منها، بمعنى:

- أنها تقدم معلومات موثوقة وذات صلة وفي التوقيت المناسب عن تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله.
- أنها تتخذ الإجراءات الملائمة للاستجابة لأوجه القصور التي حُددت وذلك لمعالجتها في التوقيت المناسب.

أن متابعة عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية ليس من المقصود أن تكون عملية دائرية. قد تتأثر كيفية أداء الشركة لعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية، أي طبيعة مهام الشركة وتوقيتها ومداهها، بعدد من العوامل والتي تشمل ما يلي:

- كيفية تصميم الشركة لعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية.
- طبيعة الشركة وظروفها.

i تقدم الفقرة 144 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة لعرض مهام المتابعة على عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية.

في بعض الحالات، خصوصاً في الشركات الصغيرة والأقل تعقيداً، قد يكون لدى الشركة معلومات متاحة بسهولة عما إذا كانت عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية تحقق الغرض المقصود منها من خلال المعرفة التي تتمتع بها القيادة (أي أنه في الشركة الصغيرة على الأرجح ستتفاعل القيادة بشكل متكرر مع نظام إدارة الجودة). في تلك الحالات، قد تكون عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية بسيطة.

أمثلة على العوامل التي تؤثر على مهام المتابعة على عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية:

- حجم الشركة وتعقيدها.
- طبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداهها.
- من الذي أجرى مهام المتابعة (على سبيل المثال، مقدم خدمة، أم الشبكة، أم مجموعة منفصلة داخل الشركة معينة لأداء مهام المتابعة أم موظف مسؤول عن الاستجابة).
- نتائج مهام المتابعة السابقة.
- المعلومات المتاحة من مصادر أخرى عن فعالية مهام المتابعة والإجراءات التصحيحية في الشركة (مثل المعلومات المتاحة من عمليات الفحص الخارجية، أو من مقدم خدمة)، بما في ذلك المعلومات التي تشير إلى أن مهام المتابعة في الشركة قد أخفقت في تحديد قصور.
- المعلومات التي تم الحصول عليها من أداء تحليل للسبب الجذري لأوجه القصور التي حددت.
- مهام المتابعة الجديدة التي لم تُجرَ في وقت سابق، أو التغييرات في تصميم مهام المتابعة.

متابعة الإجراءات التصحيحية

تتطلب الفقرة 43 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن يُعيّن الشخص/ الأشخاص الموكّل إليهم المسؤولية التشغيلية لعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية ما إذا كانت:

- الإجراءات التصحيحية قد صُممت بشكل ملائم لمعالجة أوجه القصور التي حُدّدت والأسباب الجذرية المتعلقة بها مع تحديد أنها قد نُفذت.
- الإجراءات التصحيحية التي نُفذت لمعالجة أوجه القصور التي حُدّدت مسبقاً هي إجراءات فعّالة.

قد يُشكّل هذا التقييم جزءاً من المعلومات التي تستخدمها الشركة لمتابعة الإجراءات التصحيحية. ومع ذلك، قد تحتاج الشركة أن تتابع أن الشخص/ الأشخاص الموكّل إليهم المسؤولية التشغيلية لعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية يوفون بمسؤولياتهم المطلوبة بموجب الفقرات 43 و 44 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

مَن هم الذين ينفذون مهام المتابعة؟

لا يحدد المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مَن المطلوب منهم تنفيذ مهام المتابعة. ومع ذلك، يحدد المعيار أن الشركة تحتاج أن تضع سياسات أو إجراءات تتناول جدارة وكفاءة الأشخاص الذين ينفذون المهام (وأن لديهم الوقت الكافي)، وموضوعية هؤلاء الأشخاص. ويحدد المعيار كذلك أنه بخصوص فحص العمليات، لا يمكن أن يكون الشخص عضواً في فريق العملية أو مراجعاً على جودة العملية في نفس العملية.

وتوجد عدة عوامل تحدد ما إذا كان لدى شخص ما الجدارة والكفاءة والملائمة والموضوعية لأداء مهمة متابعة.

أمثلة على العوامل التي تؤثر على جدارة الأشخاص الذين يقومون بمهام المتابعة وكفاءتهم وموضوعيتهم:

- طبيعة مهام المتابعة التي تُنفَّذ.
- طبيعة المسألة الأساسية التي تخضع للمتابعة، بما في ذلك ما إذا كانت متخصصة ومعقدة وتتطلب خبرة معينة.
- مدى الموضوعية اللازمة للمتابعة الملائمة للمسألة الأساسية، بالنظر لطبيعة المسألة الأساسية ومستوى الحكم المطلوب.
- مهام المراقبة الأخرى التي تُنفَّذ أيضاً على المسألة الأساسية.
- الصلاحية اللازمة للمتابعة الملائمة للمسألة الأساسية (مثلاً، قد توجد حاجة لأن تكون صلاحية الشخص الذي يتابع تصرفات وسلوكيات القيادة أعلى من صلاحية من يتابع الحضور في الدورات التدريبية).

ويوضح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بشكل محدد أن آخرين من خارج الشركة يمكنهم أداء مهام متابعة أو جوانب من مهام متابعة (أي الأشخاص من مقدم خدمة أو من شبكة الشركة).

وقد تكون الاستعانة بأشخاص من خارج الشركة مفيدة، لأن ذلك قد يقدم معلومات أكثر موضوعية للشركة عن نظام إدارة الجودة، ويساعد الشركة على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في نظام إدارة الجودة.



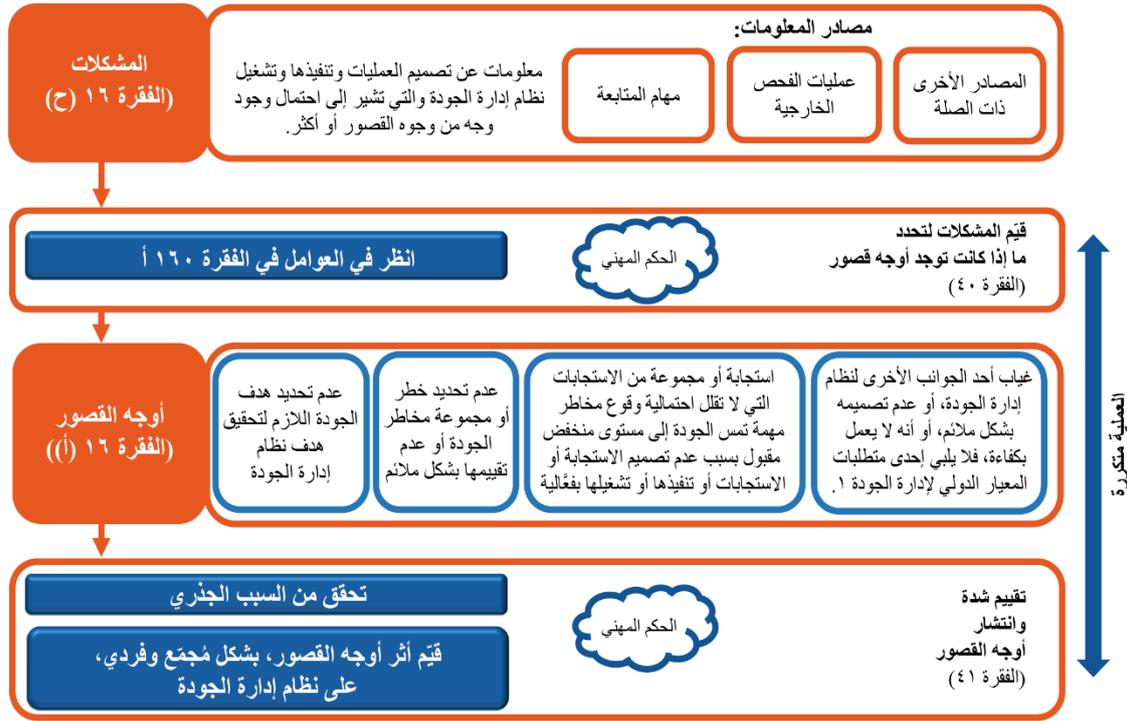
تقييم المشكلات وتحديد أوجه القصور وتقييم شدة أوجه القصور انتشارها

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1: الفقرات 16(أ)،
و16(ج)، و40-40، و10-12، و15-17، و157-
16أ9.



الغرض الأساسي من المتابعة والتصحيح هو الحصول على معلومات عن نظام إدارة الجودة في التوقيت الملائم لتحديد ما إذا كان فعالاً، ولاتخاذ الإجراءات الملائمة للاستجابة للمعلومات. ونتيجة لذلك، من الضروري أن تقيم الشركة المعلومات التي حصلت عليها في التوقيت المناسب لتحديد أوجه القصور، وتتمكن من معالجتها. وفي حال وجود أوجه قصور، تحتاج الشركة لفهم مدى شدة أوجه القصور وانتشارها.

يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إطاراً لتقييم المشكلات لتحديد أوجه القصور، ومن ثمّ المضي قدماً في تقييم شدة أوجه القصور وانتشارها على النحو التالي:



تقييم المشكلات لتحديد ما إذا كانت توجد أوجه قصور

عند تحديد ما إذا كانت توجد أوجه قصور، تراعي الشركة ما إذا كانت مشكلة ما، أو مجموعة من المشكلات، والتي عندما تنظر فيها الشركة معاً، ستلبي تعريف أوجه القصور على النحو التالي:

أهداف الجودة	مخاطر الجودة	الاستجابات
<ul style="list-style-type: none"> هدف الجودة وفقاً للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1 لم يُحدد أو حُدّد بشكل جزئي فقط. عدم تحديد هدف جودة إضافي كان لازماً لتحقيق هدف نظام إدارة الجودة. 	<ul style="list-style-type: none"> عدم تحديد خطر الجودة. خطر الجودة الذي حُدّد، لم يُقيّم بشكل ملائم. <p>غياب خطر الجودة أو عدم تقييم خطر الجودة بشكل ملائم قد يؤدي أيضاً إلى غياب الاستجابة، أو تصميمها أو تنفيذها بشكل غير صحيح.</p>	<ul style="list-style-type: none"> لا تقلل الاستجابة، أو مجموعة من الاستجابات، من احتمالية وقوع مخاطر الجودة إلى مستوى منخفض مقبول، وهي المخاطر التي تقع بسبب عدم تصميم الاستجابة / الاستجابات أو تنفيذها أو تشغيلها بفاعلية. <p>ليست جميع الاستجابات غير الموجودة، أو التي لم تصمم أو تنفذ بشكل ملائم أوجه قصور. ففي حقيقة الأمر، الاستجابة، أو مجموعة من الاستجابات، التي لا تحد من مخاطر الجودة وتجعلها في مستوى منخفض مقبول، قد تؤدي إلى عدم تحقيق الشركة لهدف الجودة.</p>

الجوانب الأخرى

- غياب أحد الجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة، أو عدم تصميمه أو تشغيله بشكل ملائم، مما يؤدي إلى عدم الوفاء بأحد متطلبات المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. تقدم الفقرة 12 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على الحالات التي توجد فيها أوجه قصور متعلقة بجوانب أخرى من نظام إدارة الجودة.

ليست جميع المشكلات أوجه قصور. وعند النظر فيما إذا كانت مشكلة ما هي وجه قصور، تستعين الشركة بالحكم المهني، وتراعي ما يلي:

- الأهمية النسبية للمشكلة (أو مجموعة المشكلات) في سياق أهداف الجودة، ومخاطر الجودة، والاستجابات أو الجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة المتعلقة بتلك المشكلات.
- العوامل الكمية والنوعية المتعلقة بالمشكلة/ المشكلات.

i تشمل الفقرة 160 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على العوامل الكمية والنوعية التي يمكن أن تراعيها الشركة لتقرر ما إذا كانت المشكلات التي هي أوجه قصور.



ما هي أهمية ذلك؟
قد تستعين الشركة بملاحظات أخرى لتحقيق ما يلي:

- المساعدة في التحقيق في السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت (مثلاً، من خلال مقارنة الحالات التي سارت فيها الأمور على ما يرام والحالات التي لم تكن كذلك والتي أدت إلى ظهور أوجه القصور).
- تحديد الممارسات التي يمكن أن تدعمها الشركة أو تطبيقها بشكل أوسع نطاقاً (على جميع العمليات على سبيل المثال).
- إلقاء الضوء على الفرص المتاحة أمام الشركة لتحسين نظام إدارة الجودة.

المشكلات هي معلومات تشير إلى احتمال وجود وجه أو أكثر من القصور. ومع ذلك، فإن مهام المتابعة وعمليات الفحص الخارجية وغير ذلك من المصادر ذات الصلة قد تقدم معلومات تكشف عن ملاحظات أخرى بخصوص نظام إدارة 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 تُكتشف فيها أي مشكلات، والعمليات التي لها طبيعة مشابهة للعمليات التي اكتشفت فيها مشكلات).

تقييم شدة أوجه القصور وانتشارها

- يطلب من الشركة أن تُقيم شدة وانتشار أوجه القصور التي حُددت وذلك لأنها:
- تقود طبيعة الإجراءات التصحيحية وتوقيتها ومداهم والتي تأتي استجابة لأوجه القصور التي حُددت، وذلك بالتركيز على أوجه القصور التي تسبب المخاطر الكبرى على نظام إدارة الجودة.
- تؤثر على تقييم القيادة لنظام إدارة الجودة.

علاوة على ذلك، قد تؤثر شدة أوجه القصور التي حددت وانتشارها على ما إذا كانت، أو إلى أي مدى، تعتمد فرق العمليات على سياسات أو إجراءات الشركة امتثالاً لمتطلبات المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنفّح).⁹

كيفية تقييم شدة أوجه القصور وانتشارها

ولتقييم شدة أوجه القصور وانتشارها، على الشركة:

- أن تحقق في السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت.
- أن تُقيّم أثر أوجه القصور التي حُددت، بشكل مُجمّع وفردى، على نظام إدارة الجودة.

أ تشرح الفقرة 192 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 الحالات التي يعتبر فيها أن أحد أوجه القصور يعتبر منتشرًا.

وتشمل الفقرتان 192 و193 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة للمقارنة بين:

- وجه قصور شديد ولكنه غير منتشر.
- وجه قصور شديد ومنتشر.

أمثلة على الأسئلة التي قد تُطرح عند تقييم شدة أوجه القصور التي حُددت وانتشارها

- ما هي طبيعة أوجه القصور التي حُددت، وإذا كانت متعلقة بعمليات، فما نوع العمليات المتعلقة بأوجه القصور؟
- ما السبب/ الأسباب الجذرية؟
- ما هو جانب نظام إدارة الجودة الذي يتعلق بأوجه القصور؟ وما هي أهمية هذا الجانب لنظام إدارة الجودة بأكمله؟
- هل وجه القصور هو قصور في التصميم، أم كان القصور في تنفيذ نظام إدارة الجودة أو تشغيله؟
- في حال الإخفاق في استجابة ما، هل وجدت استجابات تعويضية كانت تعمل بفعالية؟
- ما مدى تكرار الموضوع الأساسي (على سبيل المثال، إذا كان متعلقاً بعمليات، ما عدد العمليات التي تأثرت)؟
- ما مدى سرعة تأثير السبب الأساسي على نظام إدارة الجودة وكم من الوقت استمر هذا التأثير؟ وهل ما زال التأثير مستمرًا؟
- كم من الوقت استغرقت الشركة لتكتشف السبب الأساسي من خلال مهام المتابعة التي تجريها؟

التحقيق في السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت

يركز التحقيق في السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت على فهم الظروف الأساسية التي أدت إلى وقوع القصور، علاوة على تقديم أفكاراً للشركة للمساعدة على تقييم شدة أوجه القصور وانتشارها، ومعرفة سبب القصور والذي سيساعد الشركة على تصحيحه بالشكل اللازم.

⁹ تنص الفقرة 10 من المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنفّح) على أنه في العادة قد يعتمد فريق العملية على سياسات أو إجراءات الشركة في الامتثال لمتطلبات المعيار الدولي للتدقيق 220 (المنفّح) إلا إذا:

- كان فهم فريق العملية أو خبرته العملية يشير إلى أن سياسات أو إجراءات الشركة لن تتعامل بصورة فعّالة مع طبيعة ظروف العملية.
- كانت المعلومات التي تقدمها الشركة أو الأطراف الأخرى عن فعالية تلك السياسات أو الإجراءات تشير إلى غير ذلك (مثل المعلومات التي تُقدّم من خلال مهام المتابعة التي تنفذها الشركة، أو جهات الفحص الخارجية أو المصادر الأخرى ذات الصلة، والتي تشير إلى أن سياسات الشركة أو سياساتها لا تعمل بفعالية).

تختلف طبيعة إجراءات السبب الجذري، وتوقيتها ومداه، وفقاً لعدد من العوامل التي تشمل:

- طبيعة أوجه القصور التي حددت وشدها المحتملة.
- طبيعة الشركة وظروفها.

لا يقدم المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 توجيهات بخصوص أنواع الإجراءات التي ينبغي اتباعها أو كيفية تنفيذها، ولا يلزم أن تكون جميع عمليات التحقيقات في السبب/ الأسباب الجذرية مكثفة أو صارمة - في بعض الحالات قد تكون الإجراءات بسيطة للغاية. ونتيجة لذلك، يمارس الأشخاص الذين يجرون التحقيق في السبب/ الأسباب الجذرية الحكم المهني عند تحديد طبيعة الإجراءات وتوقيتها ومداه وهي الإجراءات اللازمة لفهم الظروف الأساسية التي أدت لظهور وجه القصور بشكل ملائم.

i توضح الفقرة 166 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 عوامل قد تؤثر على طبيعة الإجراءات وتوقيتها ومداه والتي تتخذ للتحقيق في السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور، وتعرض كيفية تطبيق تلك العوامل على أمثلة محددة.

تشرح الفقرة 168 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أيضاً كيفية تحديد السبب الجذري الذي حُدد بشكل مناسب.

وعند التحقيق في السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور، قد تحدد الشركة:

- وجه قصور له أسباب جذرية متعددة، والتي قد تكون موجودة في مكونات أو جوانب متعددة من نظام إدارة الجودة.
- أوجه قصور متعددة تأثرت بنفس السبب الجذري.

قد تقرر الشركة أيضاً أن تفحص السبب/ الأسباب الجذرية للنتائج الإيجابية لأنها قد تكشف عن فرص للشركة لتحسن، أو لتحقيق مزيداً من التحسين، على نظام إدارة الجودة.



عملية التقييم هي عملية متكررة غير ثابتة

نظراً للطبيعة المتكاملة لنظام إدارة الجودة، فإن تقييم المشكلات وتحديد أوجه القصور وتقييم شدة ومدى انتشار أوجه القصور التي حُددت (عملية التقييم)، هي عملية ذات طبيعة متكررة وغير ثابتة. علاوة على ذلك، لن تكون جميع المعلومات عن المشكلات متاحة للشركة في نفس الوقت، أي، أن مهام المتابعة قد تكون مستمرة وقد تتاح معلومات جديدة والتي تثير التساؤلات حول الأحكام التي اتخذتها الشركة مسبقاً فيما يتعلق بالمشكلات وأوجه القصور والسبب/ الأسباب الجذرية. وبالتالي، تأسيس عملية تقييم ديناميكية ومستجيبة سيسهل التصحيح الاستباقي في التوقيت المناسب لأوجه القصور.

أمثلة توضح كيف أن إطار التقييم متكرر وغير ثابت

- عند التحقيق في السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت والمتعلقة بالأحكام غير الملائمة بخصوص العمليات، تحدد الشركة أن السبب/ الأسباب الجذرية متعلقة بمعرفة فريق العمليات غير الملائمة بالمعايير المحاسبية الأساسية. ووجدت الشركة مشكلات متعلقة باستجابات الشركة لتعليم الموظفين وتطويرهم، ولكنها لم تعتبرها أوجه قصور. وبما أن الشركة قد حددت أن فرق العمليات تفتقر للمعرفة الملائمة، تُعدّل الشركة تقييمها للمشكلات المتعلقة بتعليم الموظفين وتطويرهم، وتصنفها على أنها أوجه قصور.
- وعند تقييم شدة أوجه القصور وانتشارها، تحدد الشركة أن كثير من أوجه القصور استمرت لعدة أشهر لأن مهام المتابعة في الشركة استغرقت وقتاً لاكتشاف أوجه القصور. ووجدت الشركة مشكلات متعلقة

بمهام المتابعة، ولكنها لم تصنف المشكلات على أنها أوجه قصور. وبما أن الشركة قد حددت أن مهام المتابعة استغرقت وقتاً لاكتشاف أوجه قصور أخرى، تُعدّل الشركة تقييمها للمشكلات المتعلقة بمهام المتابعة وتصنفها على أنها أوجه قصور.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:

الفقرات 42-45 و170-173



استجب لأوجه القصور التي حُددت



تحتاج الشركة لاتخاذ الإجراءات الملائمة للاستجابة لأوجه القصور التي حددت. ويتحقق ذلك من خلال:

- معالجة أوجه القصور التي حُددت في التوقيت المناسب لمنع تكرار وقوعها.
- تقييم فعالية الإجراءات التصحيحية، وإذا كانت غير فعالة، اتخاذ مزيد من الإجراءات.

وضمن هذه العملية، تعالج الشركة أيضاً المشكلات المتعلقة بالعمليات، عندما توجد عمليات أُلغيت عند أدائها إجراءات كانت مطلوبة خلال تنفيذها أو أن التقرير الصادر بشأنها قد يكون غير ملائم (انظر قسم "معالجة المشكلات المتعلقة بالعمليات، عند الضرورة" من هذا الإصدار).

تراعي قيادة الشركة الإجراءات التي اتخذت للاستجابة لأوجه القصور التي حُددت عند تقييم نظام إدارة الجودة.



قد تؤثر فعالية الإجراءات التصحيحية على التقييم الشامل لنظام إدارة الجودة، وعلى النتائج التي توصلت إليها القيادة عما إذا كان نظام إدارة الجودة يحقق أهدافه.

صمم الإجراءات التصحيحية ونفذها

الإجراءات التصحيحية التي صممها الشركة ونفذتها هي إجراءات من المطلوب أن تكون مستجيبة للأسباب الجذرية الأساسية. علاوة على ذلك، كلما اشتدت شدة وانتشار وجه القصور، زادت أهمية تصميم الإجراءات التصحيحية وتنفيذها.

وفي بعض الحالات، قد يلزم بعض الوقت لتصميم الإجراءات التصحيحية وتنفيذها بالشكل الملائم لمعالجة أوجه القصور، أو قد تحتاج الإجراءات التصحيحية لبعض الوقت لتحقيق الأثر المنشود. وفي بعض الحالات، قد يكون لدى الشركة إجراءات تصحيحية مؤقتة لمعالجة القصور حتى يحين وقت تصميم الإجراءات التصحيحية المرجوة وتنفيذها بشكل كامل.

مثال على الإجراءات التصحيحية المؤقتة

تستخدم الشركة أداة تدقيق يوفرها مقدم خدمات وتحدد وجه قصور فيما يتعلق بأداة التدقيق، حيث تنتج الأداة برامج تدقيق غير صحيحة بخصوص بعض الصناعات. ولعلاج القصور، تحتاج الشركة أن تطلب من مقدم الخدمة أن يصحح أداة التدقيق، وهو الأمر الذي سيستغرق وقتاً. ونتيجة لذلك، وفي تدبير مؤقت، ترسل الشركة بريداً إلكترونياً ببرامج التدقيق الصحيحة لفرق العمليات وتطلب من فرق العمليات أن تستخدم برامج التدقيق التي أرسلت عبر البريد الإلكتروني بدلاً من البرامج الموجودة في أداة التدقيق.

قد تشمل الإجراءات التصحيحية وضع أهداف جودة إضافية، أو تحديد مخاطر جودة أو إضافة استجابات أو تعديلها، لأنه تقرر أنها غير ملائمة. ولا بد أن تُراعى المعلومات المأخوذة من عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية بخصوص أهداف الجودة، ومخاطر الجودة والاستجابات، في عملية تقييم المخاطر في الشركة.



تقييم فعالية الإجراءات التصحيحية، واتخاذ مزيد من الإجراءات عند الضرورة

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن يُقيم الشخص/ الأشخاص الموكّل إليهم المسؤولية التشغيلية لعمليات الإجراءات التصحيحية والمتابعة الإجراءات التصحيحية وينخذوا الإجراءات الملائمة استجابة للتقييم.

وبعد تنفيذ الإجراءات التصحيحية، هل كانت فعّالة في معالجة أوجه القصور التي حُددت؟	هل صُممت الإجراءات التصحيحية بشكل ملائم لمعالجة أوجه القصور التي حُددت وأسبابها الجذرية وهل نُفذت تلك الإجراءات؟
<p>يمكن أن يضطلع الشخص الموكّل إليه المسؤولية التشغيلية عن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية بهذا الجزء من التقييم بمجرد تشغيل الإجراءات التصحيحية لفترة كافية لتعمل بشكل كامل من خلال نظام إدارة الجودة ليتمكن تحديد ما إذا كانت فعّالة. في بعض الحالات، قد يتم ذلك بصورة فورية، وفي حالات أخرى قد توجد حاجة لتشغيلها لبعض الوقت قبل النظر في فعاليتها.</p>	<p>يمكن أن يضطلع الشخص الموكّل إليه المسؤولية التشغيلية لعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية بهذا الجزء من التقييم بمجرد تصميم الإجراءات التصحيحية وتنفيذها.</p>

إذا أشار التقييم إلى أن الإجراءات العلاجية التي صُممت ونُفذت لم تكن مرضية (أي أن الإجراءات التصحيحية لم تصمم بشكل ملائم، أو لم تنفذ، أو لم تكن فعّالة)، يُطلب من الشخص اتخاذ الإجراء الملائم لضمان تعديل الإجراءات التصحيحية بالشكل الملائم.

عالج المشكلات المتعلقة بالعمليات، عند الضرورة

يمكن أن تكون المشكلات (والتي قد تشير إلى قصور) قد أثرت على العمليات الأساسية. وبما أن الشركة تركز جهودها على تصميم الإجراءات التصحيحية وتنفيذها لمنع وقوع أوجه القصور، ليس من الضروري أن تُصحح جميع المشكلات. ومع ذلك، عندما تكون المشكلات قد أشارت إلى وجود عملية/ عمليات ألغيت عند أدائها إجراءات كانت مطلوبة خلال تنفيذ تلك العملية/ العمليات أو أن التقرير الصادر بشأنها قد يكون غير ملائم، يُتوقع من الشركة أن تتخذ مزيداً من الإجراءات على النحو التالي:

- اتخاذ الإجراء الملائم للامتثال للمعايير المهنية ذات الصلة والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها. على سبيل المثال، يمكن تنفيذ الإجراءات التي حُذفت، ومناقشة الأمر مع الإدارة أو المكلفين بالحوكمة أو قد تُجرى مشاورات ضمن الشركة
- في الحالات التي يعتبر فيها أن التقرير غير ملائم، يمكن أن تدرس الشركة التداخيات وتتخذ الإجراء الملائم، بما في ذلك دراسة ما إذا كان ينبغي الحصول على مشورة قانونية.

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
الفقرات 46-47، وأ47



التواصل المستمر بشأن المتابعة والإجراءات التصحيحية



تستخدم المعلومات من عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية في نظام إدارة الجودة بأكمله وتستخدمها أيضاً فرق العمليات، على سبيل المثال:

- تستخدم القيادة المعلومات كأساس للتقييم السنوي لنظام إدارة الجودة، لتحديد ما الذي سيتم إيصاله للموظفين، وذلك لمساءلة الأشخاص عن مسؤولياتهم أو لتحديد الموضوعات الأساسية في التوقيت الملائم.
- يستخدم الأشخاص الموكل إليهم مهام ضمن نظام إدارة الجودة المعلومات لأداء مهامهم المتعلقة بنظام إدارة الجودة.
- يستخدم المراجعون على جودة العمليات المعلومات كأساس لأداء المراجعات على جودة العمليات، خاصة عندما تتعلق المعلومات بمجالات تتطلب أحكاماً مهمة تتخذها فرق العمليات.
- يستخدم شركاء العملية المعلومات لتحديد ما إذا كانت فرق العمليات قد تعتمد على سياسات أو إجراءات الشركة في أداء العملية، أو في المجالات التي تحتاج لاستجابات إضافية على مستوى العملية.

يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 حداً أدنى من المتطلبات عن الاحتياجات التي ينبغي توصيلها فيما يتعلق بالمتابعة والتصحيح، بما في ذلك على يد من سيتم التواصل وإلى من، على النحو التالي:



المسائل التي يتم التواصل بشأنها

- وصف لمهام المتابعة التي نفذت.
- أوجه القصور التي خُددت، بما في ذلك شدة وانتشار أوجه القصور المذكورة.
- الإجراءات التصحيحية

أمثلة على المسائل التي تم التواصل بشأنها مع فرق العمليات والموظفين (أي إلى المدى اللازم لاتخاذ إجراءات ملائمة وسريعة)

- فرق العمليات - المعلومات التي يتم التواصل بشأنها قد تركز على أوجه القصور التي حُددت على مستوى العملية، والإجراءات التصحيحية التي تتخذها الشركة.
- الموظفون - المعلومات التي يتم إيصالها لجميع الموظفين في الشركة قد تتعلق بأوجه القصور فيما يخص الاستقلالية، والإجراءات التصحيحية التي تتخذها الشركة.

في حالة الشركات الصغيرة، قد يتحمل شخص مسؤولية جميع جوانب نظام إدارة الجودة، أي المسؤولية والمسائلة النهائية عن نظام إدارة الجودة، والمسؤولية التشغيلية لعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية. وفي تلك الحالات، لن يكون مطلب التواصل الوارد في الفقرة 46 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 ذو صلة.



قد تتواصل الشركة بخصوص الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت لزيادة الوعي والفهم بالسبب الذي أدى لوقوع القصور، وهو ما قد يؤثر على سلوك فرق العمليات والأشخاص الموكل إليهم مهام ضمن نظام إدارة الجودة. يمكن أن توصل الشركة أيضاً نتائج إيجابية تشير إلى ممارسات ستطبقها فرق العمليات بشكل أوسع نطاقاً.



يمكن أن تتواصل الشركة بشأن معلومات حصلت عليها من عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية خارجياً وذلك مع:

- شبكة الشركة.
- مقدمي الخدمات.
- المكلفين بالحوكمة عند أداء تدقيق على البيانات المالية للمنشآت المدرجة.
- أطراف خارجية أخرى.



أتناول الفقرات 33، و34(هـ)، و109-115 وأ124-132 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مراعاة الشركة لما إذا كانت ستتواصل خارجياً، وإذا كان الوضع كذلك، المعلومات التي سيتم تقديمها.



متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة

المتطلبات التي تتناول متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة هي في أغلبها جديدة على المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.



لا يشمل المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 الحالي إلا مطلب التعامل مع عمليات التواصل مع الشبكة عندما تعتمد الشركة على السياسات أو الإجراءات المشتركة في الشبكة.

قد تضع الشبكات متطلبات متعلقة بنظام إدارة الجودة في الشركة والتي توصف باعتبارها "متطلبات الشبكة". وقد تتيح الشبكات أيضاً خدمات أو موارد قد تختار الشركة تنفيذها أو استخدامها في نظام إدارة الجودة، والتي توصف باعتبارها "خدمات الشبكة".

1 تشمل الفقرة 175 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة.

مدى انطباق المتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على المتطلبات والخدمات من شركات أخرى في الشبكة، أو من هياكل أو منظمات في الشبكة

ورد تعريف مصطلح "الشبكة" و"شركة الشبكة" في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 في الفقرات 16(ك) و16(ط) على التوالي. شركة الشبكة - هي شركة أو منشأة تنتمي لشبكة الشركة. توضح الفقرة 19 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن الشبكات والشركات التي تنتمي لشبكات قد يكون لها هياكل تنظيمية متنوعة.

أي متطلبات للشبكة أو خدمات الشبكة يتم الحصول عليها من الشبكة، أو من شركة أخرى في الشبكة، أو من هيكل آخر أو منظمة أخرى في الشبكة هي جميعاً تعتبر "متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة". ونتيجة لذلك، تخضع للمتطلبات الواردة في الفقرات 48-52 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

تشمل متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة مدقو المكونات من شركة أخرى في الشبكة الذين يشتركون في عملية تدقيق على مجموعة. يصف قسم الموارد كيف يمكن تطبيق المتطلبات بشكل محدد على مدققي المكونات من داخل نفس الشبكة.



مسؤوليات الشركة المتعلقة بمتطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة

تتحمل الشركة المسؤولية عن نظامها لإدارة الجودة. ونتيجة لذلك، وللاعتداع على متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة المستخدمة في نظام إدارة الجودة، من الضروري أن تفهم الشركة متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة وأثرها على نظام إدارة الجودة في الشركة. تحتاج الشركة أيضاً أن تفهم مسؤولياتها عن أي إجراءات لازمة لتنفيذ متطلبات الشبكة أو استخدام خدمات الشبكة.

1 تشمل الفقرة 176 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على مسؤوليات الشركة عن تنفيذ متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة.

وقد تحدد الشركة مسؤولياتها بنفسها	وقد تحدد الشبكة مسؤوليات الشركة
<p>مثال</p> <p>يمكن أن تستعين الشركة بدورات تدريبية تقدمها الشبكة. وقد تحدد الشركة أن مسؤولياتها تشمل تحديد المدربين أو المسهلين الذين يقدون التدريب، وتدريب هؤلاء على كيفية تقديم الدورات التدريبية بشكل ملائم.</p>	<p>مثال</p> <p>قد تحدد الشركة أنها لتستخدم تطبيق تكنولوجيا معلومات معين، تحتاج أن يكون لديها أجهزة كمبيوتر محمولة بحد أدنى من المواصفات، ليعمل تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل ملائم على تلك الأجهزة.</p>

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن:

- تحدد كيف أن متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة هي متطلبات ذات صلة، وكيف تؤخذ بالحسبان، في نظام الشركة لإدارة الجودة، ويشمل ذلك كيفية تنفيذها.

- تُقيم ما إذ كان يمكن تطبيق متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة، وإذا كان الوضع كذلك، كيف يمكن للشركة تطويع تلك المتطلبات أو إكمالها لتكون ملائمة للاستخدام في نظامها لإدارة الجودة. ورغم أن الشبكة قد تقود متطلبات الشبكة لتعزز تحقيق الجودة باتساق في الشبكة بأكملها، قد تحتاج الشركة أن تطويع وتُكمل متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة لتكون ملائمة لطبيعة الشركة وظروفها والعمليات التي تنفذها.

i تشمل الفقرة 179 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة على كيف أن متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة قد تحتاج للتطويع أو الاستكمال.

يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 متطلبات على الشركة تنفيذها إذا حددت الشركة أوجه قصور في متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة. يشمل ذلك تصميم الإجراءات التصحيحية وتنفيذها لمعالجة أثر أوجه القصور التي حددت على متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة.

مثال على خدمة من خدمات الشبكة وعلى تحديد الشركة كيف أن خدمة الشبكة ملائمة، وكيف أخذت بالاعتبار في نظام إدارة الجودة في الشركة، وما إذا كانت خدمة الشبكة بحاجة للتطويع أو الاستكمال

	خدمة الشبكة
<p>تُصدر الشبكة إرشادات واسعة النطاق لمواجهة وباء عالمي. تتناول الإرشادات:</p> <ul style="list-style-type: none"> • التداعيات المحتملة للوباء العالمي على البيانات المالية التي أعدت وفقاً للمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية. • التداعيات المحتملة للوباء العالمي على عمليات التدقيق، بما في ذلك: <ul style="list-style-type: none"> ○ الأثر على كيفية توجيه العمليات، والإشراف عليها ومراجعة العمل الذي تم، واعتبارات استخدام التكنولوجيا لدعم أداء العمليات. ○ تطويع أنواع إجراءات التدقيق التي يمكن تنفيذها، واعتبارات خاصة بفرق التدقيق عند تنفيذ تلك الإجراءات. ○ خطر الأخطاء الجوهرية بسبب الحدث العالمي، وكيف قد تظهر حاجة لمراعاة الأحداث اللاحقة وأخذها بالاعتبار بالإضافة إلى الاعتبارات المتعلقة بمبدأ المنشأة المستمرة. 	

<p>○ تداعيات إعداد التقارير بخصوص تقارير المدقق.</p> <p>تأثرت الشركة بالوباء العالمي، وبالتالي قررت أن خدمة الشبكة ملائمة لها، وللعمليات التي تنفذها. ونظراً لأن الشركة لم تصدر بعد إرشاداتها الخاصة للتعامل مع الوباء العالمي، قررت الشركة أنها ستستخدم إرشادات الشبكة بهذا الخصوص. تحدد الشركة الطريقة المثلى لتوزيع الإرشادات على فرق العمليات، وتقرر أنها:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ستعقد عدة ندوات عبر الإنترنت لمناقشة محتوى الإرشادات. ● ستُحمّل الإرشادات على الشبكة الداخلية للشركة وتضعها في تطبيق تكنولوجيا المعلومات الخاص بالشركة والذي يُستخدم في عمليات التدقيق. 	<p>كيف أن خدمة الشبكة ملائمة، وكيف تؤخذ بالحسبان، في نظام الشركة لإدارة الجودة، بما في ذلك كيفية تنفيذها</p>
<p>تحدد الشركة أنها بحاجة لتطويع الإرشادات واستكمالها على النحو التالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● تُحسّن الشركة من الإرشادات المحاسبية من خلال شرح كيف يمكن أن يؤثر الحدث العالمي على البيانات المالية لبعض الصناعات التي تؤدي الشركة بخصوصها عمليات تدقيق. ● تُحسّن الشركة من إرشادات التدقيق من خلال شرح ما يلي: <ul style="list-style-type: none"> ○ كيفية تواصل فرق العمليات وتفاعلها، خاصة بالنسبة للمتطلبات التي لا بد أن تلبها فرق العمليات لتمتكن من الاجتماع وجهاً لوجه، والتي تضع القواعد المحلية للتجمعات بالحسبان. ○ كيف يمكن أن تتفاعل فرق العمليات مع العملاء، وتحديد إجراءات التدقيق التي من المتوقع تنفيذها وجهاً لوجه. ○ مخاطر معينة بسبب الأخطاء الجوهرية المتعلقة بدائرة الاختصاص نتيجة للوباء العالمي، وكيفية مواجهة أحداث معينة أثرت على دائرة الاختصاص بأكملها، والظروف الاقتصادية لدائرة الاختصاص وكيف يمكن أن تؤثر على مبدأ الاستمرارية. ○ كيف يمكن أن تبدأ فرق العمليات في التشاور في الشركة، وأنواع المسائل التي قد توجد حاجة للتشاور بشأنها. 	<p>ما إذا كانت توجد حاجة لتطويع خدمة الشبكة أو استكمالها</p>

الحالات التي تنفذ فيها الشبكة مهام المتابعة

يمكن أن تنفذ الشبكة مهام المتابعة في جميع شركات الشبكة. وتختلف طبيعة مهام المتابعة وتوقيتها ومداهها من شبكة لأخرى، وقد تختلف أيضاً من سنة لأخرى ضمن الشبكة.

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تمتثل للفقرات 35-47 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 التي تتناول المتابعة والتصحيح. ونتيجة لذلك، عندما تجري الشبكة مهام المتابعة على نظام إدارة الجودة في الشركة، يتوقع من الشركة أن:

<p>مثال</p> <p>تتطلب مهام المتابعة التي تجريها الشبكة إجراء فحص سنوي على مجموعة مختارة من العمليات المكتملة. ويمكن أن تنظر الشركة فيما يلي:</p>	<p>تحدد أثر مهام المتابعة التي تنفذها الشبكة على طبيعة مهام المتابعة التي تنفذها</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

- فيما يتعلق بالعمليات التي وقع عليها الاختيار، ما إذا كانت تلك العمليات تمثل العمليات التي كانت ستختارها الشركة عند تنفيذ برنامج الفحص الخاص بها.
- وفيما يتعلق باختيار شركاء العملية:
 - ما إذا كان شركاء العمليات الذين وقع عليهم الاختيار هم نفس الشركاء الذين كانت ستختارهم الشركة وفقاً لسياساتها وإجراءاتها (بمن في ذلك الشركاء الذين كان سيقع عليهم الاختيار وفقاً للفترة الدورية التي تحددها الشركة).
 - ما إذا كانت العمليات التي وقع عليها الاختيار لكل شريك تمثل العمليات التي كانت ستختارها الشركة لذلك الشريك.
- المسائل التي تؤخذ بالاعتبار عند أداء عمليات الفحص على العمليات، وما إذا كانت مشابهة للمسائل التي كانت ستنظر فيها الشركة إذا كانت هي التي ستجري الفحص.

الشركة وتوقيتها ومداهها.

- مثال**
- باستخدام المثال أعلاه، تتحمل الشركة عدة مسؤوليات بخصوص المساعدة في عمليات فحص العمليات المكتملة التي تجربها الشبكة، ويشمل ذلك تقديم:
- معلومات عن عمليات الشركة وشركاء العمليات وذلك لدعم اختيار العمليات وشركاء العمليات.
 - المعلومات من مهام المتابعة التي نفذتها الشركة، أو معلومات أخرى ذات علاقة، والتي يمكن أن تستخدمها الشبكة في اختيار العمليات وشركاء العمليات.
 - السماح بالاطلاع على ملفات العملية.
 - الموارد الداعمة للمساعدة في عمليات فحص العمليات المكتملة (مثل، الموارد البشرية).

تحديد مسؤوليات الشركة فيما يتعلق بمهام المتابعة، بما في ذلك أي إجراءات ذات علاقة نفذتها الشركة.

- أمثلة على كيفية استفادة الشركة من نتائج مهام المتابعة**
- عند تقييم المشكلات لتحديد ما إذا كانت توجد أوجه قصور، تستعين الشركة بنتائج مهام المتابعة التي أجرتها الشبكة وتقرن المعلومات بنتائج عمليات الفحص التي تجربها الشركة على العمليات المكتملة. وتلاحظ الشركة أن مهام المتابعة التي تجربها أخفقت في تحديد أوجه قصور في عدد من العمليات. وبالتالي، أدت المعلومات من مهام المتابعة التي تجربها الشبكة إلى تحديد وجهي قصور:
- قصور متعلق بالعمليات.
 - وقصور متعلق بمهام المتابعة التي تجربها الشركة (أي أنه قصور في فحص العمليات المكتملة).

ضمن عملية تقييم المشكلات وتحديد أوجه القصور الواردة في الفقرة 40، الحصول على نتائج مهام المتابعة من الشبكة في التوقيت المناسب.

يتناول المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أيضاً مهام المتابعة التي تجريها الشبكة على الشركات الأخرى ضمن الشبكة، وحاجة الشركة للحصول على معلومات من الشبكة عن النتائج الشاملة لمهام المتابعة التي أجرتها الشبكة في جميع شركات الشبكة. توضح الفقرة 182 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 كيف يمكن أن تستفيد الشركة من تلك المعلومات.

وقد تستعين الشركة أيضاً بنتائج مهام المتابعة التي تجريها الشبكة فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة في الشركة، وكذلك بالنتائج من الشركات الأخرى في الشبكة، وذلك في تحديد طبيعة مهام المتابعة الخاصة بالشركة وتوقيتها ومداهها (انظر الفقرة 37(و) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1).





تقييم نظام إدارة الجودة

مطلب تقييم نظام إدارة الجودة والتوصل لنتائج بخصوص فعاليتها في تحقيق أهداف نظام إدارة الجودة هو مطلب جديد في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.



يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 متطلبات متعلقة بتقييم نظام إدارة الجودة من طرف الشخص/ الأشخاص الذين سيتحملون المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام إدارة الجودة. وبناءً على التقييم، يُطلب من الشخص/ الأشخاص التوصل لنتائج حول ما إذا كانت أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق.

- ويُجرى التقييم في نقطة زمنية معينة وتركز النتائج على ما إذا كان نظام إدارة الجودة يقدم تأكيداً معقولاً على أن: الشركة وموظفيها يوفون بمسؤولياتهم وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها، ويؤدون العمليات وفقاً لتلك المعايير والمتطلبات.
 - أن تقارير العمليات التي تصدرها الشركة وشركاء العمليات ملائمين للظروف.
- ورغم أن التقييم يركز على الحاضر، فهو يستعين بمعلومات عن طريقة أداء نظام إدارة الجودة على مدار فترة معينة كأساس لتحديد ما إذا كان يقدم تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق.
- والتقييم هو تقييم داخلي في الشركة؛ وليس من المطلوب من الشركة أن تحصل على تأكيد مستقل عن فعالية نظامها لإدارة الجودة.

لماذا يُقَيّم الشخص/ الأشخاص الذين يتحملون المسؤولية النهائية ويحاسبون عن نظام إدارة الجودة نظام إدارة الجودة؟

رغم أن تقييم نظام إدارة الجودة هو في حقيقة الأمر، تقييماً ذاتياً، إلا أنه ضروري لتعزيز مسؤولية ومحاسبة أو مساءلة الشخص/ الأشخاص الذين يتحملون المسؤولية النهائية ويحاسبون عن نظام إدارة الجودة نظام إدارة الجودة. وقد تشير نتيجة تقييم نظام إدارة الجودة لكيفية وفاء الإدارة بمسؤولياتها، وبالتالي هو من الاعتبارات المهمة التي تؤخذ بالاعتبار عند تقييم أداء القيادة.

ورغم أداء الشخص/ الأشخاص الموكّل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون على نظام إدارة الجودة للتقييم، تستمر الشركة في تحمل مسؤولية التقييم من خلال تحميل الشخص/ الأشخاص المسؤولية النهائية ومساءلتهم عن الأدوار الموكلة إليهم. بمعنى آخر، يُطلب من الشركة التأكيد على أن التقييم قد تم، من خلال تحميل الأشخاص مسؤولية إجراء التقييم.

i وتشمل الفقرة 33 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مثالاً يظهر كيف أن الشركة مسؤولة عن تقييم نظام إدارة الجودة والتوصل لنتائج بخصوصه، ومع ذلك عليها أن تُعين مسؤولية التقييم والتوصل للنتائج للشخص/ الأشخاص الذين يتحملون المسؤولية النهائية ويحاسبون عن نظام إدارة الجودة.

وضمن مهام المتابعة التي تنفذها الشركة، يمكن أن تتابع الشركة تقييم القيادة لنظام إدارة الجودة وما إذا كان قد استوفى المتطلبات الواردة في المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.

وقد يظهر قصور عند عدم إجراء التقييم، أو عدم تصميمه أو تنفيذه أو تشغيله بشكل ملائم، أو عدم تلبية المتطلبات الواردة في الفقرات 53-54 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.



كيفية أداء التقييم، بما في ذلك المعلومات التي ستؤخذ بالاعتبار

يوضح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون على نظام إدارة الجودة يمكن أن يحصلوا على مساعدة أشخاص آخرين عند إجراء التقييم، ومع ذلك يستمر هؤلاء الأشخاص في تحمل مسؤولية التقييم ويحاسبون على ذلك.

المعلومات عن المتابعة والتصحيح في الشركة والتي توصل إلى إلى الشخص/ الأشخاص الذين سيتحملون المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام إدارة الجودة يمكن أن تقدم بشكل عام معلومات لازمة لإجراء التقييم.

وبناءً على تقييم نظام إدارة الجودة، يُطلب من الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية وسيحاسبون

عن نظام إدارة الجودة التوصل لنتائج حول ما إذا كانت أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق. ووفقاً للفقرة 190 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، يمكن أن يراعي هؤلاء الأشخاص ما يلي عند التوصل لنتائج حول نظام إدارة الجودة:

- 1 تشمل الفقرة 189 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة لعرض كيفية الحصول على المعلومات التي تقدم أساساً لتقييم نظام إدارة الجودة في الشركات الأقل تعقيداً في مقابل الشركات الأكثر تعقيداً.
- تشمل الفقرتان 192 و193 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 توضيحاً لأمثلة على الحالات التالية:
- وجه القصور شديد ولكنه غير منتشر.
- وجه القصور شديد ومنتشر.

ما إذا كان أثر أوجه القصور التي حُدِدت في نظام إدارة الجودة قد صُحِح بشكل ملائم (على سبيل المثال، اتخاذ الإجراءات الملائم عند حذف إجراءات كانت مطلوبة عند أداء عملية أو إذا كان التقرير الصادر غير ملائم)

ما إذا كانت الشركة قد صممت الإجراءات التصحيحية ونفذتها، وما إذا كانت الإجراءات التصحيحية التي اتُخذت حتى وقت التقييم فعالة

مدى شدة وانتشار أوجه القصور التي حُدِدت، وأثر ذلك على تحقيق أهداف نظام إدارة الجودة

بمجرد تصميم الإجراءات التصحيحية وتنفيذها، يمكن إثبات فعاليتها بشكل فوري أو قد تحتاج الإجراءات التصحيحية إلى أن تعمل لبعض الوقت قبل إثبات فعاليتها (انظر "تقييم الإجراءات التصحيحية، وعند الضرورة، اتخذ مزيد من الإجراءات" في صفحة 79). تشير الفقرة 43 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى فكرة أن الإجراءات التصحيحية قد تستغرق وقتاً لتعمل، لأنها تتطلب من الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية لعمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية أن يقيموا ما إذا كانت:

(أ) صُممت بشكل ملائم لمعالجة أوجه القصور التي حُدِدت إلى جانب أسبابها الجذرية مع تحديد أنها نُفذت.

(ب) نُفذت لمعالجة أوجه القصور التي حُدِدت مسبقاً وأنها فعالة.

تشرح الفقرة 189 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن المعلومات التي تقدم أساساً لتقييم نظام الشركة لإدارة الجودة تشمل المعلومات التي وُصِّلها الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية التشغيلية عن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية وفقاً للفقرة 46 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. قد تشمل تلك المعلومات معلومات عن تقييم الإجراءات التصحيحية والذي ينفذ وفقاً للفقرة 43 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. وبالتالي، لدراسة ما إذا كانت الإجراءات التصحيحية التي اتخذت حتى وقت التقييم كانت فعالة، يمكن للشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون على نظام إدارة الجودة، وعلى سبيل المثال أن:

- استفيدوا من المعلومات من تقييم الإجراءات التصحيحية الذي نفذ وفقاً للفقرة 43 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1.
- دراسة معلومات أخرى قد تكون متاحة عن فعالية الإجراءات التصحيحية التي كان يتم العمل بها، بما في ذلك الإجراءات التصحيحية التي كانت تعمل لفترة قصيرة.
- وفيما يتعلق بالإجراءات التصحيحية التي قد تظل بحاجة لبعض الوقت لتعمل، أخذ بعض المسائل بالاعتبار مثل:
 - طبيعة أوجه القصور والسبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي تتعلق بالإجراءات التصحيحية.
 - تقييم شدة وانتشار أوجه القصور التي حددت.
 - تنفيذ الإجراءات التصحيحية في التوقيت الملائم والتوقيت المخطط له للعمل بها، وما إذا كان التوقيت متناسباً مع الحاجة الملحة للتعامل مع أوجه القصور والأسباب الجذرية المتعلقة بها.
 - ما إذا كانت أهداف الفعالية المجدولة أو المتوقعة قد تحققت.
 - أثر أي تدابير مؤقتة أو وقتية أُخذت عند تصميم الإجراء التصحيحي المنشود وتنفيذه بالكامل.
 - ما إذا كانت الإجراءات التصحيحية المشابهة التي نفذتها الشركة فعّالة.

عند تصميم إجراء تصحيحي وتنفيذه وكان العمل به لم يبدأ بعد عند تقييم نظام إدارة الجودة، تُقيّم فعالية ذلك الإجراء التصحيحي في الفترة اللاحقة وفقاً للفقرة 43(ب) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. قد يكون من الممكن تحديد أن الإجراء التصحيحي لم يكن فعالاً. وبناءً على عدد من العوامل، بما في ذلك كيفية استجابة الشركة للإجراءات التصحيحية غير الفعالة، وشدة أوجه القصور ذات العلاقة وانتشارها، قد يؤثر ذلك على النتائج بخصوص نظام إدارة الجودة في السنة التالية.



يسمح المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 بثلاث نتائج محتملة وفقاً للفقرة 54 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. ويُطلب من الشركة أن تتخذ مزيداً من الإجراءات وفقاً للفقرة 55 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، بناءً على النتيجة التي توصلت لها.

يوضح الجدول التالي كيفية تطبيق الاعتبارات المذكور أعلاه للتوصل إلى واحدة من النتائج الثلاثة المحتملة. **الجدول أدناه هو جدول توضيحي بما أن الحكم المهني مطلوب للتوصل للنتيجة الملائمة.** على سبيل المثال:

- توجد حاجة للحكم المهني عند تقييم شدة أوجه القصور وانتشارها.
- توجد حاجة للحكم المهني عند تقييم ما إذا كانت الشركة قد صممت الإجراءات التصحيحية ونفذتها، وما إذا كانت الإجراءات التصحيحية التي أُخذت حتى وقت التقييم فعالة (ارجع للشرح الوارد في المربع أعلاه عن كيف يمكن أخذ ذلك بالاعتبار والحكم المهني المتضمن).
- توجد حاجة لتقييم ما إذا كان أثر أوجه القصور على نظام إدارة الجودة قد صُحح بشكل ملائم. على سبيل المثال، قد توجد حالات يُصحح فيها أثر أوجه القصور جزئياً (مثلاً، تصحيح بعض العمليات فقط مع الاستمرار في العمل على تصحيح عمليات أخرى). في تلك الحالات، توجد حاجة للحكم المهني عند النظر في درجة تصحيح أوجه القصور التي حُددت، وكيف يؤثر ذلك على النتائج حول فعالية نظام إدارة الجودة، على سبيل المثال من خلال مراعاة طبيعة وأثر أوجه القصور، وطبيعة وتوقيت الإجراءات التي اتخذتها الشركة لتصحيح أثر أوجه القصور.

ملاحظة: حُدث الجدول أدناه، والملاحظات الداعمة التالية لهذا الجدول (بما في ذلك المربع أعلى الملاحظات)، والملاحظات المشار إليها أدنى الجدول، ضمن المراجعات محدودة النطاق على الدليل الصادر في سبتمبر/أيلول (2021)

المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 " دليل التنفيذ للمرة الأولى "

من المطلوب اتخاذ مزيد من الإجراءات وفقاً للفقرة 55 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1؟	النتيجة	ملحوظة	أثر أوجه القصور التي حددت قد صُحح بشكل ملائم (ملحوظة 2)	صُممت الإجراءات التصحيحية ونُفذت، والإجراءات التصحيحية التي نُفذت حتى وقت التقييم فعالة	أوجه القصور (ملحوظة 1)		#
					منتشرة	شديدة	
لا	يقدم نظام إدارة الجودة للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق (الفقرة 54(أ) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1)	ملحوظة 3:	قد لا تكون ذات صلة في التوصل لنتائج عن نظام إدارة الجودة	لا	لا	1	
			نعم	نعم	لا	نعم	2
			قد لا تكون ذات صلة في التوصل لنتائج عن نظام إدارة الجودة	نعم	لا	3	
			نعم	نعم	نعم	نعم	4
نعم	باستثناء المسائل المتعلقة بأوجه القصور التي حُددت والتي لها أثر شديد ولكنه غير منتشر على تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله، يقدم نظام إدارة الجودة للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق (الفقرة 54(ب) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1)	ملحوظة 4:	لا	لا	لا	نعم	5
			نعم	لا	لا	نعم	6
			لا	نعم	لا	نعم	7

#	أوجه القصور (ملحوظة 1)	صُممت الإجراءات التصحيحية وُنُفذت، والإجراءات التصحيحية التي نُفذت حتى وقت التقييم فعالة	أثر أوجه القصور التي حددت قد صُحح بشكل ملائم (ملحوظة 2)	ملحوظة	النتيجة	من المطلوب اتخاذ مزيد من الإجراءات وفقاً للفقرة 55 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1؟
7	لا	لا	لا	ملحوظة 4:	باستثناء المسائل المتعلقة بأوجه القصور التي حُددت والتي لها أثر شديد ولكنه غير منتشر على تصميم نظام إدارة الجودة وتنفيذه وتشغيله، يقدم نظام إدارة الجودة للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق (الفقرة 54ب) من المعيار الدولي لإدارة الجودة (1)	نعم
8	نعم	لا	لا	ملحوظة 5:	لا يقدم نظام إدارة الجودة للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق (الفقرة 54ج) من المعيار الدولي لإدارة الجودة (1)	نعم
9	نعم	نعم	لا	ملحوظة 4:		
10	نعم	نعم	نعم	ملحوظة 5:		

ملحوظة 1: تتطلب الفقرة 14 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تقييم شدة أوجه القصور التي حددت وانتشارها من خلال فحص السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي حُددت وتقييم أثرها، بشكل مجمع وفردى، على نظام إدارة الجودة. وبعد النظر في أثر كل وجه من أوجه القصور التي حُددت بشكل فردي، يُطلب من الشركة أيضاً أن تُقيّم شدة وانتشار أوجه القصور بشكل مجمع. يشرح الجدول النتائج المحتملة بعد أن تنفذ الشركة التقييم وفقاً لما هو منصوص عليه في الفقرة 41 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1. على سبيل المثال:

- قد تكون الأسطر 5، 6، و7 ذات علاقة عندما يشير التقييم إلى وجه قصور محدد وهو شديد بصفة فردية ولكنه منتشر أو أوجه قصور حددت وهي بشكل مجمع شديدة ولكنها غير منتشرة.
- قد تكون الأسطر 8، 9، و10 ذات علاقة عندما يشير التقييم إلى وجه قصور محدد وهو شديد بصفة فردية ومنتشر أو أوجه قصور حددت وهي بشكل مجمع شديدة ومنتشرة.

ملحوظة 2: يشمل ذلك مراعاة الفقرة 45 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1، والتي تطلب من الشركة أن تستجيب للحالات التي تظهر فيها مشكلات تشير إلى وجود عملية/ عمليات ألغيت عند أدائها إجراءات كانت مطلوبة خلال تنفيذ تلك العملية/ العمليات أو أن التقرير الصادر بشأنها قد يكون غير ملائم. ووفقاً لما هو موضح في الفقرات

أعلى الجدول، توجد حاجة للحكم المهني عند النظر في درجة تصحيح أثر أوجه القصور التي حُددت، وكيف يؤثر ذلك على النتائج حول فعالية نظام إدارة الجودة.

ملحوظة 3: قد يكون السطر 3 ذو علاقة بوجه قصور محدد وهو منتشر بصفة فردية ولكنه ليس شديداً، أو إلى عدة أوجه قصور حُددت وهي بشكل مجمع منتشرة ولكنها ليست شديدة (انظر أيضاً الملحوظة 1). قد لا تكون الأعمدة المتبقية عوامل ذات صلة في استخلاص نتائج بشأن نظام إدارة الجودة لأن تأثير وجه/ أوجه القصور ليس شديداً (أي نتيجة وفقاً للفقرة 54 (أ) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1). ومع ذلك، قد توجد حالات توجد فيها أوجه قصور متعددة تقيمها الشركة على أنها منتشرة بصورة فردية ولكنها ليست شديدة، ولكنها بشكل مجمع شديدة ومنتشرة. وإذا كانت أوجه القصور بشكل مجمع شديدة ومنتشرة، يمكن تطبيق الأسطر 4، أو 8، أو 9، أو 10 (أي نتيجة وفقاً لل فقرات 54(أ) أو 54(ج) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1).

ملحوظة 4: الحكم المهني مطلوب عند النظر في النتيجة الملائمة، بناءً على الحقائق والظروف. تعتمد النتيجة الملائمة في هذه الحالة بشكل كبير على درجة تصحيح أثر أوجه القصور التي حُددت بشكل ملائم (انظر الشرح أدنى الجدول والذي يوضح الحكم المهني المطلوب عند النظر في درجة تصحيح أثر أوجه القصور التي حُددت بشكل ملائم والعوامل التي قد تؤثر على ذلك الحكم المهني). عندما تكون الإجراءات التصحيحية التي صُممت ونُفذت وأُخذت حتى وقت التقييم فعالة، مع استمرار الشركة في عملية تصحيح أثر أوجه القصور، قد توجد حالات تقرر فيها الشركة أن نظام إدارة الجودة يقدم للشركة تأكيداً معقولاً على أن أهداف نظام إدارة الجودة تتحقق (أي، يمكن اختيار تطبيق السطر 2 أو 4 من الجدول بدلاً من ذلك).

ملحوظة 5: تشير الفقرة 194 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى أن الشركة قد تستغرق وقتاً في معالجة أوجه القصور التي حُددت والتي تتسم بأنها شديدة ومنتشرة. وباستمرار الشركة في اتخاذ إجراءات لمعالجة أوجه القصور التي حُددت، فقد يتقلص انتشار أوجه القصور التي حُددت وقد تحدد الشركة أن أوجه القصور التي حُددت ما زالت شديدة، ولكنها لم تعد شديدة ومنتشرة في آن معاً. وفي تلك الحالات، قد يخضع 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 (أي أنه يمكن تطبيق السطر 5، أو 6، أو 7 من الجدول في تقييمات نظام إدارة الجودة في وقت لاحق).

توقيت تقييم نظام إدارة الجودة وأداء التقييم بمعدل أكثر تكراراً

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أن يُنفذ التقييم في نقطة زمنية معينة، مرة واحدة سنوياً على الأقل. 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.

وفي بعض الحالات، يمكن أن تحدد الشركة أو الشخص/ الأشخاص الموكل إليهم المسؤولية النهائية والذين سيحاسبون عن نظام إدارة الجودة أنه من الملائم أداء التقييم بمعدل أعلى تكراراً وليس مرة واحدة سنوياً. على سبيل المثال، قد يحدث ذلك عندما توجد حاجة لتعديل النقطة الزمنية التي يُنفذ عندها التقييم (مثلاً، لتتداخل مع تغيير نهاية السنة المالية في الشركة، أو في الحالات التي تدرس فيها الشركة عملية اندماج مع شركة أخرى).

إجراء التقييم الأول لنظام إدارة الجودة بعد تنفيذ المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 للمرة الأولى

وفقاً للشرح الوارد تحت قسم تاريخ النفاذ، من المطلوب إجراء أول تقييم لنظام إدارة الجودة خلال عام واحد بعد 15 ديسمبر/ كانون الأول 2022.

وفي السنة الأولى من التنفيذ، ونظراً لتوقيت دخول المعيار الدولي للتدقيق 220 (المُنقَح) والمعيار الدولي للرقابة على الجودة 2 حيز النفاذ وتأثيرهما على العمليات، قد توجد عمليات كثيرة والتي ما زالت تُنفذ وفقاً للمعيار الدولي للتدقيق 220 الحالي، أو وفقاً للمتطلبات الحالية للمراجعات على الرقابة على جودة العمليات الواردة في المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 والمعيار الدولي للتدقيق 220. على سبيل المثال، سيستمر العمل في تدقيق بيانات مالية تنتهي سنتها المالية في يونيو/ حزيران 2023 بموجب المعيار الدولي للتدقيق 220، أما المراجعة على الرقابة على جودة العملية، إن لزم الأمر، فستجرى بموجب المتطلبات الحالية.

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تبدأ في العمل بمهام المتابعة اعتباراً من 15 ديسمبر/ كانون الأول 2022. وبالتالي قد تشمل مهام المتابعة التي تتضمن فحص العمليات بعض العمليات التي ما زالت تتم بموجب المعيار الدولي للتدقيق 220 الحالي ومتطلبات المراجعة على الرقابة على جودة العمليات المعمول بها في الوقت الحالي. ولذا، في السنة الأولى بعد التنفيذ (وربما في السنة الثانية أيضاً)، قد تشمل المعلومات التالية من مهام المتابعة مزيجاً من المعلومات التي تنشأ عن:

- العمليات التي نُفذت بموجب المعايير الحالية و/أو وفقاً لسياسات وإجراءات الشركة والتي تتمثل للمعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 المعمول به في الوقت الحالي.
- العمليات التي نُفذت بموجب المعايير الجديدة، و/أو وفقاً لنظام إدارة الجودة الجديد في الشركة.

وعند تقييم نظام إدارة الجودة، يمكن أن تراعي الشركة ما يلي:

- المعلومات من مهام المتابعة التي صُممت لمتابعة نظام إدارة الجودة بأكمله (أي المهام التي لم يكن من المستهدف تنفيذها على مستوى العملية).
- المعلومات من مهام المتابعة المتعلقة بفحص العمليات. ويمكن أن تستخدم الشركة المعلومات الناشئة من العمليات التي نُفذت بموجب المعايير الحالية و/أو وفقاً للسياسات والإجراءات السابقة للشركة وذلك لتحديد أوجه القصور وتقييم نظام إدارة الجودة. على سبيل المثال، قد تدفع تلك المعلومات الشركة للنظر فيما يلي:
 - كيفية تعامل الشركة مع المسائل الخاصة بنظام إدارة الجودة الجديد.
 - ما إذا كان أسلوب تعامل الشركة مع تلك المسائل في نظام إدارة الجودة الجديد ملائماً.

تقييم أداء القيادة

تتعامل الفقرة 32(ب) من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 مع الموظفين الذين يظهرون التزاماً بالجودة، ويشمل ذلك محاسبتهم أو الإقرار بمجهوداتهم من خلال التقييمات التي تُنفذ في الوقت المناسب. يتعامل هذا الهدف للجودة مع جميع الموظفين، بمن في ذلك الأشخاص الموكل إليهم أدواراً ومسؤوليات أخرى متعلقة بنظام إدارة الجودة، مثل الشخص الموكل إليه المسؤولية التشغيلية عن عمليات المتابعة والإجراءات التصحيحية.



يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تجري عمليات تقييم دورية لما يلي:

- الشخص الذي يتحمل المسؤولية النهائية والذي سيحاسب عن نظام إدارة الجودة.
- الشخص الموكل إليه المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة.

وفقاً لما تم توضيحه أعلاه، من المطلوب أيضاً أن يأخذ تقييم القيادة بالاعتبار تقييم نظام إدارة الجودة.

وفي حالة الشركات الأصغر، قد تشمل المعلومات التي استخدمتها الشركة لتنفيذ تقييمات الأداء السنوية للقيادة نتائج مهام المتابعة التي تجربها الشركة، وتقييم نظام إدارة الجودة. وفي حالة الشركات الأكبر، قد توجد معلومات بالإضافة إلى نتائج مهام المتابعة تستخدمها الشركة في أداء عمليات التقييم الدورية لأداء القيادة.



تشمل الفقرة 199 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أمثلة توضح كيف يمكن أن تنفذ الشركة تقييم القيادة في الشركات الأقل تعقيداً والشركات الأكثر تعقيداً.



فيما يلي ملخص لكيفية تغيّر المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 عن المعيار الحالي فيما يخص التوثيق:

<p>كان المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 يشمل مطلباً خاصاً لوضع سياسات وإجراءات تتطلب توثيق الشكاوى والادعاءات. وقد تناول ذلك من خلال المتطلبات المعتمدة على المبادئ بخصوص التوثيق.</p>	<p>● متطلبات جديدة ومحسنة عن المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 الحالي، تتكون من:</p> <ul style="list-style-type: none">○ متطلبات شاملة مبنية على المبادئ بخصوص التوثيق (هذا المطلب مشابه لمبادئ التوثيق الواردة في المعيار الدولي للتدقيق 230²).○ متطلبات خاصة لتوثيق مسائل معينة متعلقة بنظام إدارة الجودة. <p>● المتطلبات التي تتناول حفظ مستندات نظام إدارة الجودة هي متطلبات متسقة مع تلك الواردة في المعيار الدولي للرقابة على الجودة 1 الحالي.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

لماذا التوثيق مهم؟

التوثيق مهم للأسباب التالية:

- يساعد الموظفين على فهم نظام إدارة الجودة وما المتوقع منهم، ليتمكنوا من أداء العمليات، والوفاء بأدوارهم ومسؤولياتهم فيما يخص نظام إدارة الجودة في الشركة.
- يُمكن التوثيق من تنفيذ الاستجابات وتشغيلها بالأسلوب المستهدف من الشركة.
- يساعد الشركة على الحفاظ على المعرفة التنظيمية وأساس أسباب اتخاذ القرارات المتعلقة بنظام إدارة الجودة.
- يساعد الشركة على متابعة نظام إدارة الجودة، ويقدم معلومات لتتمكن القيادة من تقييم نظام إدارة الجودة والتوصل لنتائج بشأنه.
- يؤسس لعملية المساءلة في الشركة من خلال إثبات أن الشركة قد صممت نظام إدارة الجودة ونفذته وعملت به وفقاً للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1 ووفقاً للمتطلبات القانونية والتنظيمية المعمول بها.
- يساعد جهات الإشراف الخارجية على الوفاء بمهامها في فحص نظام إدارة الجودة في الشركة، وهو العنصر المهم لنظام إعداد التقارير المالية.

قد يتغير نظام إدارة الجودة في الشركة ويتطور بمرور الوقت. والاحتفاظ بمستندات نظام إدارة الجودة وكيفية تصميمها قد يكون مهماً لشرح كيفية تصميم نظام إدارة الجودة في نقطة زمنية معينة. على سبيل المثال، توثيق نظام إدارة الجودة في نقطة زمنية معينة قد يكون مهماً عندما توجد تحقيقات في الشركة بخصوص إخفاق في عملية تدقيق.

² المعيار الدولي للتدقيق 230 "توثيق التدقيق".

طبيعة التوثيق ومداه

لا ينص المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 على جميع المسائل التي تحتاج الشركة لتوثيقها، نظراً لاختلاف طبيعة التوثيق ومداه بسبب عدة عوامل، تشمل حجم الشركة وتعقيدها وأنواع العمليات التي تنفذها.

يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تجهز مستندات لتحقيق ثلاثة مبادئ:

<p>تقديم إثبات على تصميم الاستجابات وتنفيذها والعمل بها، لدعم تقييم نظام إدارة الجودة الذي تم على يد الشخص/ الأشخاص الموكّل إليهم المسؤولية النهائية والذين يحاسبون عن نظام إدارة الجودة</p>	<p>دعم التنفيذ المتسق للاستجابات والعمل بها</p>	<p>دعم استيعاب الموظفين المتسق لنظام الشركة لإدارة الجودة، بما في ذلك استيعابهم لأدوارهم ومسؤولياتهم المتعلقة بنظام إدارة الجودة وأداء العمليات</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

علاوة على تطبيق هذه المبادئ وبالإضافة إليها، يتطلب المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 من الشركة أن تجهز مستندات تتناول مسائل محددة. ويشمل ذلك مطلباً لتوثيق ما يلي فيما يتعلق بعملية تقييم المخاطر في الشركة:

- أهداف الجودة
- مخاطر الجودة.
- وصف للاستجابات وكيف تعالج الاستجابات التي وضعتها الشركة مخاطر الجودة. وتقتصر الفقرة 205 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 أنه 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).

قد لا تحتاج الشركات الأقل تعقيداً لتوثيق تفصيلي، على شكل مصفوفة مثلاً، تشير إلى هدف الجودة، ومخاطر الجودة المتعلقة به، والاستجابات المخصصة لمعالجة كل خطر على حدة. وذلك نظراً لوضوح كيفية ارتباط مخاطر الجودة بأهداف الجودة، أو بكيفية معالجة الاستجابات لمخاطر الجودة. وفي تلك الحالات، قد تشمل عملية التوثيق في الشركة قوائم بأهداف الجودة ومخاطر الجودة، ومذكرة تفسر الاستجابات وكيفية معالجتها لمخاطر الجودة.

وبزيادة تعقيد نظام إدارة الجودة في الشركة، قد تحتاج الشركات إلى التوثيق بدرجة أعلى من التفصيل للإشارة إلى هدف الجودة، ومخاطر الجودة المتعلقة به، والاستجابات المخصصة لمعالجة كل خطر على حدة. وقد يصبح ذلك مهماً عندما يكون حجم مخاطر الجودة والاستجابات ينشئ صعوبات بخصوص التمكن من تحديد ماهية مخاطر الجودة وما يقابلها من أهداف الجودة، وماهية الاستجابات التي تعالج كل من مخاطر الجودة على حدة.



تفصيل وشكل توثيق أهداف الجودة/ مخاطر الجودة والاستجابات قد يساعد الشركة على تحديد أوجه القصور وتقييمها، ويشمل ذلك التحقيق في السبب/ الأسباب الجذرية لأوجه القصور. وبشكل خاص، إذا كان التوثيق واضحاً، فقد يُمكن الشركة من تحديد أين ظهرت أوجه القصور، وكيف أثرت على تحقيق أهداف الجودة ذات العلاقة، وشدة أوجه القصور وانتشارها والإجراءات التصحيحية اللازمة لمعالجتها.



وفيما يلي توضيح لكيفية توثيق الشركة لأهداف الجودة، ومخاطر الجودة والاستجابات. ومع ذلك، ووفقاً لما هو موضح أعلاه، تعتمد طبيعة التوثيق ومداه على عدد من العوامل.

مثال على كيفية التوثيق	التوثيق المطلوب وفقاً للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
<p>لتحديد هدف الجودة: تبرهن الشركة على التزامها بالجودة من خلال الثقافة السائدة في الشركة، والتي تدرك ما يلي وتعززه:</p> <p>(1) دور الشركة في خدمة المصلحة العامة من خلال الأداء المتسق لعمليات الجودة.</p> <p>(2) أهمية الأخلاقيات المهنية والقيم والتوجهات.</p> <p>(3) مسؤولية جميع الموظفين عن الجودة فيما يتعلق بأداء العمليات أو الأعمال ضمن نظام إدارة الجودة، والسلوكيات المتوقعة منهم.</p> <p>(4) أهمية الجودة في القرارات والإجراءات الاستراتيجية التي تتخذها الشركة، وتشمل الأولويات المالية والتشغيلية للشركة.</p>	<p>أهداف الجودة</p> <p>تشمل توثيق أهداف الجودة في الشركة (الفقرة 58(ب))</p>
<p>خطر الجودة 1: قد لا تعكس الإجراءات اليومية للقيادة وسلوكياتها التزاماً بالجودة، وهو ما قد يؤثر سلباً على ثقافة الشركة.</p> <p>أسباب التقييم (تشير المادة التطبيقية الواردة في الفقرة 205 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 إلى أن هذا التوثيق قد يكون مفيداً - يخضع شكل التوثيق وصياغته ومستوى التفاصيل الواردة به لحكم الشركة):</p> <p>ونظراً لأن الشركة صغيرة، تتفاعل القيادة بشكل مستمر مع الموظفين في الشركة بأكملها، وإجراءات القيادة وسلوكياتها المباشرة واضحة للغاية وتؤثر بشكل كبير على ثقافة الشركة. إجراءات القيادة وسلوكياتها التي لا تعكس ثقافة الشركة قد تؤثر بشدة على قدرة الشركة على تحقيق هدف أن تبرهن الشركة على الالتزام بالجودة. وتوجد احتمالية كبيرة أن تؤثر إجراءات القيادة وسلوكياتها بشكل كبير على ثقافة الشركة.</p>	<p>مخاطر الجودة</p> <p>تشمل توثيق مخاطر الجودة في الشركة (الفقرة 58(ب))</p>

مثال على كيفية التوثيق	التوثيق المطلوب وفقاً للمعيار الدولي لإدارة الجودة 1:
<p>الاستجابة 1.1: تجري الشركة استقصاءات سنوية مُجَهَّلة للموظفين، وتشمل أسئلة لتُجمَع معلومات عن خبرات الموظفين مع ثقافة الشركة وقيمتها وقيادتها.</p> <p>الاستجابة 1.2: يُطلب من القيادة أن تخضع لتدريب مستقل.</p>	<p>الاستجابات وصف للاستجابات وكيف تعالج الاستجابات مخاطر الجودة (الفقرة 58 ج))</p>
<p>الاستجابة 1.1: نتائج الاستقصاء على الأرجح ستكون على شكل موثق (مثلاً في تقرير من تطبيق عبر الانترنت يستخدم في إجراء الاستقصاء).</p> <p>الاستجابة 1.2: قد يكون لدى الشركة دليلاً على أن القيادة تنفذ التدريب وتحصل على ردود فعل سنوية من خلال التقويم الذي يقدم دليلاً على الاجتماعات بين المديرين والقيادة، وخطط التطوير الفردية للقيادة.</p>	<p>الاستجابات توثيق الدليل على تصميم الاستجابات وتنفيذها وتشغيلها (الفقرة 57 ج))</p>

وفي الحالات التي تستخدم فيها الشركة متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة في نظامها لإدارة الجودة، يشمل المعيار الدولي لإدارة الجودة 1 متطلبات محددة خاصة بالتوثيق. التوثيق فيما يتعلق بمتطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة قد يختلف وفقاً لعدد من العوامل التي تشمل:

- طبيعة متطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة.
- التوثيق الذي تقدمه الشبكة فيما يتعلق بمتطلبات الشبكة أو خدمات الشبكة، وما إذا كان بمستوى كافٍ من التفاصيل للوفاء بالمتطلبات الواردة في الفقرتين 58-59. ومع ذلك، تتحمل الشركة مسؤولية نظام إدارة الجودة، وبالتالي تتحمل مسؤولية التوثيق.

مثال على التوثيق المتعلق بمتطلبات الشبكة

يُطلب من الشركة أن يكون لديها سياسة أو إجراء (أي استجابة). التوثيق المتعلق بمتطلب الشبكة قد يشمل:

- تقييم الشركة لسياسة أو إجراء الشبكة، وما إذا كانت توجد حاجة لتطويعه أو إكماله لاستيفاء متطلبات دائرة الاختصاص أو ظروفها، ليصبح ملائماً للاستخدام في نظام إدارة الجودة في الشركة (الوفاء بمتطلبات الفقرة 59 من المعيار الدولي لإدارة الجودة 1).
- تحدد الشركة أنه من الملائم توثيق هذا التقييم على شكل جدول، يشمل جميع السياسات أو الإجراءات التي تقدمها الشبكة، والأسئلة حول ظروف دائرة الاختصاص أو القوانين أو الأنظمة لتعزيز الدراسة المتأنية لتحديد ما إذا كانت السياسات أو الإجراءات ملائمة للشركة.



- وصف للسياسة أو الإجراء (الفقرة 58ج) من المعيار الدولي لإدارة الجودة (1).
 - تحدد الشركة أنه من الملائم أن تدرج ذلك في دليل السياسات أو الإجراءات الخاص بالشركة.
- كيفية معالجة السياسة أو الإجراء لمخاطر الجودة (الفقرة 58ج) من المعيار الدولي لإدارة الجودة (1).
 - تحدد الشركة أنه من الملائم أن توثق هذا الجزء في تقييم الشركة الوارد وصفه في النقطة الأولى.

يستهدف مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي خدمة المصلحة العامة بوضع معايير عالية الجودة للتدقيق والتأكيد وغير ذلك من المعايير وذلك بتسهيل التقارب بين معايير التدقيق والتأكيد الدولية والمحلية، مما يُحسن من الجودة والاتساق في الممارسة على مستوى العالم ويعزز ثقة الجمهور العام في مهنة التدقيق والتأكيد على الصعيد العالمي. وقد أعد مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي معايير التدقيق والتأكيد 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 والتأكيد الدولي، والتي تقدم إسهامات متعلقة بالمصلحة العامة تدخل في عملية إعداد المعايير والأدلة الإرشادية.

يُسَهِّل الاتحاد الدولي للمحاسبين الأنظمة والعمليات التي تدعم عمليات مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي. لا يتحمل مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي ولا الاتحاد 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/ كانون الأول 2021 للاتحاد الدولي للمحاسبين. جميع الحقوق محفوظة.

"مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي"، و"المعايير الدولية للتدقيق"، و"المعايير الدولية لعمليات التأكيد"، و"المعايير الدولية لعمليات المراجعة"، و"المعايير الدولية للخدمات ذات الصلة"، و"المعايير الدولية للرقابة على الجودة"، و"الملاحظات الدولية لممارسة التدقيق"، وIAASB، ISA، وISAE، ISRE، وISRS، وISQC، وIAPN، وشعار مجلس معايير التدقيق والتأكيد الدولي IAASB هي جميعاً علامات تجارية للاتحاد 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، يُرجى الاطلاع على صفحة التصاريح [permissions](mailto:permissions@ifac.org) أو التواصل على البريد الإلكتروني permissions@ifac.org.