

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

متطلبات الاعتماد وفقا للمواصفة القياسية الدولية آيزو 17021 : 2011

هيئة التقييس الخليجية – الرياض

04 /02 ديسمبر 2013

بروفيسور حمادي عطية

أهداف الدورة

❖ فهم متطلبات و مبادئ مواصفة الاعتماد آيزو 17021 :
2011

❖ التعرف على بعض اليات و مسارات تقييم أداء الجهات المانحة لشهادات
نظم الإدارة

محتوى الورقة

1- ايزو 17021:الهيكل

2- ايزو 17021:المحتوى

3- ايزو 17021: آليات و مسارات تقييم جهات

منح شهادات نظم الإدارة

4 - إيزو 17021 : وثائق المنتدى الدولي للاعتماد

ذات الصلة

1- ايزو 17021:الهيكل

الموقع في منظومة الجودة

مستخدم
مستهلك
سلطة
جهات معنية

« منتج »
عملية
خدمة

أجهزة
الاعتماد

مختبر
تفتيش
منح شهادات نظم الإدارة

الاعتراف الدولي
.....IAF / ILAC

شهادة المطابقة للمواصفات في المنشأة =

الاعتراف بالمطابقة

ضمان توفر الإمكانيات

اعتماد الجهة المانحة لشهادات نظم الإدارة

=

الاعتراف بالكفاءة

ضمان نتائج قطعية (موثوق بها)

الفهرس و"التغيرات المستجدة بإصدار 2011"

1

1 مجال التطبيق

2 المراجع القياسية

3 العبارات و التعاريف

4 المبادئ

5 المتطلبات العامة

6 المتطلبات الهيكلية

7 متطلبات متصلة بالموارد

8 متطلبات متصلة بالمعلومات

9 متطلبات متصلة بالعمليات

10 متطلبات متصلة بنظم إدارة هيئات إصدار الشهادات

المرفق ألف

تغييرات هامة

تغييرات طفيفة

تغييرات غير مؤثرة

كٲل المتطلّبات

• المتطلبات: 5 مجموعات

- المتطلبات العامة لجهة منح الشهادات
- متطلبات الموارد (موظفين)
- المتطلبات المعلوماتية من أجل الشفافية
- متطلبات عمليات التدقيق وإصدار الشهادات
- متطلبات نظم الإدارة لضمان للمراقبة ، التحقق والاستمرارية

المجموعة 1: المتطلبات العامة

- 1.5 المجال القانوني والتعاقد
- 2.5 إدارة الحيادية
- 3.5 المسؤولية والحالة الماليّة
- 1.6 الهيكل التنظيمي و الإدارة العليا
- 2.6 لجنة حماية الحيادية

● كلمات مفاتيح

● السلطة والمسؤولية والاستمرارية و الحيادية،
والاستقلالية

المجموعة 2: متطلبات الموارد

- 1.7 كفاءة الإدارة والموظفين
- 2.7 إطار التدقيق و الاشهاد
- 3.7 التعامل مع مدققين / خبراء خارجيين
- 4.7 سجلات الموظفين
- 5.7 الاستعانة بمصادر خارجية (هيئة)

● كلمات مفاتيح

● الكفاءة، والتبرير، التوفر

المجموعة 3: المتطلبات المعلوماتية

- 1.8 المعلومات المتاحة للجمهور
- 2.8 وثائق منح الشهادات
- 3.8 دليل العملاء الحاصلين على الشهادة
- 4.8 الإشارة إلى الشهادة و استخدام العلامات
- 5.8 السرية
- 6.8 تبادل المعلومات بين جهة منح الشهادات و عملائها

● كلمات مفاتيح

● الشفافية، تحيين المعلومات، حماية نزاهة الإِشهاد

المجموعة 4: متطلبات العملية

- 1.9 • المتطلبات العامة
- 2.9 • التدقيق الأولي و منح الشهادة
- 3.9 • أنشطة المراقبة
- 4.9 • تجديد الشهادة
- 5.9 • تدقيق خاص
- 6.9 • العقوبات (تعليق أو سحب)
- 7.9 • الاعتراض
- 8.9 • التظلمات (حول العملاء وهيئة إصدار الشهادات)
- 9.9 • السجلات

● كلمات مفاتيح

● الأداء، والموثوقية، الشفافية

المجموعة 5: متطلبات نظم الإدارة

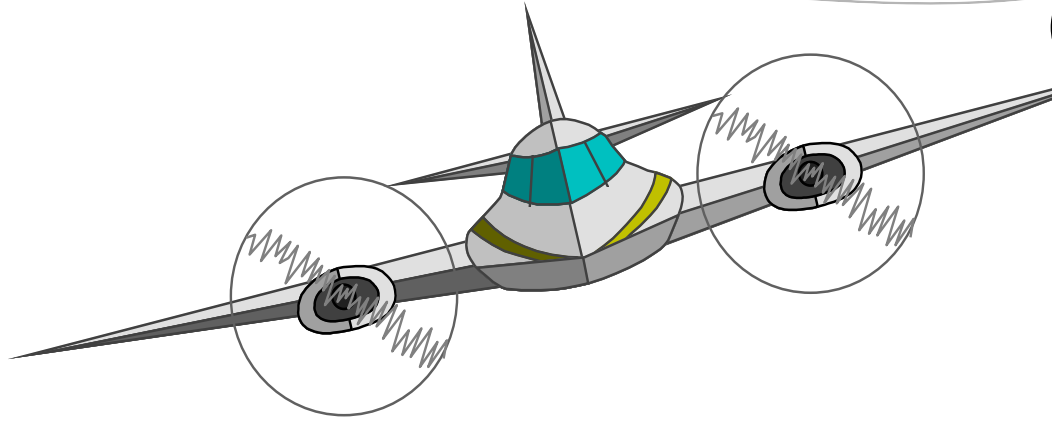
- 1.10 الخيارات
- 2.10 خيار المواصفة القياسية 9001
- 3.10 متطلبات لنظم الإدارة
- سياسة عامّة
- أهداف / دليل نظم / ممثل الإدارة / التحكم في الوثائق /
- مراجعة الإدارة /
- التدقيق الداخلي / الإجراءات التصحيحية والوقائية

● كلمات مفاتيح

● دعم، المراقبة، ضمان، الاستمرارية،
تحسين

نظرة شاملة

بند نظام
§. 10



المحرك الإداري

بنود إدارة
§. 5, 6

المحرك التقني

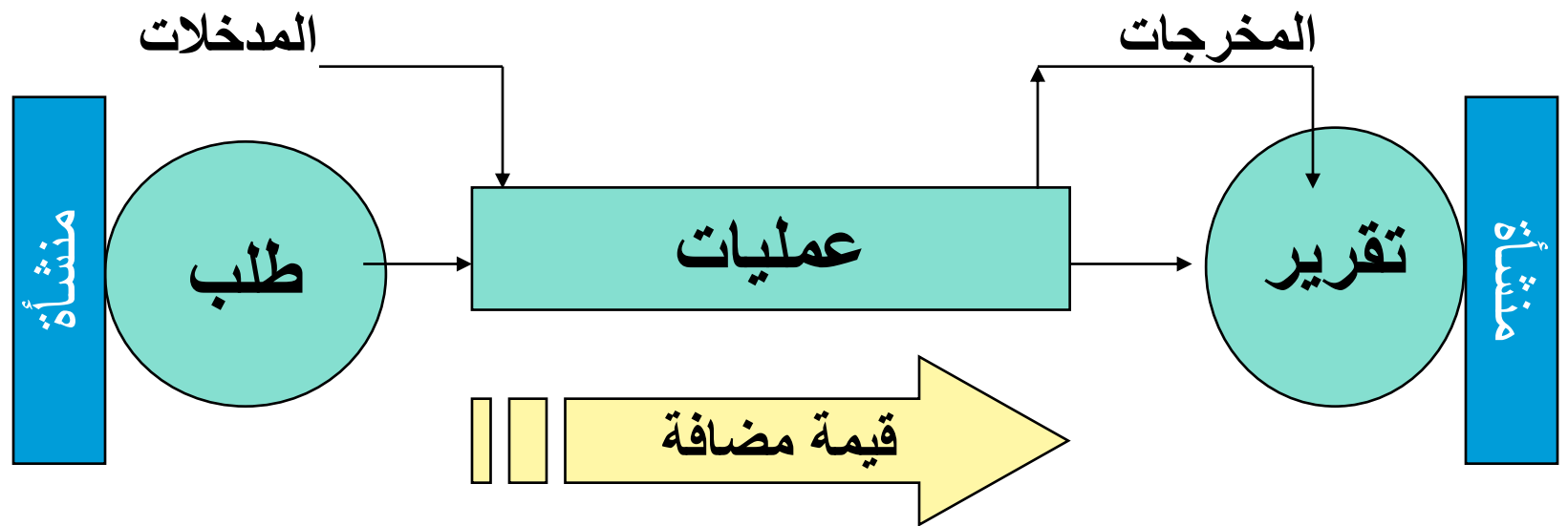
بند تقني
§. 9

بنود دعم
§ مرفق أ , 7 , 8

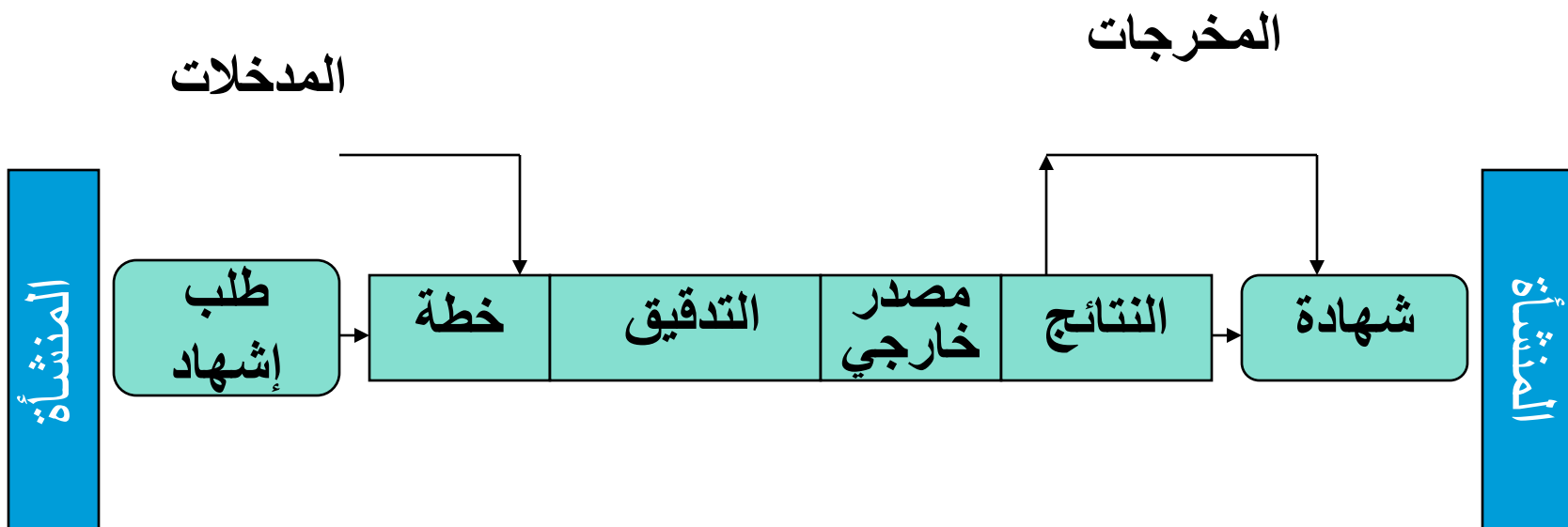
الإجراءات الأولية

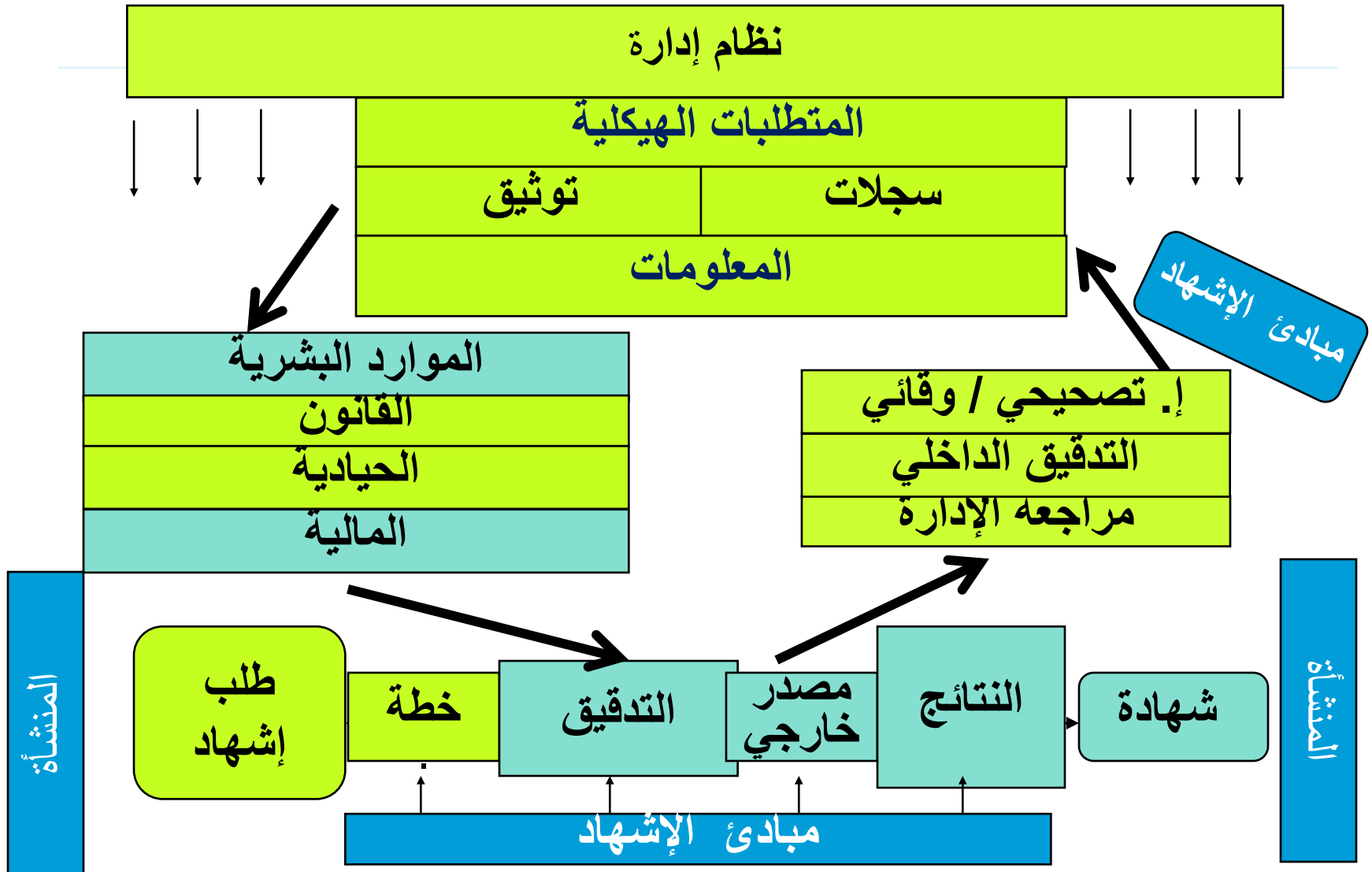
المتطلبات من منظور العمليّة

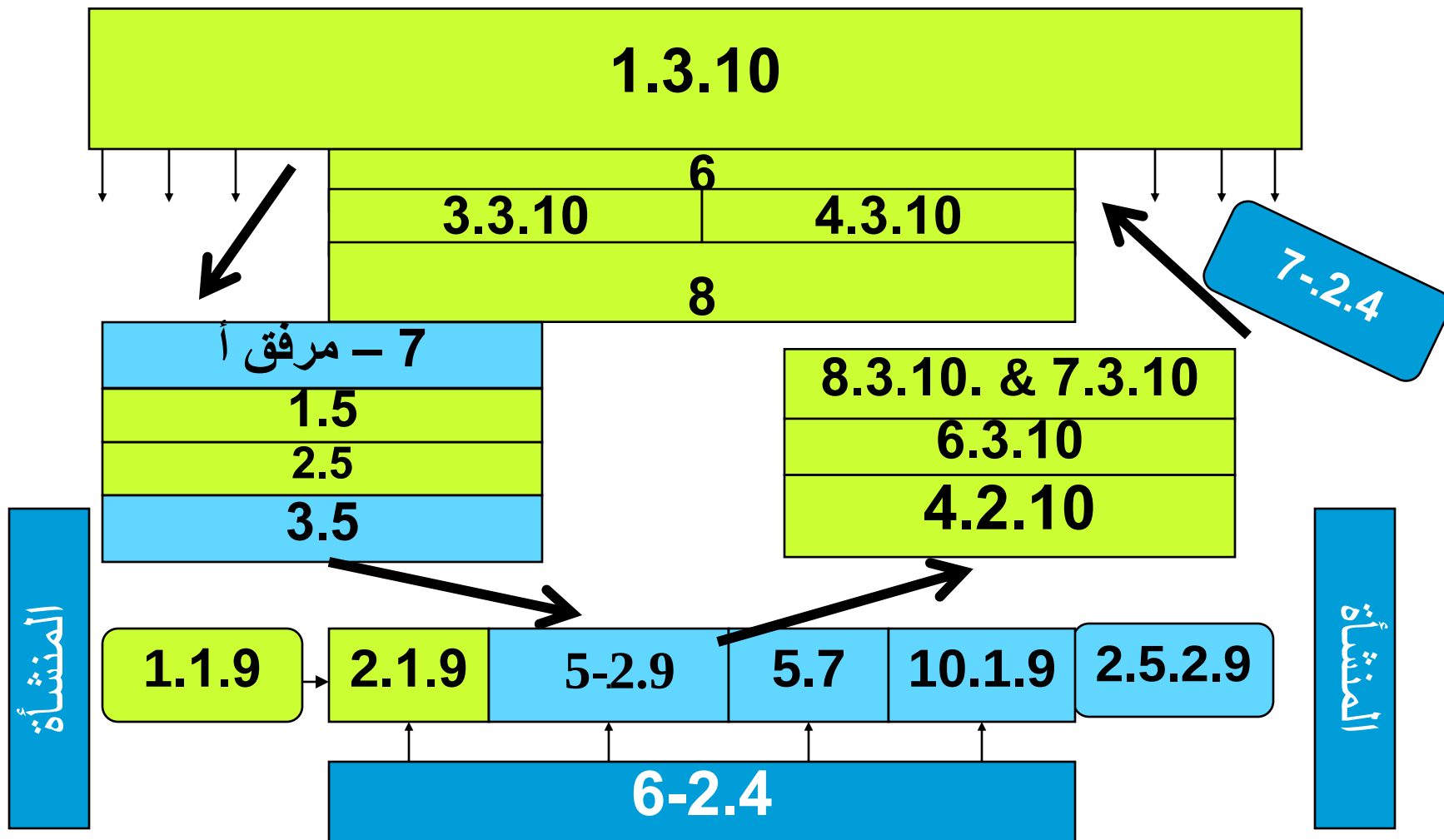
تكامل النظام الإداري و التقني











شكراً لاهتمامكم

2- ايزو 17021:المحتوى

1-المجال

● منح الشهادات لكل أنواع نظم الإدارة

● المنشأة: توفير الضمان أن نظام الإدارة يطابق المتطلبات و يتمشى

مع سياستها

● جهات منح الشهادة : الكفاءة / الحيادية / المصادقية

/الاستمرارية / الاستقلالية

● ضمان قيمة مضافة للمنشأة وعملائها والجهات المعنية. تسهيل

الاعتراف والقبول في جميع أنحاء العالم

2/3 - المراجع و المصطلحات

• ايزو 17000 / ايزو 9000

• هيئة إصدار الشهادات

• التحقق من المطابقة للمواصفة القياسية

• التحقق من استمرار فعالية التنفيذ

• تأكيد الثقة إلى الجمهور

• الحيادية: الموضوعية (الفعلية أو المنظورة) / عدم وجود أي

تضارب في المصالح أو أي تأثير داخلي أو خارجي

• الاستشارات: المشاركة في نظم الإدارة

أيزو 17000:2004
تقييم المطابقة
المصطلحات و المبادئ

أيزو 9000:2005
نظم إدارة الجودة
المبادئ والمصطلحات

أيزو - 9004:2009
منهج إدارة الجودة المستدامة

أيزو - 17005:2008
استخدام نظم إدارة

أيزو 19011:2011
مواصفة تدقيق
أيزو PAS (.....)

أيزو 17021
2011
متطلبات جهات
تدقيق و منح شهادات
نظم
الإدارة
(أدلة المنتدى الدولي
للإعتماد - أيزو
2003-2007
)

4 - المبادئ

● المبادئ :

- المبادئ ليست قابلة للتدقيق
- فهم القيم الأساسية للشهادة
- مقدمة ضرورية للمتطلبات

1.4 عام

- أسس المتطلبات (إرشاد/ شرح)
- الغرض من منح الشهادة (إعطاء الثقة لدي كل الأطراف)
- قيمة الشهادات
- الأطراف المعنية (المصالح الرئيسية)
- الجوانب المؤسّسة للثقة

2.4 الحيادية

- ضرورة

- تستند قرارات جهة منح الشهادات على أدلة موضوعية

ولا تتأثر بمصالح أو أطراف أخرى

- ثلاثة مستويات: الاستراتيجية والسياسة، القرار، التدقيق

(توجيهات المنتدى الدولي للاعتماد)

- إجراءات وقائيّة للتهديدات الحياديّة

4. 3 الكفاءة

- كفاءة الموظفين
- الشروط الأولوية : المعرفة والمهارات
- المعارف والمهارات اللازمة = معايير قابلة للقياس
- طرق موثقة و ملائمة لإثبات الكفاءة
- التحقق من المحافظة على الكفاءة

4.4 المسؤولية

- العميل هو المسؤول عن المطابقة
- جهة منح الشهادات مسؤولة عن تقييم الدليل الذي يستند إليه قرار منح الشهادة ومنح/ إقرار الشهادة عندما توفر استنتاجات التدقيق أدلة كافية للمطابقة
- الصعوبات: يستند التدقيق دائما على أخذ عينات

5.4 الانفتاح

● تمكين الجمهور من الاطلاع على

- معلومات حول عملية التدقيق و عملية منح الشهادة (6.8)

- عن وضع الشهادات لأي منشأة

- معلومات محدّثة

- العقد، والشروط للحصول على الشهادات

- قائمة من العملاء المتحصّلين على الإشهاد

6.4 السرية

- الحفاظ على سرية أي معلومات خاصة بالعمل

- ايزو - PAS 17002:2004 توجيهات بشأن السرية

7.4 الاستجابة للشكاوى

● الاستجابة الفعالة

- التحقيق فيها وتفحصها

- إذا تبين صحتها يتم معالجتها بشكل ملائم

- التوازن بين الانفتاح والسرية

● ايزو - PAS 17004:2005 توجيهات بشأن الشكاوى

والطعون

بند 5: المتطلبات العامة

1.5 المجال القانوني والتعاقدى

- جهة منح الشهادات هي كيان قانوني تتحمل المسؤولية القانونية تجاه كل أنشطتها المتعلقة لمنح الشهادات
- مسؤولية و تحتفظ بسلطتها في قراراتها ذات الصلة بمنح الشهادات
- وكالة حكومية: الوضع القانوني (انظر التشريع)
- عقد منح الشهادة

2.5 إدارة الحيادية

- التزام الإدارة العليا و موثق و متاح للجمهور
- تحليل موثق عن تضارب محتمل في المصالح
- عدم تسويق أو عرض أنشطة مرتبطة بجهة استشارية
- لا يشارك في عمليات التدقيق أي أفراد شاركوا في مجال الاستشارات
- نحو العمل في السنتين السابقتين
- يجب على جميع الموظفين التزام الحياد وعدم السماح بالضغط
- التجارية أو المالية أو غيرها لتقديم تنازلات عن الحيادية
- مطالبة كافة الموظفين للكشف عن أي حالة قد تمثل تضارب مصالح

3.5 المسؤولية والتمويل

- تقييم مخاطر الأنشطة
- ترتيبات ملائمة لتغطية الالتزامات
- الأخذ بعين الاعتبار كل مجالات الأنشطة و المواقع الجغرافية
- تقييم الموارد المالية ومصادر الدخل

بند 6 : المتطلبات الهيكلية

1.6 الهيكل التنظيمي والإدارة العليا

- توثيق الهيكل التنظيمي
- توضيح الواجبات والمسؤوليات والسلطات

2.6 لجنة حماية الحيادية

- التمثيل المتوازن للمصالح
- إجراء تقييم مرة واحدة علي الأقل سنويا
- تشكيل هذه اللجنة ، و الشروط المرجعية ، و الواجبات ،
و السلطات ، و كفاءة الأعضاء ، و مسؤولياتها : موثق و
يصادق عليه من قبل الإدارة العليا لجهة منح الشهادات

بند 7 : متطلبات الموارد

1.7 كفاءة الإدارة و الموظفين

- يجب ان تكون لهيئة إصدار الشهادات عملية موثقة لتحديد معايير الكفاءة للعاملين في مجال إدارة وأداء عمليات التدقيق وإصدار الشهادات. مع مراعاة متطلبات كل مواصفة
- يجب أن تحدد الكفاءة المطلوبة لكل مجال من المجالات التقنية ولكل وظيفة في نشاط منح الشهادة
- عندما يتم وضع معايير إضافية في اختصاص محدد لإصدار الشهادات (على سبيل المثال ايزو 22000)، يجب تطبيق هذه المعايير.

1.7 كفاءة الإدارة و الموظفين

- عمليات موثقة لتقييم الكفاءة الأولية، وللمراقبة المستمرة للكفاءة
- يمكن الاتصال بالخبرات التقنية اللازمة للحصول على المشورة بشأن المسائل المتعلقة بشكل مباشر بمنح الشهادات لمواقع تقنية ، وأنواع من نظم الإدارة و المجالات الجغرافية الشهادات.

2.7 الموظفون المتدخلون في أنشطة منح الشهادات

- كفاءة الموظفين التابعين لهيئة منح الشهادات
- توظيف (أو النفاذ) العدد الكافي من المدققين، من قادة فرق التدقيق والخبراء الفنيين لتغطية جميع أنشطتها لتتمكن من التعامل مع حجم أعمال التدقيق
- إجراءات المراقبة الموثقة و تقييم تقارير التدقيق، ملاحظات العملاء ، مراقبة دورية لأداء كل مدقق في الموقع حسب الحاجة

● 3.7 التعامل مع مدققين / خبراء خارجيين

● اتفاق مكتوب للالتزام ب:

- السياسات والإجراءات المعمول بها
- السرية والاستقلالية عن المصالح التجارية وغيرها
- الإخطار عن أي ارتباط حالي أو سابق مع الجهة الخاضعة للتدقيق (قبل كل مهمة)

4.7 سجلات الموظفين

5.7 التعاقد الخارجي / الاستعانة بمصادر خارجية

خارجي

- عملية موثقة عن ظروف التعاقد بمصادر خارجية لأداء أنشطة الإدارة و التدقيق
- اتفاق واجب النفاذ قانونيا يشمل الترتيبات، بما في ذلك السرية، وتضارب المصالح
- لا يمكن التعاقد الخارجي لأداء مهمة اتخاذ القرارات ولا لتنفيذ مراجعة التقارير

بند 8 : متطلبات معلوماتية

1.8 معلومات متاحة للجمهور

- الاحتفاظ بالمعلومات وجعلها متاحة للجمهور
 - كل المعلومات المقدمة دقيقة وغير مضللة
 - جعل المعلومات متاحة للجمهور حول الشهادات الممنوحة أو المعلقة أو المسحوبة (بناء على طلب أي طرف ، وسيلة لتأكيد صلاحية شهادات ممنوحة)
 - يمكن تقييد الاطلاع على المعلومات في حالات استثنائية
- توجيهات بشأن المعلومات إيزو- PAS - 17004 : 2005**

2.8 وثائق منح الشهادات

- توفير وثائق منح الشهادة
- لا يكون تاريخ سريان الشهادة سابقا لتاريخ قرار المنح

3.8 دليل العملاء المتحصلين على الشّهادة

- دليل الشهادات الصالحة الممنوحة متاح للجمهور (توفر عند الطلب)

- الاسم و وثيقة المواصفة ذات الصلة و المجال و الموقع

- الجغرافي لكل موقع

- تبقى الوثيقة على ملك جهة منح الشهادات

4.8 منشأ الإشهاد و استخدام العلامات

- وجود سياسة للتحكم في أي علامة لضمان التتبعية
- العلامة لا تستخدم على المنتج أو غلاف أو عبوة منتج يراه المستهلك أو يمكن تفسيرها على أنها دلالة على مطابقة منتج .
- لا تسمح باستخدام علامتها على التقارير المخبرية / التفتيش
- ممارسة الرقابة الملائمة على الملكية واتخاذ الإجراءات للتعامل مع إشارات غير صحيحة

5.8 السرية

- إتخاذ إجراءات تتضمن السياسات والترتيبات للحفاظ على السرية في جميع مستويات بنيتها الهيكلية بما في ذلك اللجان والأفراد
- إبلاغ العميل مقدما بالمعلومات التي تنوي طرحها على الملاء أو المقدمة إلى جهات أخرى (سلطات)

6.8 تبادل المعلومات بين جهة منح الشهادات وعملائها

- تمتد جهة منح الشهادات العملاء بمعلومات محدثة تهم ما يلي :
 - وصف تفصيلي بالنشاط المبدئي والمتواصل لمنح الشهادة
 - إشعار بالتغيرات في المتطلبات والتأكد بأن كل عميل يلتزم بالمتطلبات الجديدة
 - الترتيب للموافقة على تواجد المراقبين

- وثيقة تصف حقوق وواجبات العملاء المتحصلين على الشهادة ،
بما في ذلك استخدام وثيقة الشهادة والعلامة
- معلومات حول التعامل مع الشكاوى والطعون
- المرفق ألف من ايزو / IEC الدليل 28 : 2004 يعطي أمثلة من
الترتيبات التعاقدية

بند 9 متطلبات العملية

1.9 متطلبات عامة

- برنامج التدقيق لدورة كاملة و يشمل برنامج التدقيق تدقيقاً مبدئياً يتم على مرحلتين وتدقيق للمراقبة في السنتين الأولى والثانية، وتدقيق التّجديد في السنة الثالثة قبل انقضاء الشهادة.
- تبدأ دورة السنوات الثلاثة لمنح الشهادة بقرار منح الشهادة أو إعادة منح الشهادة

● ضمان أن يتم وضع خطة تدقيق محددة تستند على متطلبات موثقة من جهة منح الشهادات

● يجب استخدام معايير التدقيق كمرجع لتحديد المطابقة، وتتضمن :

- متطلبات وثيقة مواصفة قياسية محدّدة

- عمليات ووثائق نظم الإدارة المحددة التي وضعت من قبل العميل.

1.9 متطلبات عامة

- توثيق عملية اختيار وتعيين الفريق بما في ذلك رئيس فريق التدقيق، مع الأخذ بعين الاعتبار الكفاءة اللازمة
- المعرفة والمهارات اللازمة من رئيس فريق التدقيق والمدققين يجوز اسنادها بالخبراء التقنيين والمترجمين التحريريين والفوريين الذين يجب أن يعملوا تحت إشراف المدقق.
- تضمين المدققين الذين لا يزالون تحت التدريب في فريق التدقيق كمشاركين، مقيّد بتعيين مدقق كمقيم و بموافقة العميل.

1.9 متطلبات عامة

- إجراءات موثقة لتحديد و تبرير مدّة التدقيق
- لا يجب احتساب الوقت الذي يقضيه أي عضو في الفريق من غير المدققين (أي الخبراء الفنيين والمترجمين والمترجمين الفوريين والمراقبين والمدققين في التدريب) في مدة التدقيق.
- سحب عينات من مواقع متعددة : تقوم هيئة إصدار الشهادات بإنشاء و بتطوير برنامج أخذ العينات لضمان التدقيق السليم لنظم الإدارة و يتم توثيق الأساس المنطقي لخطة أخذ العينات لكل عميل.

1.9 متطلبات عامة

- الإعلام بتشكيلة فريق التدقيق
- مع إتاحة ما يكفي من الوقت لمنشأة العميل للاعتراض على تعيين أي مدقق أو خبير تقني
- تعلم منشأة العميل بخطة التدقيق ويتم الاتفاق على مواعيد التدقيق مقدما مع منشأة العميل

1.9 متطلبات عامة

- عملية موثقة لإجراء التدقيق في الموقع. وتشمل هذه العملية جلسة افتتاحية في بداية عملية التدقيق وجلسة ختامية في ختام عملية التدقيق.
- تقوم هيئة منح الشهادات بتقديم تقرير مكتوب عن كل عملية تدقيق

1.9 : متطلبات العملية

- في حال عدم المطابقة يطالب العميل بـ :

- تحليل السبب / وصف حل محدد واتخاذ إجراءات تصحيحية / خطة الإجراءات التصحيحية في المدة الزمنية المطلوبة التي حددتها جهة منح الشهادات

- استعراض الحلول والإجراءات التصحيحية و تحديد قبوليتها والتحقق من فعالية التصحيحات

- تتخذ قرارات منح الشهادات من قبل مؤهلين من غير الذين شاركوا بعملية التدقيق

2.9 التدقيق الأولي ومنح الشهادة

- معلومات عامة حول المنشأة، والأنشطة، والموارد البشرية و التقنية ووظائفها (والعلاقة مع المنشأة الأم)
- تأكد جهة منح الشهادة من الكفاءة والقدرة على أداء النشاط
- فحص جوانب التأثير على نشاط التدقيق (المجال / الموقع / المدة اللازمة لإتمام عمليات التدقيق / اللغة / شروط السلامة / تهديدات الحيادية)
- يجب الاحتفاظ بسجلات مبررات قرار مباشرة التدقيق

2.9 التدقيق الأولي ومنح الشهادة

- ينقذ التدقيق الأولي لمنح الشهادة على مرحلتين
- أنشطة المرحلة 1:

- لتدقيق توثيق نظم الإدارة للعميل
- تقييم الموقع والظروف الخاصة بالموقع لتحديد أنشطة المرحلة 2

- يتم على الأقل جزء من المرحلة 1 في مقر العميل
- يتم توثيق النتائج وإبلاغها إلى العميل
- مدة التدقيق للمرحلة تساوي حوالي 30 % من مجموع مدة التدقيق

2.9 التدقيق الأولي ومنح الشهادة

- المرحلة 2: تقييم المطابقة و الفاعليّة
- المرحلة 2 (في الموقع) جمع الأدلة الموضوعية/ المعلومات حول :

- المطابقة مع جميع متطلبات المواصفة
- مراقبة وقياس الأهداف و الأداء
- المطابقة القانونية للمنظومة الإدارية والأداء
- الرقابة التشغيلية للعمليات

- الرقابة التشغيلية للعمليات

- مسؤولية الإدارة العليا

- الروابط بين المتطلبات والسياسات / الأهداف / الأغراض

والمتطلبات القانونية القابلة للتطبيق ، والمسؤوليات، كفاءة

الموظفين، والعمليات، والإجراءات، وبيانات الأداء ونتائج

التدقيق الداخلي والاستنتاجات

● يقوم فريق التدقيق بتقييم جميع الأدلة، و إقرار استنتاجات التدقيق

2.9 التدقيق الأولي ومنح الشهادة

- معلومات لمنح الشهادات الأولية
- تقارير التدقيق (استعراض الوثائق، المرحلة 1، المرحلة 2)
- حالات عدم المطابقة والتصحيحات والإجراءات التصحيحية من قبل العميل
- تأكيد المعلومات المقدمة مع التطبيق
- التوصية (مصحوبة بشروط أو بملاحظات)
- توثيق حيثيات اتخاذ القرار

3.9 أنشطة المراقبة

- مرة واحدة في السنة على الأقل.

- لا تتجاوز المدة بين تاريخ المراقبة الأولى للتدقيق التي تلي منح

الشهادة الأولية واليوم الأخير من التدقيق المرحلة 2 ، 12 شهرا.

- خطة المراقبة تتضمن على الأقل: التدقيق الداخلي / مراجعة الإدارة /

استمرار السيطرة على العمليات / فعالية النظام فيما يتعلق بأهداف

العميل / ...

- فقط حالات عدم المطابقة "الرئيسية" قد تؤدي إلى سحب الشهادة

4.9 إعادة منح الشهادة

- التأكد من استمرار المطابقة وفعالية نظام الإدارة ككل
- يجب التدقيق في أداء نظام الإدارة خلال فترة منح الشهادة
- قد تحتاج إلى مباشرة التدقيق المرحلة 1 في حال تعرض المنظومة الإدارية، إلى تغييرات جوهرية (مثل التغييرات في التشريعات)
- المراجعة المسبقة لوثائق النظام غير مطلوبة
- قرار إعادة منح الشهادة يتخذ قبل انتهاء الصلاحية

5.9 التدقيق الخاص

- تمديد المجال : بالإمكان إجرائها بالتزامن مع تدقيق المراقبة (وقت إضافي و / أو الخبرة)

- عمليات التدقيق بعد إشعار قصير : للتحقيق في الشكاوى / استجابة للتغيرات / متابعة تعليق الشهادة / ...

6.9 تعليق أو سحب أو تخفيض مجال منح الشهادة

- إنشاء وإجراءات موثقة لفرض عقوبات تحدد الإجراءات اللاحقة.
- التعليق لا يتجاوز 6 أشهر
- شهادة غير صالحة مؤقتاً
- يعلق منح الشهادة في حالات مثل : فشل نظم الإدارة للعمليات باستمرار
الوفاء بمتطلبات منح الشهادة
- الفشل في الحل يؤدي إلى سحب أو التخفيض من مجال منح الشهادة (لا بد من تحديد شروط رفع التعليق بوضوح)

7.9 التظلمات

- توثيق عملية تلقي وتقييم واتخاذ قرارات بشأن التظلمات
- وصف عملية معالجة التظلمات متاح للجمهور
- جهة منح الشهادة هي المسؤولة عن جميع القرارات و على جميع مستويات التعامل مع التظلمات

- تناول التظلمات يجب أن لا يؤدي إلى إجراءات تمييزية
- تعترف جهة منح الشهادة باستلام التظلمات و توفر تقرير عن التقدم المحرز والنتائج
- تعطي المتظلم إشعاراً رسمياً عن نهاية عملية تناول التظلم
- تتبع وتسجيل التظلمات، بما في ذلك الإجراءات المتخذة لحلها

8.9 الشكاوى

- وصف عملية تناول الشكاوى متاح للجمهور
- عملية التعامل مع الشكاوى تخضع للسرية
- عند الإمكان تعترف جهة منح الشهادة باستلام الشكاوى و تعلم الشاكي بالتقارير المرحلية والنتائج

- إطار عملية التلقي و التحقق و الفحص
- وجود ضمان أن تنفذ الإجراءات التصحيحية المناسبة
- تقرر جهة منح الشهادة و العميل و الشاكي ، ما إذا كانت الشكوي و الحل الذي انتهت إليه يمكن نشرها
- (ايزو 10002)

9.9 سجلات المتقدمين بطلبات والعملاء

- الاحتفاظ بسجلات أنشطة التدقيق و منح الشهادة لجميع العملاء (المنشآت التي منحت شهادات أو علقت أو سحبت شهاداتها والمنشآت التي تقدمت بطلبات) بكيفية تضمن الحفاظ على سريتها
- انشاء سياسة موثقة و اجراءات موثقة للحفاظ على السجلات
- يجب الاحتفاظ بسجلات الدورة الحالية وعلى الأقل الدورة السابقة كاملة

10-متطلبات نظم الإدارة لجهات منح الشهادات

1.10 الخيارات

- تنفيذ نظام ادارة وفقا إما بحسب:

- ايزو 9001 : 2008 (لا تمنح شهادة من قبل جهة

منح شهادات أخرى)

- متطلبات عامة لنظم الإدارة

- ايزو - PAS 17005 توفر توجيهات بشأن نظم الإدارة

2.10 متطلبات نظم الإدارة بحسب مواصفة ايزو 9001

- إنشاء وصيانة نظام الإدارة، مطابق لمتطلبات ايزو 17021
- يشمل المجال متطلبات تصميم وتطوير خدمات منح الشهادة
- مصداقية الشهادات
- احتياجات كل الأطراف (لا تقتصر فقط علي عملائها)
- من مداخل مراجعة الإدارة إدراج معلومات حول الاعتراضات و التظلمات والشكاوي ذات الصلة

3.10 المتطلبات العامة لنظم الإدارة

- تقوم الإدارة العليا ب :

- إنشاء وتوثيق سياسات وأهداف لأنشطتها

- تقديم الأدلة على التزامها بتطوير وتنفيذ نظم الإدارة

- ضمان فهم السياسات وتنفيذها والحفاظ عليها على جميع

- المستويات في المؤسسة

- مماثلة لمواصفة ايزو 9001 بند 1.5

3.10 المتطلبات العامة لنظم الإدارة

- تعيين ممثل عن الإدارة :
 - لديه مسؤولية وسلطة تشمل
 - التأكد من إرساء وتنفيذ وصيانة العمليات
 - رفع تقارير للإدارة العليا عن أداء نظم الإدارة وأية حاجة للتحسين
- (ليس هناك ضمان لتعزيز الوعي بمتطلبات العملاء لدى جميع أجزاء المنشأة (ايزو 9001 بند 2.2.5))

3.10 المتطلبات العامة لنظم الإدارة

- الدليل و الوثائق ذات الصلة = متاحة لكل الموظفين المعنيين

- إجراءات للتحكم في الوثائق المتعلقة تنفيذ ايزو 17021

(تمثل ايزو 9001 بند 3.2.4)

- إجراءات للتحكم في السجلات التي تتعلق بتنفيذ متطلبات ايزو

17021 (مماثلة لمتطلبات بند 4.2.4 ايزو 9001 في ما عدا

- وضع إجراءات لإبقاء السجلات لفترة تتماشى مع المتطلبات

التعاقدية والقانونية

- ترتيبات الاطلاع على السجلات خاضعة لترتيبات السرية)

3.10 المتطلبات العامة لنظم الإدارة

● مراجعة الإدارة

- تضع الإدارة العليا إجراءات لمراجعة نظم الإدارة لضمان

استمرار الملائمة والفعالية

- يجرى على الأقل مرة في السنة

- المدخلات: على غرار بند 2.6.5 ايزو 9001

باستثناء التدقيق الخارجي، ملاحظات من الأطراف المهمة و

لجنة حماية الحياد (2.6)، تحقيق الأهداف، الطعون والشكاوى

-المخرجات: تعادل (بند 3.6.5 ايزو 9001)

3.10 المتطلبات العامة لنظم الإدارة

- إجراءات التدقيق الداخلي للتحقق من تواصل المطابقة لمتطلبات

ايزو 17021 و التأكد من الحفاظ على نظم الإدارة وتطبيقها

بفعالية

- مرة واحدة كل 12 شهرا على الأقل.

3.10 المتطلبات العامة لنظم الإدارة

• إجراءات وقائية

- اتخاذ إجراءات وقائية ملائمة للحد من أسباب حالات عدم المطابقة المتوقعة

- يجب أن تحدد الإجراءات المتطلبات من أجل:

• تحديد حالات عدم لمطابقة المحتملة و مسبباتها

• تقييم الإجراءات الضرورية لمنع حدوثها

• تحديد و تنفيذ الإجراءات اللازمة

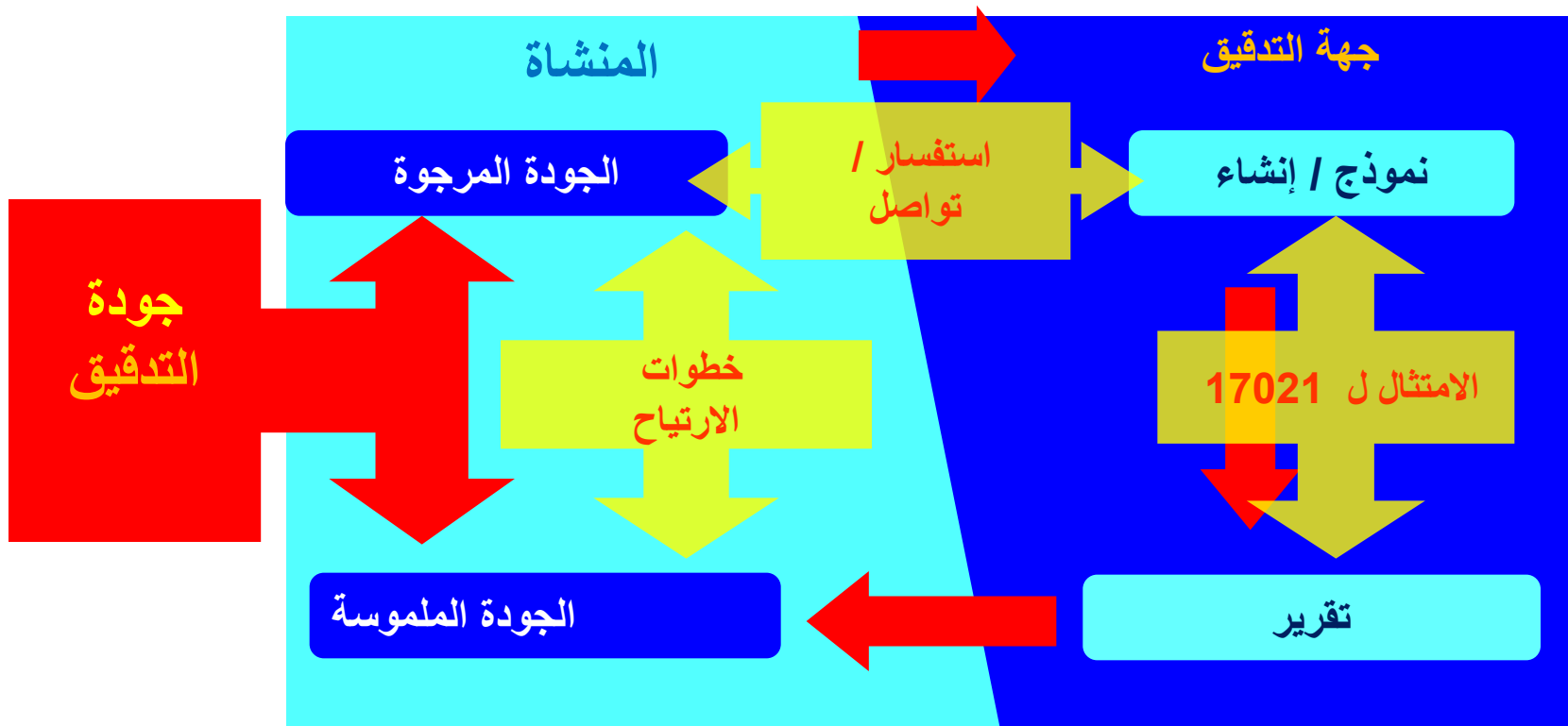
• مراقبة فعالية الإجراءات

شكراً لاهتمامكم

3- ايزو 17021: آليات و مسارات تقييم جهات منح شهادات نظم الإدارة

جودة التدقيق

جودة التدقيق



التغيرات المستجدة بإصدار 2011

1 مجال التطبيق

2 المراجع القياسية

3 العبارات و التعاريف

4 المبادئ

5 المتطلبات العامة

6 المتطلبات الهيكلية

7 متطلبات متصلة بالموارد

8 متطلبات متصلة بالمعلومات

9 متطلبات متصلة بالعمليات

10 متطلبات متصلة بنظم إدارة هيئات إصدار الشهادات

المرفق ألف

تغييرات هامة

تغييرات طفيفة

تغييرات غير مؤثرة

- يتضمن الكثير من توجيهات المنتدى الدولي للإعتماد
- التركيز على الحياد، و على نظام الإدارة
- لا متطلبات وفقا لايزو 19011

مراجعة الوثائق

- السجلات التي تتعلق بالمسؤوليات القانونية لهيئة منح الشّهادات
- هل يتم تعريف أنشطة هيئة منح الشّهادات .
- مجالات التأمين على المسؤولية المهنية، حجم الضمان، الحدود الجغرافية
- النقاط الحرجة في عمليات منح الشّهادات و الوثائق ذات الصلة :
 - * إدارة الحيادية (أيضا تركيبة لجنة حماية الحيادية)
 - * الهيكل التنظيمي والعلاقات بين مختلف الأقسام الإدارية
- - فحص دقيق لعمليات توثيق لإجراءات تحديد معايير الكفاءة للعاملين المدخلين في إدارة و أداء عمليات التدقيق و إصدار الشّهادات
- - إجراءات لدراسة طلب المنشأة

- عملية اتخاذ القرار (هيئة منح الشهادات يجب أن تكون مسئولة على قراراتها المتعلقة بمنح الشهادات و أن تحتفظ بهذه السلطة، بما في ذلك منح، مراقبة ، تجديد، توسيع ، تقليص، تعليق و سحب الشهادة)
- تدقيق منح الشهادة / المراقبة / التجديد / يجب أن يخطط وفق متطلبات

إيزو 17021

- تدقيقات خاصة : توسيع المجال / استجابة لطلب توسيع مجال / الشهادة / عمليات تدقيق بعد إشعار قصير / التحقيق في الشكاوى، استجابة للتغيرات

2.1.7 تحديد معايير الكفاءة

- هل تمّ تعريف العمليّات ؟ هل وقع الأخذ بعين الاعتبار المرفق ألف؟
- هل يؤدي إلى معايير خبرة لتأهيل موظفي جهة منح الشهادات
- كيف تضمن ج.م.ش أن الخبرات كافية لتأهيل موظفيها؟
- ما هي المجالات الفنية التي تم تحديدها كمدخل لهذه العملية ؟
- هل هناك معايير لجميع الوظائف المتدخلة في عملية الإشهاد و إصدار الشهادت؟

■ ما هي المسؤوليات المتصلة بهذه الشهادات ؟

■ كيف تقيم ج.م.ش جدوى العمليات ؟

نأخذ على سبيل المثال المجال التقني الذي نمتلك فيه كفاءة و تأهيل ثم نقوم بتقييم إن كانت المعايير المحددة للكفاءات موضوعية و متصلة بالمجال التقني.

3.1.7 تقييم معايير الكفاءة

■ إثبات كيف تمّ التأهيل بالاستناد على عملية التقييم (العملية الأولية و عملية المراقبة) ؟

■ هل أن عمليات التقييم تغطي جميع الوظائف و جميع المعايير ؟

■ هل إن المعنى بتقييم مهارات الموظفين مؤهل لهذه الوظيفة؟

■ هل وقعت المتابعة عند التأهيل الأولي و خلال متابعة ؟ (4.2.7 و 11.2.7)

■ هل وقع التحقق من جدوى كفاية أساليب التقييم؟

ملاحظة :

■ مراقبة المدقق من قبل هيئة الاعتماد لا يدخل في تقييم مهارات مدقق ج.م.ش

9. متطلبات متعلقة بالعمليات

هل أن خطط التدقيق تحتوي على البنود الإلزامية (3.2.1.9)؟

■ هل أن توزيع الأدوار في الفريق يتوافق مع المهارات المحددة

(3.2.1.9) ؟

■ هل يتضمن تقرير التدقيق ملخصا للمطابقة الذي يسمح ل ج.م.ش

باتخاذ قرار بدراية و دعم (1.6.9.1.9) ؟

■ هل أن فرص التحسن ليست إلا عدم مطابقة خفية (2.6.9.1.9) ؟

سجلات العملاء

- السجل الأولي / سجل المراقبة / سجل التجديد
- نقاط عدم المطابقة / نقاط الضعف عند التقييم السابق
- سجل العميل، المستهدف بالمراقبة
- وجود الشكاوى والطعون
- التعقيبات : وجود أجنبي ، المجال التقني ، أنشطة ليلية، عدد الشهادات
- سجلات "التعليق" و "السحب"
- التحويل نحو ج.م.ش أخرى
- تعدد المواقع

سجلات المدققين

- نقاط عدم المطابقة / نقاط الضعف
- المدقق المستهدف بالمتابعة
- التعقيدات: وجود أجنبي، تعدد المواقع، المجال التقني لنشاط العميل، النشاط الليلي ...
- مدقق جديد، مدقق مؤهل لرمز وحيد، رمز له مدقق مؤهل وحيد، المدقق الأضعف أداء.....

إدارة الحيات

استعمال مفهوم : التخطيط, التنفيذ, التحقق والتطور

التخطيط :

بيان و سياسة الحياد

تحديد المصادر المحتملة للمخاطر "كل المصادر"

تحليل المخاطر لكل مصدر أو كيان ووضع خطة لكل خطر "إزالة

الخطر أو الوقاية منه"

التنفيذ :

تنفيذ خطة لرفع كل خطر

التحقق :

مراجعة دورية للحياد (وجوب وجود تسجيل)

التطور:

تحسين خطة إزالة المخاطر

تحديث تحليل المخاطر

تحديث سياسة الحياد

توازن المصالح

توازن كیفی

- ممثلین على العملاء المتحصلین على الشهادة
- ممثلون عن زبائن العملاء المتحصلین على الشهادة
- ممثل عن المستهلكین
- ممثلین على المنظمات غیر الحكومية
- ممثلین على السلطات العامة

توازن كمی

التوازن بین مصالح كل الأطراف عند الاجتماعات الاستشارية

قيم الشهادة

- الحياد ← سياسة
- الكفاءة ← عملية
- المسؤولية ← متطلب
- الشفافية ← متطلب
- السرية ← سياسة
- معالجة الشكاوى ← عملية

أدوات الاستجواب

النوعية	الأداة	أمثلة
سياسية	التخطيط, التنفيذ, التحقق والتطور	• إدارة الحياد • إدارة الكفاءات • إدارة السرية
عملية	المصادر الخمس	• التقييم الأولي للمدققين (3.1.7) • معالجة الاعتراضات (5.7.9)
مهمة حاسمة	ماذا؟ من؟ أين؟ متى؟ كيف؟ لماذا؟	• رأي يخص تقرير تدقيق • احتساب مدة التدقيق • قرار منح الشهادة • ترخيص موثق لمدقق

الخطة

- المقدمة
- التوقيت، المدة و التعديلات
- توزيع الأدوار عند التقييم
- إستراتيجية اختيار العينات
- اختيار سجلات الموظفين
- اختيار سجلات العملاء
- إسناد الملفات لكل مدقق
- مفاتيح التقييم (أساليب و تقنيات التقييم)

إفتتاح 1 س

10% (1 س 30 دق)

فقرة 5

أعضاء التدقيق

فقرة 6

10% (1 س 30 دق)

مجموعة رموز تقنية

فقرة 7

25% (3 س)

5% (1 س)

فقرة 8

أولي / مراقبته / تجديد/ نقل / إيقاف سحب

فقرة 9

40% (5 س)

10% (1 س 30 دق)

فقرة 10

خلاصة المدققين 1س

إختتام 1س

مدة التدقيق

■ محدد للتدقيق الأولي

■ العدد الكلي للموظفين

- الفريق

- العامل الغير الدائم ولكنه موجود يوم التدقيق

- العامل لجزء من الوقت

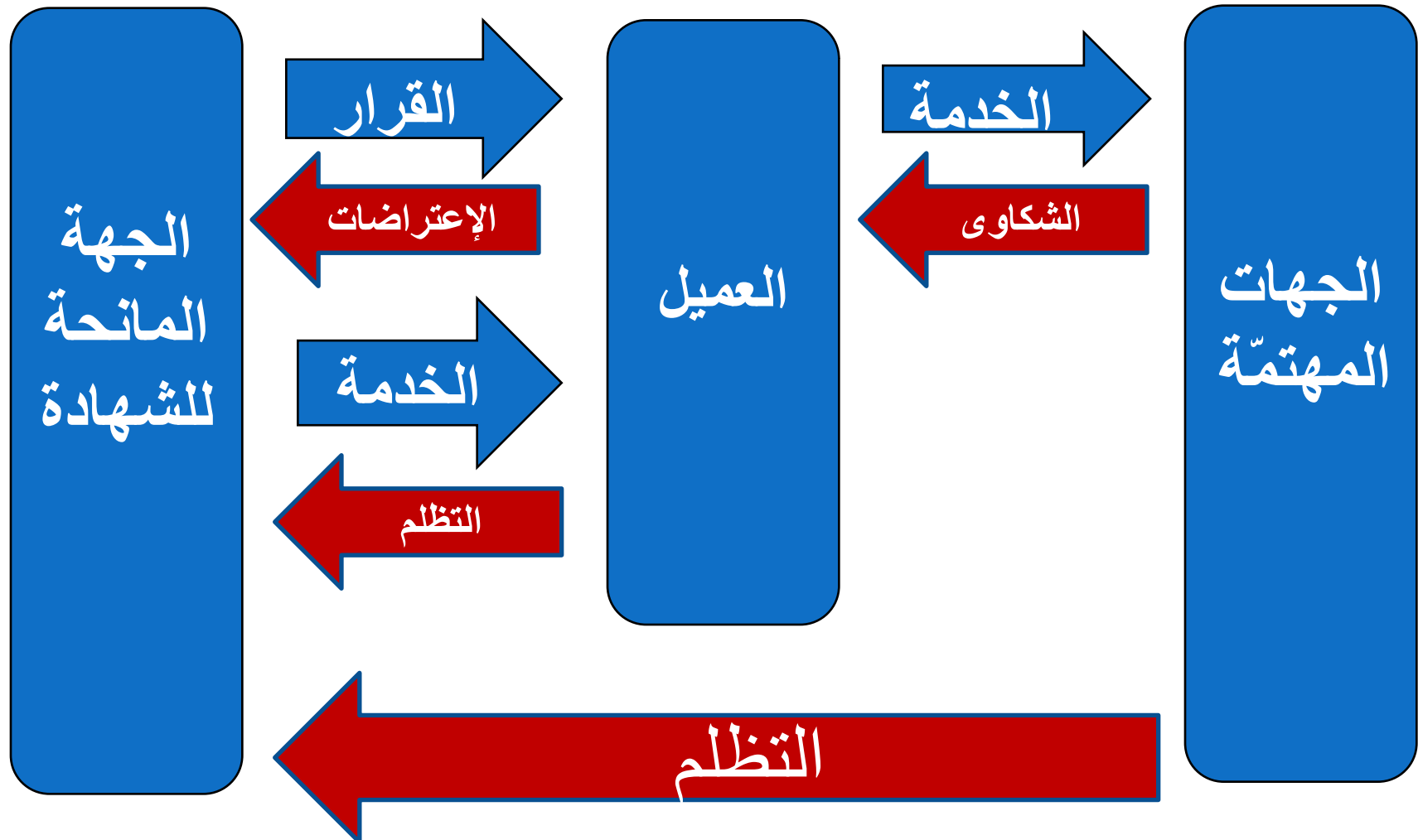
■ يوم عادي في موقع التدقيق = 8 ساعات

- مدة التدقيق في الموقع يساوي على الأقل 80 %
- تدقيق المراقبة 1/3 من المدة الأولية
- تدقيق إعادة الإسهاد يساوي 3/2 من المدة الأولية
- مجموع كل التعديلات = أقل من 30% من المدة الأولية و يجب توفر تسجيلات مدعمة و مبررة لكل تقليص من المدة

تحرير الانحرافات

- تحرير الانحراف يشمل الوضعية , الحجج الداعمة لعدم المطابقة
- لا تحتوي على كلمات غير واضحة أو ذات معاني ضمنية (على سبيل المثال : “بما فيه الكفاية” , “على ما يبدو” ...)
- تحدد أهمية و حجم الانحراف
- يجب أن يكون التعبير خاليا من “الأحكام” و من “النصائح”
- يتم التعبير بصفة الجزم
- تبرير عدم المطابقة بالمقارنة مع بند تقييم
- تكون واضحة

ردود / ملاحظات



4 - إيزو 17021 : وثائق المنتدى الدولي للاعتماد , ذات الصلة

2007 IAF MD1

شهادة لمنشأة ذات مواقع متعددة
(باعتبار اخذ للعينات)

IAF MD1

مسارات التقييم

■ هل آن ج.م.ش تحققت من المعايير الاستحقاق للعميل عند تقديم

الطلب ؟

- عمليات من نفس الطبيعة و في نفس المجال

- نظام إدارة مركزي

- القدرة على جمع وتحليل البيانات المتأتية من جميع المواقع ؟ 1.0.3

IAF MD1

■ هل تحترم منهجية أخذ العينات القواعد التالية:

- التدقيق الأولي ($Y = \sqrt{X}$)

- تدقيق المراقبة ($Y = 0.6 \sqrt{X}$)

- تدقيق التجديد ($Y = 0.8 \sqrt{X}$) ؟

■ هل أدرجت الشهادة جميع المواقع المعنية بمجال الإشهاد ؟

عندما إصدار شهادة لكل موقع، ما هي المعلومات التي يجب تضمينها

بالشهادة ؟

2007 IAF MD2

نقل الشهادة

IAF MD2

بناءً على إي سجلات قررت ج.م.ش. تحويل مصدر الشهادة (نقاط المراقبة قبل التحويل)

في أي مرحلة من مراحل دورة عمليات التدقيق؟

سجلات لأسباب قرار التحويل وهل تتضمن ملف العميل المعني بالتحويل؟

مباهي الإجراءات المعمول بها حين تكون السجلات غير كافية ؟

(عدم مطابقة غير معالجة ، شكاوي عملاء غير معالجة ، أسباب التحويل ...)

2013 IAF MD5

مدّة عمليّة التدقيق

IAF MD5

- ما هي أسس تقدير المدة ؟ (الإجراءات الموثقة) ؟
 - هل وقع الاستناد للجداول الموجودة بالمرفق ألف و المرفق باء؟
- تذكير:

الأوقات المبيّنة في الجداول الواردة في المرفقات ألف و باء تخص
التدقيق الأولي فقط.

مدة تدقيق المراقبة = ثلث مدة التدقيق الأولي

مدة تدقيق التجديد = ثلثي مدة التدقيق الأولي

IAF MD5

- كيف يتم احتساب العدد الجملي للموظفين ؟
- هل يتم تحديث هذا العدد قبل هذا التدقيق ؟
- ما هي نسبة التقليل أو الزيادة في مدة التدقيق وهل وقع تبريرها ؟
- هل ان التخفيض لا يتجاوز 30% من المدة المبينة في الجداول ؟
- ما هو المدة التي وقع تخصيصها في موقع المنشأة (مع العلم أن الوقت الأقصى المخصص للتخطيط لعملية التدقيق و لكتابة التقرير هو 20%) ؟

شكراً لاهتمامكم