

استاندارد بین المللی

ISO19011:2018

رهنمودهایی برای ممیزی سیستم های

مدیریت



ISO

ISO 19011:2018

Guideline for Auditing
Management Systems

دامنه کاربرد سیستم:

این استاندارد بین المللی رهنمودهایی را در مورد ممیزی سیستم های مدیریتی شامل اصول ممیزی، مدیریت برنامه ممیزی، اجرای ممیزی های سیستم مدیریت و ارزیابی صلاحیت افراد درگیر در فرآیند ممیزی ارائه می دهد.

تهیه و تدوین :

مشاوران مدیریت مدیرفا

مترجم:

نگین اسمعیل زاده

گروه مهندسی

مشاوران

مرداد ماه سال یک هزار
و چهارصد خورشیدی

فهرست

۳	پیش گفتار.....
۵	مقدمه.....
۶	۱. دامنه کاربرد.....
۷	۲. مراجع الزامی.....
۷	۳. اصطلاحات و تعاریف.....
۱۱	۴. اصول ممیزی.....
۱۳	۵. مدیریت کردن یک برنامه ممیزی.....
۱۳	۵. ۱ کلیات.....
۱۶	۵. ۲ تدوین اهداف برنامه ممیزی.....
۱۷	۵. ۳ تعیین و ارزیابی ریسک ها و فرصت های برنامه ممیزی.....
۱۸	۵. ۴ تدوین برنامه ممیزی.....
۱۸	۵. ۴. ۱ نقش ها و مسئولیت های فرد (افراد) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند.....
۱۹	۵. ۴. ۲ صلاحیت فرد (افراد) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند.....
۱۹	۵. ۴. ۳ گستره برنامه ممیزی.....
۲۰	۵. ۴. ۴ تعیین منابع برنامه ممیزی.....
۲۱	۵. ۵ اجرای برنامه ممیزی.....
۲۱	۵. ۵. ۱ کلیات.....
۲۱	۵. ۵. ۲ تعریف اهداف ، دامنه کاربرد و معیارهای ممیزی فردی.....
۲۲	۵. ۵. ۳ انتخاب و تعیین روش های ممیزی.....
۲۳	۵. ۵. ۴ انتخاب اعضای تیم ممیزی.....
۲۴	۵. ۵. ۵ واگذاری مسئولیت ممیزی فردی به رهبر تیم ممیزی.....
۲۵	۵. ۶ مدیریت نتایج برنامه ممیزی.....
۲۵	۵. ۷ مدیریت و نگهداری سوابق برنامه ممیزی.....
۲۶	۵. ۶ پایش برنامه ممیزی.....
۲۷	۵. ۷ بازنگری و بهبود برنامه ممیزی.....
۲۸	۶ انجام ممیزی.....

۶. ۱ کلیات	۲۸
۶. ۲ شروع ممیزی	۲۸
۶. ۲. ۱ کلیات	۲۸
۶. ۲. ۲ برقراری تماس با ممیزی شونده	۲۸
۶. ۲. ۳ امکان سنجی ممیزی	۲۹
۶. ۳ آماده سازی فعالیت های ممیزی	۲۹
۶. ۳. ۱ اجرای بازنگری اطلاعات مستند	۲۹
۶. ۳. ۲ طرح ریزی ممیزی	۳۰
۶. ۳. ۳ اختصاص کار به تیم ممیزی	۳۱
۶. ۳. ۴ آماده سازی اطلاعات مستند برای ممیزی	۳۲
۶. ۴ انجام فعالیت های ممیزی	۳۲
۶. ۴. ۱ کلیات	۳۲
۶. ۴. ۲ تخصیص نقش ها و مسئولیت های راهنماها و ناظران	۳۳
۶. ۴. ۳ انجام جلسه افتتاحیه	۳۳
۶. ۴. ۴ برقراری ارتباط در حین ممیزی	۳۵
۶. ۴. ۵ در دسترس بودن و دسترسی اطلاعات ممیزی	۳۵
۶. ۴. ۶ بازنگری اطلاعات مستند هنگام انجام ممیزی	۳۵
۶. ۴. ۷ جمع آوری و تأیید اطلاعات	۳۶
۶. ۴. ۸ تدوین یافته های ممیزی	۳۷
۶. ۴. ۹ تعیین نتایج ممیزی	۳۷
۶. ۴. ۱۰ برگزاری جلسه اختتامیه	۳۸
۶. ۵ آماده سازی و توزیع گزارش ممیزی	۳۹
۶. ۵. ۱ آماده سازی گزارش ممیزی	۳۹
۶. ۵. ۲ توزیع گزارش ممیزی	۴۱
۶. ۶ تکمیل ممیزی	۴۱
۶. ۷ انجام پیگیری ممیزی	۴۱
۷ صلاحیت و ارزیابی ممیزان	۴۲
۷. ۱ کلیات	۴۲
۷. ۲ تعیین صلاحیت ممیز	۴۳

۴۳	 ۱.۲ کلیات
۴۳	 ۲.۲ رفتار فردی
۴۴	 ۳.۲ دانش و مهارت ها
۴۷	 ۴.۲ دستیابی به صلاحیت ممیز
۴۸	 ۵.۲ دستیابی به صلاحیت رهبر تیم ممیزی
۴۸	 ۳.۷ تدوین معیارهای ارزیابی ممیز
۴۸	 ۴.۷ انتخاب روش ارزیابی ممیز مناسب
۴۹	 ۵.۷ انجام ارزیابی ممیز
۴۹	 ۶.۷ نگهداری و بهبود صلاحیت ممیز
۴۹	 ضمیمه A (آموزنده) راهنمای اضافی برای برنامه ریزی و انجام ممیزی ممیزان
۶۳	 فهرست کتب

پیش گفتار

ایزو (سازمان بین المللی استانداردسازی) یک فدراسیون جهانی از سازمان های استاندارد ملی (نهادهای عضو ایزو) است. کار آماده سازی استانداردهای بین المللی معمولاً از طریق کمیته های فنی ISO انجام می شود. هر عضو علاقه مند به موضوعی که کمیته فنی برای آن تأسیس شده است حق دارد در آن کمیته نمایندگی کند. سازمانهای بین المللی، دولتی و غیر دولتی، در ارتباط با ISO، نیز در این کار شرکت می کنند. ISO با کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC) در کلیه موارد استانداردسازی الکتروتکنیکی همکاری نزدیک دارد.

روش های اجرایی مورد استفاده برای توسعه این سند و آن هایی که برای نگهداری بیشتر در نظر گرفته شده است، در دایرکتیوهای ISO/IEC، قسمت ۱ شرح داده شده است. به ویژه معیارهای مختلف تصویب مورد نیاز برای انواع مختلف اسناد ISO باید ذکر شود. این سند مطابق با قوانین سرمقاله دایرکتیوهای ISO/IEC، قسمت ۲ آماده سازی شده است (به www.iso.org /دایرکتیوها مراجعه کنید).

به این نکته توجه می شود که برخی از عناصر این سند ممکن است موضوع حقوق ثبت اختراع باشند. ISO هیچ مسئولیتی در قبال شناسایی هر یک یا همه حقوق ثبت شده نخواهد داشت. جزئیات هرگونه حق ثبت اختراع که در حین تدوین سند شناسایی می شود در مقدمه و/یا لیست ISO اعلامیه های ثبت اختراع دریافت شده وجود دارد (به www.iso.org ثبت اختراع مراجعه کنید).

هر نام تجاری مورد استفاده در این سند اطلاعاتی است که برای راحتی کاربران ارائه شده است و تأیید کننده یک **تشکیل** نیست. برای توضیح در مورد ماهیت داوطلبانه استانداردها، معنی اصطلاحات و عبارات خاص ISO مربوط به ارزیابی انطباق، و همچنین اطلاعات مربوط به پایبندی ISO به اصول سازمان تجارت جهانی (WTO) در موانع فنی تجارت (TBT) را در آدرس زیر ببینید: www.iso.org/iso/foreword.html

این سند توسط کمیته پروژه ISO/PC 302 Guidelines for auditing systems management آماده سازی شده است.

چاپ سوم جایگزین ویرایش دوم (ISO 19011: 2011) می شود که از نظر فنی مورد بازبینی قرار گرفته است.

تفاوت های اصلی نسبت به چاپ دوم به شرح زیر است:

- افزودن رویکرد مبتنی بر ریسک به اصول ممیزی
- گسترش راهنمای مدیریت برنامه ممیزی، از جمله ریسک برنامه ممیزی
- گسترش راهنمای انجام ممیزی، به ویژه بخش طرح ریزی ممیزی
- گسترش الزامات صلاحیت عمومی برای ممیزان
- تنظیم اصطلاحات به منظور نشان دادن روند و نه موضوع ("چیز")؛
- حذف پیوست حاوی الزامات صلاحیت برای ممیزی قسمت های سیستم مدیریت خاص (به دلیل تعداد زیادی از استانداردهای سیستم مدیریت فردی، شامل الزامات صلاحیت برای همه قسمت ها عملی نخواهد بود)
- گسترش ضمیمه A برای ارائه راهنمایی در مورد مفاهیم ممیزی (جدید) مانند بافت سازمان، رهبری و تعهد، ممیزی مجازی، انطباق و زنجیره تامین.

مقدمه

از زمان چاپ دوم این سند در سال ۲۰۱۱، تعدادی از استانداردهای سیستم مدیریت جدید منتشر شده است که بسیاری از آنها دارای ساختار مشترک، الزامات اصلی یکسان و اصطلاحات مشترک و تعاریف اصلی هستند. در نتیجه، نیاز به در نظر گرفتن

رویکرد وسیع تری برای ممیزی سیستم مدیریت و همچنین ارائه راهنمایی هایی است که عمومیت بیشتری دارد. نتایج ممیزی می تواند به جنبه های تحلیل طرح ریزی کسب و کار کمک کند و می تواند به شناسایی نیازها و فعالیت های بهبودی کمک کند.

ممیزی می تواند بر اساس طیف وسیعی از معیارهای ممیزی ، جداگانه یا ترکیبی انجام شود ، از جمله :

- الزامات تعریف شده در یک یا چند استاندارد سیستم مدیریت

- خط مشی ها و الزامات تعیین شده توسط طرف های ذینفع مربوطه

- الزامات قانونی و مقرراتی

- یک یا چند فرآیند سیستم مدیریتی که توسط سازمان یا طرف های دیگر تعریف شده است.

- طرح (های) سیستم مدیریت مربوط به ارائه خروجی های خاص یک سیستم مدیریتی (به عنوان مثال طرح کیفیت ، طرح پروژه).

این سند راهنمایی برای همه اندازه ها و انواع سازمان ها و ممیزی ها در حوزه ها و مقیاس های مختلف ، از جمله مواردی که توسط تیم های بزرگ ممیزی ، معمولاً سازمان های بزرگتر ، و آن هایی که توسط ممیزان واحد ، چه در سازمان های بزرگ و چه کوچک انجام می شود ، ارائه می دهد. این راهنما باید متناسب با دامنه ، پیچیدگی و مقیاس برنامه ممیزی تطبیق داده شود.

این سند بر ممیزی داخلی (شخص اول) و ممیزی هایی که توسط سازمان ها بر روی ارائه دهندگان خارجی و سایر اشخاص ذینفع خارجی (شخص دوم) انجام می شود ، متمرکز است. این سند همچنین می تواند برای ممیزی های خارجی که به منظور غیر از صدور گواهینامه سیستم مدیریت شخص ثالث انجام می شود مفید باشد. ISO/IEC 17021-1 الزاماتی را برای ممیزی سیستم های مدیریت برای صدور گواهینامه شخص ثالث فراهم می کند. این سند می تواند راهنمایی های کاربردی مفید ارائه دهد (جدول ۱ را ببینید).

جدول ۱- انواع مختلف ممیزی

ممیزی شخص اول	ممیزی شخص دوم	ممیزی شخص سوم
ممیزی داخلی	ممیزی ارائه دهنده خارجی	گواهینامه و/یا ممیزی اعتباربخشی
	ممیزی سایر اشخاص ذینفع خارجی	ممیزی قانونی ، مقرراتی و مشابه

برای ساده تر شدن خوانایی این سند ، شکل واحد "سیستم مدیریت" ترجیح داده می شود ، اما خواننده می تواند اجرای راهنما را با موقعیت خود سازگار کند. این امر در مورد استفاده از "فرد" و "افراد" ، "ممیز" و "ممیزان" نیز صدق می کند.

این سند برای طیف وسیعی از کاربران بالقوه ، از جمله ممیزان ، سازمان های پیاده کننده سیستم های مدیریت و سازمان هایی که به دلایل قراردادی یا مقرراتی نیاز به انجام ممیزی سیستم مدیریت دارند ، اعمال می شود. با این حال ، کاربران این سند می توانند از این راهنما در توسعه الزامات مربوط به ممیزی خود استفاده کنند.

راهنمای این سند همچنین می تواند به منظور خود اظهاری استفاده شود و می تواند برای سازمان هایی که در آموزش ممیزی یا صدور گواهینامه پرسنل مشارکت دارند مفید باشد.

راهنمای این سند انعطاف پذیر است. همانطور که در نقاط مختلف متن نشان داده شده است ، استفاده از این راهنما بسته به اندازه و میزان بلوغ سیستم مدیریت یک سازمان متفاوت است. ماهیت و پیچیدگی سازمان مورد ممیزی و همچنین اهداف و دامنه ممیزی هایی که باید انجام شود نیز باید مورد توجه قرار گیرد.

این سند زمانی رویکرد ممیزی ترکیبی را اتخاذ می کند که دو یا چند سیستم مدیریتی قسمت های مختلف با هم ممیزی شوند. در مواردی که این سیستم ها در یک سیستم مدیریت واحد ادغام شده اند ، اصول و فرآیندهای ممیزی مشابه ممیزی ترکیبی است (گاهی اوقات به عنوان ممیزی یکپارچه شناخته می شود).

این سند راهنمایی هایی در مورد مدیریت برنامه ممیزی ، طرح ریزی و انجام ممیزی سیستم مدیریت و همچنین صلاحیت و ارزیابی ممیز و تیم ممیزی ارائه می دهد.

رهنمود هایی برای ممیزی سیستم های مدیریت

۱. دامنه کاربرد

این سند راهنمایی هایی در مورد ممیزی سیستم های مدیریت ممیزی، شامل اصول ممیزی، مدیریت یک برنامه ممیزی و اجرای ممیزی های سیستم مدیریت و همچنین راهنمایی در مورد ارزیابی صلاحیت افراد درگیر در فرآیند ممیزی را ارائه می دهد.

این فعالیت ها شامل فرد (افراد) مدیریت برنامه ممیزی، ممیزان و تیم های ممیزی است.

این سند برای کلیه سازمان هایی که نیاز به برنامه ریزی و انجام ممیزی های داخلی و یا خارجی دارند، قابل استفاده است.

به کارگیری این سند برای دیگر انواع ممیزی امکان پذیر است. مشروط بر آنکه در چنین مواردی به تعیین صلاحیت خاص مورد نیاز توجه ویژه اعمال گردد.

۲. مراجع الزامی

هیچ مراجع الزامی در این سند وجود ندارد.

۳. اصطلاحات و تعاریف

برای اهداف این سند، اصطلاحات و تعاریف زیر اعمال می شود.

ISO و IEC پایگاه های اصطلاحاتی را برای استفاده در استاندارد سازی در آدرس های زیر نگهداری می کنند:

- پلت فرم مرور آنلاین ISO: در <https://www.iso.org/obp> در دسترس است.

- IEC Electropedia: در <http://www.electropedia.org/> موجود است.

۳.۱ ممیزی

فرآیندی نظام مند، مستقل و مستند به منظور به دست آوردن شواهد عینی (۳.۸) و ارزیابی آنها به صورت عینی جهت تعیین میزانی که معیارهای ممیزی (۳.۷) برآورده می شوند.

یادآوری ۱: ممیزی های داخلی، که بعضاً ممیزی های شخص اول نامیده می شود، توسط خود سازمان یا از طرف آن انجام می شود.

یادآوری ۲: ممیزی های خارجی شامل مواردی است که عموماً ممیزی شخص دوم یا شخص ثالث نامیده می شود. ممیزی شخص دوم توسط طرف هایی که در مورد سازمان ذی نفع هستند مانند مشتریان و یا از جانب آنها توسط سایر اشخاص انجام می گیرد.

ممیزی های شخص ثالث توسط سازمان های ممیزی کننده مستقل خارجی انجام می شود. مانند سازمان هایی که در بافت ثبت کردن یا گواهی کردن انطباق خدمات ارائه می دهند و یا آژانس های دولتی.

۳.۲ ممیزی تلفیقی

ممیزی ای که (۳.۱) باهم برای یک ممیزی شونده (۳.۱۳) بر روی دو یا چند سیستم مدیریت (۳.۱۸) انجام می شود.

یادآوری ۱: وقتی دو یا چند سیستم مدیریت خاص در یک سیستم مدیریت واحد ادغام می شوند، این به عنوان یک سیستم مدیریت یکپارچه شناخته می شود.

۳.۳ ممیزی مشترک

هنگامی که دو یا چند سازمان ممیزی کننده در انجام ممیزی (۳.۱) یک ممیزی شونده (۳.۱۳) همکاری می کنند آن را ممیزی مشترک می نامند.

۳.۴ برنامه ممیزی

مجموعه ای از یک یا چند ممیزی (۳.۱) برنامه ریزی شده برای محدوده زمانی مشخص و برای دستیابی به هدفی خاص

۳.۵ دامنه ممیزی

WWW.NOORGROUP.CO

WWW.MODIRFA.COM

WWW.IEHOUSE.ORG

021-88761795

021-77930125

021-88764867

گستره و حدود ممیزی (۱.۳)

یادآوری ۱: دامنه شمول ممیزی عموماً شرحی از مکان های فیزیکی، مکان های مجازی، واحدهای سازمانی، فعالیت ها و فرآیندها و همچنین دوره زمانی دربر گرفته شده را شامل می شود.

یادآوری ۲: مکان مجازی محلی است که سازمانی با انجام یک محیط آنلاین کار را انجام می دهد یا خدماتی را ارائه می دهد که به افراد بدون در نظر گرفتن مکان فیزیکی امکان اجرای فرآیندها را می دهد.

۳.۶ طرح ممیزی

شرح فعالیت ها و هماهنگی ها مربوط به یک ممیزی (۱.۳)

۳.۷ معیارهای ممیزی

مجموعه ای از الزامات (۳.۲۳) که به عنوان مرجعی مورد استفاده قرار می گیرد و شواهد عینی (۳.۸) با آن ها مقایسه می شود.

یادآوری ۱: اگر معیارهای ممیزی شرط قانونی (از جمله قانونی یا مقرراتی) باشد، کلمات "انطباق" یا "عدم انطباق" اغلب در یافته ممیزی استفاده می شود (۳.۱۰).

یادآوری ۲: الزامات ممکن است شامل خط مشی ها، روش های اجرایی، دستورالعمل، الزامات قانونی، تعهدات قراردادی و غیره باشد.

۳.۸ شواهد عینی

داده هایی که از وجود یا حقیقت چیزی پشتیبانی می کنند.

یادآوری ۱: شواهد عینی را می توان از طریق مشاهده، اندازه گیری آزمون و یا از طرق دیگر بدست آورد.

یادآوری ۲: شواهد عینی برای هدف ممیزی (۳.۱) معمولاً شامل بیان حقایق یا سایر اطلاعات مربوط به معیارهای ممیزی (۳.۷) و قابل تصدیق می باشد.

۳.۹ شواهد ممیزی

سوابق، بیان واقعیات یا سایر اطلاعات مربوط به معیارهای ممیزی (۳-۷) و قابل تصدیق.

۳.۱۰ یافته های ممیزی

نتایج حاصل از شواهد ممیزی (۳.۹) گردآوری شده در مقایسه با معیارهای ممیزی (۳.۷)

یادآوری ۱: یافته های ممیزی نشان دهنده انطباق (۳.۲۰) یا عدم انطباق (۳.۲۱) است.

یادآوری ۲: یافته های ممیزی می تواند منجر به شناسایی ریسک ها، فرصت های بهبود یا ثبت تجارب خوب شود.

یادآوری ۳: به انگلیسی اگر معیارهای ممیزی از الزامات قانونی یا الزامات مقرراتی انتخاب شود، یافته ممیزی انطباق یا عدم انطباق نامیده می شود.

۱۱.۳ نتیجه ممیزی

ماحصل یک ممیزی (۱.۳) پس از در نظر گرفتن اهداف ممیزی و تمام یافته های ممیزی (۱۰.۳)

۱۲.۳ کارفرمای ممیزی

سازمان یا شخص درخواست کننده ممیزی (۱.۳)

یادآوری ۱: در مورد ممیزی داخلی، کارفرمای ممیزی همچنین می تواند ممیزی (۱۳.۳) یا شخص (اشخاصی) باشد که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند. درخواست های ممیزی خارجی می تواند از منابعی مانند نهادهای مقرراتی، طرفین قرارداد یا مشتریان بالقوه یا بالفعل باشد.

۱۳.۳ ممیزی شونده

سازمانی که کل و یا بخشی از آن مورد ممیزی قرار می گیرد.

۱۴.۳ تیم ممیزی

یک یا چند شخص که یک ممیزی (۱.۳) را انجام می دهد و در صورت نیاز توسط کارشناسان فنی (۱۶.۳) پشتیبانی می شود.

یادآوری ۱: یکی از ممیزان (۱۵.۳) تیم ممیزی (۱۴.۳) به عنوان رهبر تیم ممیزی تعیین می شود.

یادآوری ۲: تیم ممیزی می تواند ممیزان در حال آموزش را نیز در برگیرد.

۱۵.۳ ممیز

شخصی که یک ممیزی (۱.۳) را انجام می دهد.

۱۶.۳ کارشناس فنی

شخصی که دانش یا تخصص ویژه ای را برای تیم ممیزی (۱۴.۳) ارائه می نماید.

یادآوری ۱: دانش یا تخصص ویژه عبارت است از دانش یا تخصصی که به سازمان، فعالیت، فرآیند، محصول، خدمت و قسمت مورد ممیزی و یا به زبان یا فرهنگ مربوط می شود.

یادآوری ۲: کارشناس فنی در تیم ممیزی به عنوان ممیز (۱۵.۳) عمل نمی کند.

۱۷.۳ مشاهده گر

فردی که تیم ممیزی را همراهی می کند (۱۴.۳) اما به عنوان ممیز عمل نمی کند (۱۵.۳)

۱۸.۳ سیستم مدیریت

مجموعه ای از عناصر مرتبط یا متقابل یک سازمان برای تعیین خط مشی ها و اهداف و فرآیندها (۲۴.۳) برای دستیابی به آن اهداف

یادآوری ۱: یک سیستم مدیریت می تواند به یک یا چند موضوع بپردازد. به عنوان مثال مدیریت کیفیت، مدیریت مالی یا مدیریت محیط زیست.

یادآوری ۲: عناصر سیستم مدیریت، ساختار، نقش ها و مسئولیت های سازمان، برنامه ریزی، عملیات، خط مشی ها، تجرب ها، قوانین، عقاید، اهداف و فرآیندهای سازمان را برای دستیابی به این اهداف ایجاد می کنند.

یادآوری ۳: دامنه یک سیستم مدیریت می تواند شامل کل سازمان، وظایف خاص و مشخص سازمان، بخش های خاص و مشخص سازمان یا یک یا چند وظیفه در بین گروهی از سازمان ها باشد.

۱۹.۳ ریسک

اثر عدم قطعیت

یادآوری ۱: تاثیر، یک انحراف از آنچه مورد انتظار است می باشد (مثبت یا منفی)

یادآوری ۲: عدم قطعیت حالتی است حتی ناقص از کمبود اطلاعات مرتبط با درک یا دانش از یک واقعه، عواقب یا احتمال آن.

یادآوری ۳: ریسک اغلب با اشاره به "وقایع" بالقوه (همانطور که در ISO GUIDE 73:2009 3.5.1.3 تعریف شده است) و عواقب (همانطور که در ISO GUIDE 73:2009 3.6.1.3 تعریف شده است) عنوان می شود. یا ترکیبی از این دو مشخص می شود.

یادآوری ۴: ریسک اغلب بر اساس ترکیبی از پیامدهای یک رویداد (از جمله تغییر در شرایط) و احتمال مرتبط بودن (همانطور که در ISO Guide 73: 2009، ۱.۱.۶.۳ تعریف شده است) رخ می دهد.

۲۰.۳ انطباق

برآورده شدن یک الزام (۲۳.۳)

۲۱.۳ عدم انطباق

برآورده نشدن یک الزام (۲۳.۳)

۲۲.۳ صلاحیت

توانایی به کار بردن دانش و مهارت ها برای رسیدن به نتایج مورد نظر

۳.۲۳ الزام

نیاز یا انتظاری که بیان می شود ، عموماً یا متداول یا الزامی است .

یادآوری ۱ : "عموماً متداول" به معنی آن است که تجربه متداول یا معمول برای سازمان و طرفهای ذینفع است که نیاز یا انتظار مورد بحث ، متداول شده است.

یادآوری ۲ : یک الزام مشخص شده الزامی است که بیان شده است مثلاً در قالب اطلاعات مستند

۳.۲۴ فرآیند

مجموعه ای از فعالیت های مرتبط یا متقابل که از ورودی ها برای ارائه نتیجه مورد نظر استفاده می کنند.

۳.۲۵ عملکرد

نتیجه قابل اندازه گیری

یادآوری ۱ : عملکرد می تواند به یافته های کمی یا کیفی مرتبط شود .

یادآوری ۲ : عملکرد می تواند به مدیریت فعالیت ها ، فرایندها ، محصولات ، خدمات ، سیستم ها یا سازمان ارتباط داشته باشد.

۳.۲۶ اثربخشی

میزان تحقق فعالیت های طرح ریزی شده و دستیابی به نتایج طرح ریزی شده

۴. اصول ممیزی

مشخصه های ممیزی با اتکا به تعدادی اصول توصیف می شود. این اصول ممیزی را به ابزاری اثربخش و قابل اطمینان برای پشتیبانی از خط مشی ها و کنترل های مدیریت مبدل می سازد که سازمان می تواند بر مبنای اطلاعات فراهم شده از آن، در جهت بهبود عملکرد خود عمل نماید. پیروی از این اصول پیش نیازی ضروری برای ارائه نتیجه گیری کافی و مرتبط از ممیزی و فراهم نمودن این امکان است که ممیزانی که مستقل از یکدیگر کار می کنند، در شرایط مشابه به نتایجی مشابه دست یابند.

راهنمایی های ارائه شده در بندهای ۵ تا ۷ بر اساس هفت اصلی است که در زیر بیان شده است.

الف) صداقت : مبنای حرفه ای بودن

ممیزان و افرادی که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید :

- کار خود را با اخلاق ، با صداقت و مسئولیت انجام دهند.

- فقط در صورت داشتن صلاحیت، انجام فعالیت های ممیزی را به عهده بگیرند.
- کار خود را به روشی بی طرفانه انجام دهند ، یعنی در تمام رفتارهای خود عادلانه و بی طرف باشند.
- نسبت به هرگونه تأثیری که ممکن است در هنگام قضاوت آنها در حال انجام ممیزی اعمال شود ، حساس باشند.

(ب) ارائه منصفانه : الزام به گزارش دهی صادقانه و صحیح

یافته های ممیزی ، نتیجه گیری ممیزی و گزارش های ممیزی، بازتاب صادقانه و صحیح فعالیت های ممیزی است. موانع مهمی که در طول ممیزی پیش می آید و اختلاف نظر میان تیم ممیزی و ممیزی شونده که حل و فصل نشده اند باید گزارش شوند. این ارتباط باید صادقانه ، دقیق ، عینی ، به موقع ، واضح و کامل باشد.

(پ) مراقبت حرفه ای لازم : به کارگیری پشتکار و قضاوت در ممیزی

ممیزان باید با توجه به اهمیت وظیفه ای که انجام می دهند و اطمینان حاصل شده توسط کارفرمای ممیزی و سایر اشخاص ذینفع ، مراقبت های لازم را انجام دهند. یک عامل مهم در انجام کار آنها با مراقبت های حرفه ای لازم ، توانایی قضاوت مستدل در تمام شرایط ممیزی است.

(ت) رازداری : امنیت اطلاعات

ممیزان باید در استفاده و محافظت از اطلاعات به دست آمده در طول وظایف خود اختیار داشته باشند. اطلاعات ممیزی نباید بطور نامناسب برای منافع شخصی توسط ممیز یا کارفرمای ممیزی ، یا به نوعی به ضرر منافع قانونی ممیزی شونده مورد استفاده قرار گیرد. این مفهوم شامل مدیریت مناسب اطلاعات حساس یا محرمانه است.

(ث) اساس بی طرفی ممیزی و عینیت نتیجه گیری ممیزی

ممیزان باید در هر زمان مستقل از فعالیت های مورد ممیزی بوده و به نحوی عمل کنند که از جانبداری و تعارض منافع بی طرف باشند. برای ممیزی های داخلی ، ممیزان باید از عملکردی که در صورت امکان کنترل می شود ، مستقل باشند. ممیزان باید در طول فرآیند ممیزی عینیت خود را حفظ کنند تا اطمینان حاصل کنند که یافته ها و نتیجه گیری های ممیزی فقط بر اساس شواهد ممیزی پایدار است.

برای سازمانهای کوچک ، ممکن نیست که ممیزان داخلی کاملاً از فعالیت مورد ممیزی مستقل باشند ، اما باید تمام تلاش برای حذف سوگیری و تشویق به عینیت باشد.

(ج) رویکرد مبتنی بر شواهد : روش منطقی برای دستیابی به نتایج قابل اطمینان و تجدیدپذیر برای ممیزی در طی فرآیند نظام مند ممیزی

شواهد ممیزی باید قابل تصدیق بوده و مبتنی بر نمونه هایی از اطاعات در دسترس باشد. زیرا ممیزی در طول یک دوره زمانی محدود و با منابع محدود انجام می شود. بهره گیری مناسب از نمونه برداری با میزان اطمینانی که می توان به نتایج ممیزی داشت ارتباط نزدیک دارد.

(چ) رویکرد مبتنی بر ریسک: رویکرد ممیزی که ریسک ها و فرصت ها را در نظر می گیرد.

رویکرد مبتنی بر ریسک باید به طور اساسی بر برنامه ریزی، انجام و گزارش ممیزی تأثیر بگذارد تا اطمینان حاصل شود که ممیزی ها روی مواردی که برای کارفرمای ممیزی مهم هستند و برای دستیابی به اهداف برنامه ممیزی متمرکز هستند.

۵. مدیریت کردن یک برنامه ممیزی

۵.۱ کلیات

یک برنامه ممیزی باید تدوین شود که می تواند شامل ممیزی هایی باشد که به یک یا چند استاندارد سیستم مدیریت یا سایر الزامات پرداخته می شود، یا به صورت جداگانه یا به صورت ترکیبی (ممیزی ترکیبی).

گسترده گی یک برنامه ممیزی باید بر اساس اندازه و ماهیت ممیزی شونده و همچنین بر اساس ماهیت، عملکرد، پیچیدگی، نوع ریسک ها و فرصت ها و سطح بلوغ سیستم (های) مدیریت باشد جهت ممیزی باشد.

وظایف سیستم مدیریت زمانی می تواند پیچیده تر باشد که بیشتر **وظایف** مهم تحت هدایت سازمانهای دیگر برون سپاری و مدیریت شوند. این مسئله که مهمترین تصمیمات در کجا گرفته می شود و آنچه مدیریت ارشد سیستم مدیریت را تشکیل می دهد، باید مورد توجه قرار بگیرد.

در مورد مکان ها / سایت های متعدد (به عنوان مثال کشورهای مختلف)، یا در مواردی که **وظایف** مهم تحت هدایت سازمان دیگری برون سپاری و مدیریت می شوند، باید توجه ویژه ای به طراحی، برنامه ریزی و اعتبارسنجی برنامه ممیزی شود.

در مورد سازمان های کوچکتر یا پیچیده تر، برنامه ممیزی می تواند به طور مناسب مقیاس بندی شود.

به منظور درک بافت ممیزی شونده، برنامه ممیزی باید موارد زیر را در مورد ممیزی شونده در نظر بگیرد:

-اهداف سازمانی

-مسائل خارجی و داخلی مربوطه

-نیازها و انتظارات طرف های ذی نفع مربوطه

-الزامات امنیت اطلاعات و رازداری

برنامه ریزی برنامه های ممیزی داخلی و، در بعضی موارد، برنامه هایی برای ممیزی ارائه دهندگان خارجی، می تواند به گونه ای تنظیم شود که به اهداف دیگر سازمان کمک کند.

فرد (افرادی) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید اطمینان حاصل کنند که یکپارچگی ممیزی حفظ می شود و هیچگونه نفوذ ناشایستی بر ممیزی اعمال نمی شود.

اولویت ممیزی باید به تخصیص منابع و روش ها به امور در سیستم مدیریتی با ریسک اصلی بالاتر و سطح عملکرد پایین تر باشد.

افراد دارای صلاحیت باید برای مدیریت برنامه ممیزی تعیین شوند.

برنامه ممیزی باید شامل اطلاعات و شناسایی منابع باشد تا بتواند ممیزی ها را در بازه های زمانی مشخص به طور موثر و کارآمد انجام دهد. اطلاعات باید شامل موارد زیر باشد :

الف) اهداف برنامه ممیزی

ب) ریسک ها و فرصت های مرتبط با برنامه ممیزی (نگاه کنید به ۵.۳ و اقدامات برای رفع آن ها.

پ) دامنه (گستره ، مرزها ، مکان ها) هر ممیزی در برنامه ممیزی

ت) برنامه (تعداد / مدت / تواتر) ممیزی ها

ث) انواع ممیزی ، مانند داخلی یا خارجی

ج) معیارهای ممیزی

چ) روش های ممیزی مورد استفاده

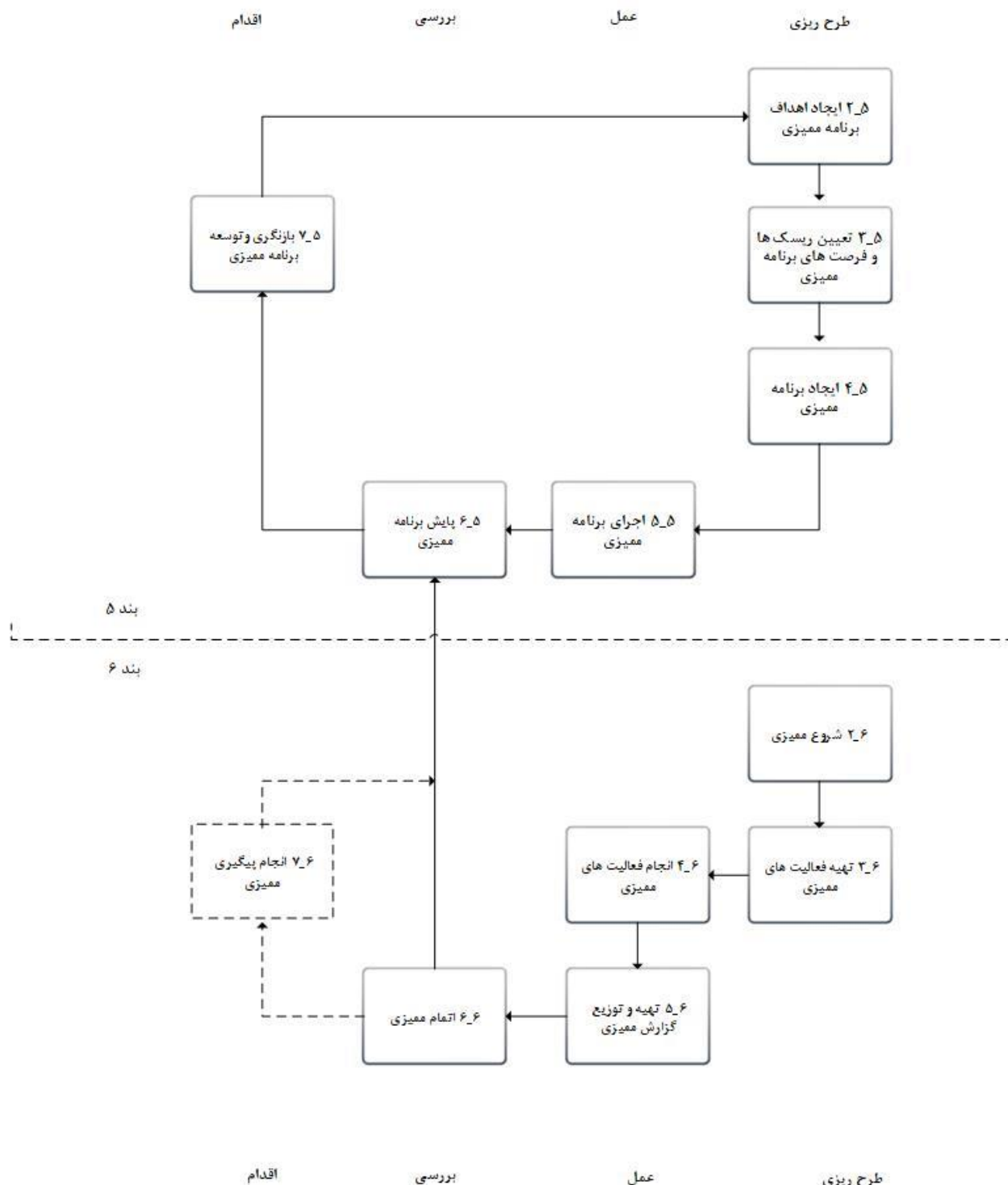
ح) معیارهای انتخاب اعضای تیم ممیزی

خ) اطلاعات مستند مربوط

برخی از این اطلاعات ممکن است تا زمان تکمیل برنامه ریزی دقیق تر ممیزی در دسترس نباشد.

اجرای برنامه ممیزی باید به طور مداوم به منظور اطمینان از تحقق اهداف آن کنترل و اندازه گیری شود (۶.۶ را ببینید). برنامه ممیزی باید پایش شود تا نیازها برای تغییرات و فرصت های احتمالی برای بهبود شناسایی شود.

شکل ۱ جریان فرآیند برای مدیریت یک برنامه ممیزی را نشان می دهد.



شکل ۱ - جریان فرآیند برای مدیریت یک برنامه ممیزی

یادآوری ۱ : شکل ۱ همچنین کاربرد روش برنامه ریزی- اجرا- بررسی- اقدام را در این سند نشان می دهد.

یادآوری ۲ : اعداد در این شکل و تمامی شکل های بعدی به بندهای ذیربط در همین سند اشاره می کنند.

۵.۲ تدوین اهداف برنامه ممیزی

کارفرمای ممیزی باید اطمینان حاصل کند که اهداف برنامه ممیزی برای هدایت برنامه ریزی و انجام ممیزی ها تعیین شده است و باید اطمینان حاصل کند که برنامه ممیزی به طور موثر اجرا می شود. اهداف برنامه ممیزی باید با جهت گیری استراتژیک کارفرمای ممیزی و خط مشی و اهداف سیستم مدیریت پشتیبانی سازگار باشد.

این اهداف می توانند با توجه به موارد زیر باشد :

(الف) نیازها و انتظارات طرف های ذینفع مربوطه ، چه خارجی و چه داخلی

(ب) مشخصات و نیازهای فرآیندها ، محصولات ، خدمات و پروژه ها و هرگونه تغییر در آن ها

(پ) الزامات سیستم مدیریت

(ت) نیاز به ارزیابی ارائه دهندگان خارجی

(ث) سطح عملکرد و سطح بلوغ سیستم (های) مدیریت ممیزی ، همانطور که در شاخص های مربوطه عملکرد (به عنوان مثال KPI) ، وقوع عدم انطباق یا حوادث یا شکایات طرف های ذینفع منعکس شده است.

(ج) ریسک ها و فرصت های شناسایی شده برای ممیزی شونده.

(چ) نتایج ممیزی های قبلی.

نمونه هایی از اهداف برنامه ممیزی می تواند موارد زیر باشد :

- شناسایی فرصت های بهبود سیستم مدیریتی و عملکرد آن

- ارزیابی توانایی ممیزی شونده برای تعیین بافت آن

- ارزیابی توانایی ممیزی شونده برای تعیین ریسک ها و فرصت ها و شناسایی و اجرای اقدامات موثر برای رفع آنها.

- انطباق با تمام الزامات مربوطه ، به عنوان مثال الزامات قانونی و مقرراتی ، تعهدات انطباق ، الزامات صدور گواهینامه به استاندارد سیستم مدیریت.

- به دست آوردن و نگهداری از توانایی یک ارائه دهنده خارجی.

- تعیین تناسب مداوم ، کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت ممیزی شونده

- ارزیابی سازگاری و همسویی اهداف سیستم مدیریت با جهت استراتژیک سازمان.

۵.۳ تعیین و ارزیابی ریسک ها و فرصت های برنامه ممیزی

ریسک ها و فرصت های مرتبط با بافت ممیزی شونده وجود دارد که می تواند با یک برنامه ممیزی همراه باشد و می تواند بر دستیابی به اهداف آن تأثیر بگذارد. فرد (افراد) مدیریت برنامه ممیزی باید ریسک ها و فرصت های در نظر گرفته شده هنگام توسعه برنامه ممیزی و نیازهای منابع را به کارفرمای ممیزی معرفی و ارائه دهد تا بتوان به طور مناسب به آنها پرداخت.

ریسک های مرتبط با موارد زیر می تواند وجود داشته باشد :

الف) طرح ریزی ، به عنوان مثال عدم تعیین اهداف ممیزی مربوطه و تعیین میزان ، تعداد ، مدت زمان ، مکان ها و برنامه ممیزی ها ؛

ب) منابع ، به عنوان مثال اجازه وقت ، تجهیزات و یا آموزش کافی برای توسعه برنامه ممیزی یا انجام ممیزی.

پ) انتخاب تیم ممیزی ، به عنوان مثال صلاحیت کلی کافی برای انجام ممیزی موثر

ت) ارتباطات ، به عنوان مثال فرآیندهای / کانالهای ارتباطی خارجی / داخلی غیر موثر ؛

ث) اجرا ، به عنوان مثال هماهنگی غیر موثر ممیزی ها در برنامه ممیزی ، یا در نظر نگرفتن امنیت اطلاعات و محرمانه بودن.

ج) کنترل اطلاعات مستند ، به عنوان مثال تعیین غیر موثر اطلاعات مستند لازم مورد نیاز ممیزان و اشخاص ذینفع مربوطه ، عدم محافظت کافی از سوابق ممیزی برای نشان دادن اثربخشی برنامه ممیزی ؛

چ) پایش ، بازنگری و بهبود برنامه ممیزی ، به عنوان مثال نظارت غیر موثر بر نتایج برنامه ممیزی ؛

ح) در دسترس بودن و همکاری ممیزی شونده و در دسترس بودن شواهد نمونه برداری شده.

فرصت های بهبود برنامه ممیزی می تواند شامل موارد زیر باشد :

- اجازه ی ممیزی های متعدد در یک بازدید.

- به حداقل رساندن زمان و مسافت سفر به محل ممیزی ؛

- تطبیق سطح صلاحیت تیم ممیزی با سطح صلاحیت لازم برای دستیابی به اهداف ممیزی ؛

- هماهنگ سازی تاریخ ممیزی با در دسترس بودن کارکنان اصلی ممیزی شوند.

۴.۵ تدوین برنامه ممیزی

۴.۵.۱ نقش ها و مسئولیت های فرد (افراد) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند.

افرادی که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید :

- الف) گستره برنامه ممیزی را با توجه به اهداف مربوطه و هر محدودیت شناخته شده را تعیین کنند (نگاه کنید به ۵.۲)
- ب) مسائل خارجی و داخلی ، و ریسک ها و فرصت هایی را که می توانند بر برنامه ممیزی تأثیر بگذارند ، تعیین کرده و اقدامات لازم برای حل آنها را با یکپارچه سازی این اقدامات در کلیه فعالیت های ممیزی مربوطه ، به صورت مناسب انجام دهند.
- پ) اطمینان از انتخاب تیم های ممیزی و صلاحیت کلی فعالیت های ممیزی با تعیین نقش ها ، مسئولیت ها و اختیارات و پشتیبانی از رهبری ، در صورت لزوم.
- ت) تدوین تمام فرایندهای مربوطه از جمله فرایندها برای
 - هماهنگی و برنامه ریزی کلیه ممیزی های برنامه ممیزی
 - تعیین اهداف ، دامنه (ها) و معیارهای ممیزی ، تعیین روش های ممیزی و انتخاب تیم ممیزی
 - ارزیابی ممیزان
 - تدوین فرایندهای ارتباطی خارجی و داخلی ، در صورت لزوم
 - حل اختلافات و رسیدگی به شکایات
 - پیگیری ممیزی در صورت لزوم
 - گزارش به کارفرمای ممیزی و اشخاص ذینفع مربوطه ، در صورت لزوم.
- ث) تعیین و اطمینان از تأمین کلیه منابع لازم
- ج) اطمینان حاصل شود که اطلاعات مستند مناسب ، از جمله سوابق برنامه ممیزی آماده سازی و نگهداری می شود.
- چ) پایش ، بازنگری و بهبود برنامه ممیزی ؛
- ح) اعلام برنامه ممیزی به کارفرمای ممیزی و در صورت لزوم ، اشخاص ذینفع مربوطه.
- فرد (افراد) مدیریت برنامه ممیزی باید تأیید آن را توسط مشتری ممیزی درخواست کند.

۵.۴.۲ صلاحیت فرد (افراد) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند.

فرد (افرادی) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید صلاحیت لازم را برای مدیریت برنامه و ریسک ها و فرصت های مربوط به آن و مسائل خارجی و داخلی به طور موثر و کارآمد داشته باشند ، از جمله دانش در مورد :

الف) اصول ممیزی (نگاه کنید به بند ۴) ، روش ها و فرآیندها (نگاه کنید به A.1 و A.2).

ب) استانداردهای سیستم مدیریت ، سایر استانداردهای مربوطه و اسناد مرجع / راهنما

ج) اطلاعات مربوط به ممیزی شونده و بافت آن (به عنوان مثال مسائل خارجی / داخلی ، اشخاص ذینفع مربوطه و نیازها و انتظارات آن ها ، فعالیت های کسب و کار ، محصولات ، خدمات و فرآیندهای ممیزی شونده)

د) الزامات قانونی و مقرراتی قابل اجرا و سایر الزامات مربوط به فعالیت های کسب و کار ممیزی شونده در صورت لزوم ، دانش مدیریت ریسک ، مدیریت پروژه و فرآیند و فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) ممکن است در نظر گرفته شود.

فرد (افرادی) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید فعالیت های مناسب توسعه مستمر را انجام دهند تا صلاحیت لازم برای مدیریت برنامه ممیزی را نگهداری کنند.

۵.۴.۳ گستره برنامه ممیزی

فرد (افرادی) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید گستره برنامه ممیزی را تعیین کنند. این می تواند بسته به اطلاعات ارائه شده توسط ممیزی شونده در مورد بافت آن متفاوت باشد (نگاه کنید به ۵.۳).

توجه در موارد خاص ، بسته به ساختار ممیزی شونده یا فعالیت های وی ، برنامه ممیزی ممکن است فقط از یک ممیزی واحد تشکیل شود (به عنوان مثال یک پروژه یا سازمان کوچک).

سایر عوامل موثر در گستره برنامه ممیزی می تواند شامل موارد زیر باشد :

الف) هدف ، دامنه و مدت زمان هر ممیزی و تعداد ممیزی هایی که باید انجام شود ، روش گزارشگری و در صورت لزوم ، پیگیری ممیزی ؛

ب) استانداردهای سیستم مدیریت یا سایر معیارهای قابل اجرا

پ) تعداد ، اهمیت ، پیچیدگی ، شباهت و مکان فعالیت هایی که باید ممیزی شوند.

ت) عوامل موثر بر اثربخشی سیستم مدیریت ؛

ث) معیارهای ممیزی قابل اجرا ، مانند هماهنگی ها برنامه ریزی شده برای استانداردهای سیستم مدیریت مربوطه ، الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزاماتی که سازمان متعهد شده است.

ج) نتایج بازنگری های داخلی و خارجی قبلی و بازنگری های مدیریت ، در صورت لزوم

(چ) نتایج بازنگری برنامه قبلی ممیزی

(ح) مسائل زبان ، فرهنگی و اجتماعی

(خ) نگرانی های طرف های ذینفع ، مانند شکایات مشتری ، عدم انطباق با الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزاماتی که سازمان به آن متعهد شده است ، یا مسائل زنجیره تأمین

(د) تغییرات قابل توجه در بافت ممیزی شونده یا عملیات آن و ریسک ها و فرصت های مربوطه

(ذ) در دسترس بودن فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی برای پشتیبانی از فعالیت های ممیزی ، به ویژه استفاده از روش های ممیزی از راه دور (نگاه کنید به A.16)

(ر) وقوع حوادث داخلی و خارجی ، مانند عدم انطباق محصولات یا خدمات ، نشت امنیت اطلاعات ، حوادث بهداشتی و ایمنی ، اقدامات مجرمانه یا حوادث زیست محیطی

(ز) ریسک ها و فرصت های کسب و کار ، از جمله اقدامات برای رفع آن ها.

۵.۴.۴ تعیین منابع برنامه ممیزی

هنگام تعیین منابع برای برنامه ممیزی ، فرد (افرادی) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید موارد زیر را در نظر بگیرند :

(الف) منابع مالی و زمانی لازم برای توسعه ، پیاده سازی ، مدیریت و بهبود فعالیت های ممیزی

(ب) روش های ممیزی (نگاه کنید به A.1)

(پ) دسترسی فردی و کلی ممیزان و کارشناسان فنی دارای صلاحیت متناسب با اهداف ویژه برنامه ممیزی

(ت) گستره برنامه ممیزی (نگاه کنید به ۵.۴.۳) و ریسک ها و فرصت های برنامه ممیزی (نگاه کنید به ۵.۳).

(ث) زمان و هزینه سفر ، محل اقامت و سایر نیازهای ممیزی

(ج) تأثیر مناطق مختلف زمانی

(چ) دسترسی به فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی (به عنوان مثال منابع فنی مورد نیاز برای راه اندازی یک ممیزی از راه دور با استفاده از فن آوری های پشتیبانی از همکاری از راه دور).

(ح) دسترسی به هرگونه ابزار ، فناوری و تجهیزات مورد نیاز

(خ) دسترسی به اطلاعات مستند لازم ، همانطور که در هنگام تدوین برنامه ممیزی تعیین شده است (نگاه کنید به A.5)

(د) الزامات مربوط به تاسیسات ، از جمله هرگونه مجوز امنیتی و تجهیزات (به عنوان مثال تحقیق در مورد پیشینه ، تجهیزات محافظت شخصی ، توانایی پوشیدن لباس اتاق تمیز).

۵. اجرای برنامه ممیزی

۵.۱ کلیات

هنگامی که برنامه ممیزی تعیین شد (به ۵.۴.۳ نگاه کنید) و منابع مربوطه مشخص شدند (به ۵.۴.۴ نگاه کنید) لازم است برنامه ریزی عملیاتی و هماهنگی کلیه فعالیت های برنامه اجرا شود.

افرادی که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید :

الف) قسمت های مربوط به برنامه ممیزی ، از جمله ریسک ها و فرصت های موجود را به اشخاص ذینفع مربوطه اعلام کرده و با استفاده از کانال های ارتباطی داخلی و خارجی تثبیت شده ، آن ها را از پیشرفت خود به صورت دوره ای آگاه سازند.

ب) اهداف ، دامنه و معیارها را برای هر ممیزی جداگانه تعریف کنند.

پ) روش های ممیزی را انتخاب کنند (نگاه کنید به A.1)

ت) هماهنگی و برنامه ریزی ممیزی ها و سایر فعالیت های مربوط به برنامه ممیزی

ث) اطمینان از اینکه تیم های ممیزی صلاحیت لازم را دارند (نگاه کنید به ۵.۵.۴)

ج) منابع لازم فردی و کلی را در اختیار تیم های ممیزی قرار دهند (نگاه کنید به ۵.۴.۴).

چ) اطمینان از انجام ممیزی مطابق با برنامه ممیزی ، مدیریت تمام ریسک های عملیاتی ، فرصت ها و مسائل (به عنوان مثال وقایع غیر منتظره) ، همانطور که در هنگام استقرار برنامه بوجود می آیند.

ح) اطمینان حاصل کنند که اطلاعات مستند مربوط به فعالیت های ممیزی به درستی مدیریت و نگهداری می شود (نگاه کنید به ۵.۵.۷).

خ) کنترل های عملیاتی را که لازم است برای پایش برنامه ممیزی تعریف و اجرا شود.

د) بازنگری برنامه ممیزی برای شناسایی فرصت های بهبود آن (به ۵.۷ نگاه کنید).

۵.۲ تعریف اهداف ، دامنه کاربرد و معیارهای ممیزی فردی

هر ممیزی فردی باید براساس اهداف ، دامنه کاربرد و معیارهای ممیزی مشخص باشد. این موارد باید با اهداف کلی برنامه ممیزی سازگار باشد.

اهداف ممیزی آنچه را که باید توسط ممیزی فردی انجام شود تعریف می کند و ممکن است موارد زیر را شامل شود :

الف) تعیین میزان انطباق سیستم مدیریتی که باید ممیزی شود ، یا بخش هایی از آن ، با معیارهای ممیزی

ب) ارزیابی توانایی سیستم مدیریت برای کمک به سازمان در تأمین الزامات قانونی و مقرراتی مربوطه و سایر الزاماتی که سازمان متعهد شده است.

پ) ارزیابی اثربخشی سیستم مدیریت در تأمین نتایج مورد نظر آن

ت) شناسایی فرصت های بهبود بالقوه سیستم مدیریت

ث) ارزیابی مناسب و کفایت سیستم مدیریت با توجه به بافت و جهت استراتژیک ممیزی شونده

ج) ارزیابی توانایی سیستم مدیریت در تدوین و دستیابی به اهداف و رسیدگی موثر به ریسک ها و فرصت ها ، در یک بافت تغییر یافته ، از جمله اجرای اقدامات مربوطه.

دامنه ممیزی باید با برنامه ممیزی و اهداف ممیزی سازگار باشد. این شامل عواملی مانند مکان ها ، **وظایف** ، فعالیت ها و فرآیندهایی است که باید ممیزی شوند و همچنین دوره زمانی تحت پوشش ممیزی.

معیارهای ممیزی به عنوان مرجعی که مطابقت با آن تعیین می شود استفاده می شود. این ها ممکن است شامل یک یا چند مورد زیر باشد :

خط مشی های قلیل اجرا ، فرآیندها ، روش های اجرایی ، معیارهای عملکرد از جمله اهداف ، الزامات قانونی و مقرراتی ، الزامات سیستم مدیریت ، اطلاعات مربوط به بافت و ریسک ها و فرصت هایی که توسط ممیزی شونده تعیین می شود (شامل الزامات مربوطه مربوط به اشخاص خارجی / داخلی مربوط) ، کدهای بخشی یا سایر هماهنگی ها طرح ریزی شده.

در صورت تغییر در اهداف ، دامنه یا معیارهای ممیزی ، برنامه ممیزی باید در صورت لزوم اصلاح شود و به اشخاص ذینفع ابلاغ شود تا در صورت لزوم تصویب شود.

هنگامی که بیش از یک قسمت به طور همزمان ممیزی می شود ، مهم است که اهداف ، دامنه و معیارهای ممیزی با برنامه های ممیزی مربوطه برای هر قسمت مطابقت داشته باشد. بعضی از قسمت ها می توانند دارای دامنه ای باشند که کل سازمان را منعکس می کند و برخی دیگر می توانند دارای دامنه ای باشند که زیر مجموعه ای از کل سازمان را منعکس می کند.

۵.۵. ۳ انتخاب و تعیین روش های ممیزی

فرد (افرادی) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند بسته به اهداف ، دامنه و معیارهای ممیزی تعیین شده ، روشهای انجام موثر و کارآمد ممیزی را انتخاب و تعیین می کنند.

ممیزی ها می توانند در محل ، از راه دور یا به صورت ترکیبی انجام شوند. استفاده از این روش ها باید به طور مناسب متعادل باشد ، از جمله در نظر گرفتن ریسک ها و فرصت های مرتبط.

در مواردی که دو یا چند سازمان ممیزی یک ممیزی مشترک از ممیزی شونده یکسان را انجام می دهند ، افرادی که برنامه های مختلف ممیزی را مدیریت می کنند باید در مورد روش های ممیزی توافق کرده و پیامدهای مربوط به منابع و برنامه ریزی ممیزی

را در نظر بگیرند. اگر یک ممیزی شونده دارای دو یا چند سیستم مدیریت از قسمت های مختلف باشد ، ممکن است ممیزی های ترکیبی در برنامه ممیزی گنجانده شود.

۵.۵. ۴ انتخاب اعضای تیم ممیزی

اشخاصی که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید اعضای تیم ممیزی را منصوب کنند ، از جمله سرپرست تیم و سایر کارشناسان فنی مورد نیاز برای ممیزی مشخص.

تیم ممیزی باید با در نظر گرفتن صلاحیت لازم برای دستیابی به اهداف ممیزی فردی در محدوده تعریف شده ، انتخاب شود. اگر فقط یک ممیز وجود دارد ، ممیز باید تمام وظایف قابل اجرا را برای یک رهبر تیم ممیزی انجام دهد.

توجه بند ۷ شامل راهنمایی در مورد تعیین صلاحیت مورد نیاز اعضای تیم ممیزی است و فرآیندهای ارزیابی میزان را توصیف می کند.

برای اطمینان از صلاحیت کلی تیم ممیزی ، مراحل زیر باید انجام شود :

- شناسایی صلاحیت مورد نیاز برای دستیابی به اهداف ممیزی

- انتخاب اعضای تیم ممیزی به طوری که صلاحیت لازم در تیم ممیزی وجود داشته باشد.

در تصمیم گیری درباره اندازه و ترکیب تیم ممیزی برای ممیزی مشخص ، باید موارد زیر را در نظر گرفت :

الف) صلاحیت کلی تیم ممیزی مورد نیاز برای دستیابی به اهداف ممیزی ، با در نظر گرفتن دامنه و معیارهای ممیزی

ب) پیچیدگی ممیزی

پ) آیا ممیزی یک ممیزی ترکیبی است یا مشترک

ت) روش های ممیزی انتخاب شده

ث) اطمینان از عینیت و بی طرفی برای جلوگیری از هرگونه تعارض منافع فرآیند ممیزی

ج) توانایی اعضای تیم ممیزی برای کار و تعامل موثر با نمایندگان ممیزی شونده و اشخاص ذینفع مربوطه

چ) مسائل خارجی / داخلی مربوط ، مانند زبان ممیزی ، و ویژگی های اجتماعی و فرهنگی ممیزی شونده. این مسائل را می توان با مهارت های خود ممیز یا با پشتیبانی از یک متخصص فنی ، همچنین با توجه به نیاز به مترجم ، برطرف کرد.

ح) نوع و پیچیدگی فرآیندهایی که باید ممیزی شوند.

در صورت لزوم ، فرد (افرادی) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید در مورد ترکیب تیم ممیزی با رهبر تیم مشورت کنند.

اگر صلاحیت لازم توسط ممیزان در تیم ممیزی پوشش داده نشود، باید کارشناسان فنی با صلاحیت اضافی در اختیار تیم قرار گیرند.

ممیزان در حین آموزش ممکن است در تیم ممیزی قرار گیرند، اما باید تحت هدایت و راهنمایی ممیز شرکت کنند.

تغییر در ترکیب تیم ممیزی ممکن است در طول ممیزی لازم باشد، به عنوان مثال اگر تضاد منافع یا مسئله صلاحیت بوجود آید. اگر چنین وضعیتی پیش بیاید، قبل از ایجاد هرگونه تغییر، باید با اشخاص مناسب حل شود (به عنوان مثال رهبر تیم ممیزی، فرد (افرادی) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند، کارفرمای ممیزی یا ممیزی شونده).

۵.۵.۵ واگذاری مسئولیت ممیزی فردی به رهبر تیم ممیزی

افرادی که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید مسئولیت انجام ممیزی فردی را به یک رهبر تیم ممیزی اختصاص دهند. تعیین وظیفه باید در زمان کافی قبل از تاریخ برنامه ریزی شده ممیزی انجام شود، تا از برنامه ریزی موثر ممیزی اطمینان حاصل شود.

برای اطمینان از انجام موثر ممیزی های فردی، اطلاعات زیر باید به رهبر تیم ممیزی ارائه شود:

الف) اهداف ممیزی

ب) معیارهای ممیزی و هرگونه اطلاعات مستند مربوطه

پ) دامنه کاربرد ممیزی، از جمله شناسایی سازمان و **وظایف** و فرآیندهای آن برای ممیزی

ت) فرآیندهای ممیزی و روش های مرتبط

ث) ترکیب تیم ممیزی

ج) جزئیات تماس ممیزی شونده، مکان ها، بازه زمانی و مدت زمان فعالیت های ممیزی که باید انجام شود.

چ) منابع لازم برای انجام ممیزی

خ) اطلاعات مورد نیاز برای ارزیابی و رسیدگی به ریسک ها و فرصت های شناسایی شده برای دستیابی به اهداف ممیزی

د) اطلاعاتی که از رهبر (رهبرها) تیم ممیزی در تعاملات آن ها با ممیزی شونده برای اثربخشی برنامه ممیزی پشتیبانی می کند.

اطلاعات مربوط به تکالیف همچنین باید موارد زیر را به طور مناسب پوشش دهد:

- زبان کار و گزارش ممیزی در صورتی که با زبان ممیز یا ممیزی شونده یا هر دو متفاوت باشد

- خروجی گزارش ممیزی در صورت لزوم و اینکه به چه کسی توزیع می شود

- موارد مربوط به محرمانه بودن و امنیت اطلاعات، طبق برنامه ممیزی در صورت لزوم.

- هرگونه ترتیب بهداشتی، ایمنی و محیطی برای ممیزان

- الزامات سفر یا دسترسی به سایت های دور؛

- هرگونه الزامات امنیتی و کسب مجوز

- هر عملی که باید بازنگری شود، به عنوان مثال اقدامات پیگیری شده از ممیزی قبلی

- هماهنگی با سایر فعالیت های ممیزی، به عنوان مثال هنگامی که تیم های مختلف در حال ممیزی از فرآیندهای مشابه یا مرتبط در مکان های مختلف یا در مورد یک ممیزی مشترک هستند.

- در مواردی که یک ممیزی مشترک انجام می شود، مهم است که قبل از شروع ممیزی، در مورد مسئولیت های مخصوص هر یک از طرف ها، به ویژه با توجه به اختیارات رهبر تیم تعیین شده برای ممیزی، بین سازمان های انجام دهنده ممیزی توافق حاصل شود.

۵.۵. مدیریت نتایج برنامه ممیزی

افراد که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید اطمینان حاصل کنند که فعالیت های زیر انجام می شود:

(الف) ارزیابی دستیابی به اهداف برای هر ممیزی در برنامه ممیزی

(ب) بازنگری و تأیید گزارش های ممیزی در مورد تحقق دامنه و اهداف ممیزی

(پ) بازنگری اثربخشی اقدامات انجام شده برای رسیدگی به یافته های ممیزی

(ت) توزیع گزارش های ممیزی به اشخاص ذینفع ذیربط

(ث) تعیین ضرورت برای هرگونه ممیزی بعدی.

فردی که برنامه ممیزی را مدیریت می کند، در صورت لزوم باید موارد زیر را در نظر بگیرد:

- انتقال نتایج ممیزی و بهترین روش ها به سایر مناطق سازمان، و

- پیامدهای دیگر فرآیندها.

۵.۵.۷ مدیریت و نگهداری سوابق برنامه ممیزی

فرد (افراد) مدیریت برنامه ممیزی باید اطمینان حاصل کند که سوابق ممیزی برای نشان دادن اجرای برنامه ممیزی تولید، مدیریت و نگهداری می شود. برای اطمینان از رفع نیازهای امنیتی و محرمانه بودن اطلاعات مربوط به سوابق ممیزی، باید فرآیندهایی تدوین شود.

سوابق می تواند شامل موارد زیر باشد:

الف) سوابق مربوط به برنامه ممیزی ، مانند :

- برنامه ممیزی
- اهداف و گستره برنامه ممیزی
- کسانی که ریسک ها و فرصت های برنامه ممیزی و مسائل خارجی و داخلی مربوط را بررسی می کنند.
- بازنگری اثربخشی برنامه ممیزی.

ب) سوابق مربوط به هر ممیزی ، مانند :

- برنامه های ممیزی و گزارش های ممیزی
- شواهد و یافته های ممیزی عینی
- گزارش های عدم انطباق
- اصلاحات و گزارش اقدامات اصلاحی
- گزارش های پیگیری ممیزی.
- پ) سوابق مربوط به تیم ممیزی شامل موضوعاتی از جمله :
- ارزیابی صلاحیت و عملکرد اعضای تیم ممیزی
- معیارهای انتخاب تیم های ممیزی و اعضای تیم و تشکیل تیم های ممیزی
- نگهداری و بهبود صلاحیت.
- شکل و سطح جزئیات سوابق باید نشان دهد که اهداف برنامه ممیزی محقق شده است.

۵.۶ پایش برنامه ممیزی

افرادى که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید ارزیابی موارد زیر را تضمین کنند :

- الف) آیا برنامه ها برآورده می شوند و اهداف برنامه ممیزی محقق می شوند.
- ب) عملکرد اعضای تیم ممیزی از جمله رهبر تیم ممیزی و کارشناسان فنی
- پ) توانایی تیم های ممیزی در اجرای طرح ممیزی
- ت) بازخورد کارفرمایان ممیزی ، ممیزی شوندگان ، ممیزان ، کارشناسان فنی و سایر طرف های مربوطه

ث) كفايت اطلاعات مستند در كل فرآيند ممیزی

برخی از عوامل می توانند نیاز به اصلاح برنامه ممیزی را نشان دهند. این می تواند شامل تغییراتی در :

- یافته های ممیزی

- نشان دادن سطح اثربخشی و بلوغ سیستم مدیریت ممیزی

- اثربخشی برنامه ممیزی

- دامنه ممیزی یا دامنه برنامه ممیزی

- سیستم مدیریت ممیزی شونده

- استانداردها و سایر الزاماتی که سازمان به آن ها متعهد است.

- ارائه دهندگان خارجی

- تعارض منافع شناسایی شده

- الزامات کارفرمای ممیزی

۵.۷ بازنگری و بهبود برنامه ممیزی

فرد (افراد) مدیریت برنامه ممیزی و کارفرمای ممیزی باید برنامه ممیزی را بازنگری کنند تا ارزیابی کنند که آیا اهداف آن محقق شده است یا خیر. از مطالب آموخته شده از بازنگری برنامه ممیزی باید به عنوان ورودی برای بهبود برنامه استفاده شود.

افرادی که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند باید موارد زیر را تضمین کنند :

- بازنگری اجرای کلی برنامه ممیزی

- شناسایی مناطق و فرصت های بهبود

- اعمال تغییرات در برنامه ممیزی در صورت لزوم

- بازنگری بهبود مداوم حرفه ای ممیزان ، مطابق با ۶.۷

- گزارش نتایج برنامه ممیزی و بازنگری ، با کارفرمای ممیزی و اشخاص ذینفع مربوطه ، در صورت لزوم.

بازنگری برنامه ممیزی باید موارد زیر را در نظر بگیرد :

الف) نتایج و روند حاصل از پایش برنامه ممیزی

ب) انطباق با فرآیندهای برنامه ممیزی و اطلاعات مستند مربوطه

پ) نیازها و انتظارات در حال تکامل ذینفع مربوطه

ت) سوابق برنامه ممیزی

۶ انجام ممیزی

۶.۱ کلیات

این بند شامل راهنمایی در مورد آماده سازی و انجام یک ممیزی خاص به عنوان بخشی از یک برنامه ممیزی است. شکل ۲ نمای کلی از فعالیتهای انجام شده در یک ممیزی معمول را ارائه می دهد. گستره اجرای بافت این بند به اهداف و دامنه ممیزی ویژه بستگی دارد.

۶.۲ شروع ممیزی

۶.۲.۱ کلیات

مسئولیت انجام ممیزی باید تا زمان تکمیل ممیزی با رهبر تیم ممیزی (نگاه کنید به ۶.۶) تخصیص یافته باشد. (نگاه کنید به ۵.۵).

برای شروع ممیزی، مراحل در شکل ۱ باید در نظر گرفته شود. با این حال، توالی می تواند بسته به شخص ممیزی شده، فرآیندها و شرایط خاص ممیزی متفاوت باشد.

۶.۲.۲ برقراری تماس با ممیزی شونده

رهبر تیم ممیزی باید اطمینان حاصل کند که تماس با شخص ممیزی شونده برقرار شده به منظور:

الف) تایید کانال های ارتباطی با نمایندگان ممیزی شونده

ب) تایید صلاحیت انجام ممیزی

پ) ارائه اطلاعات مربوط به اهداف، دامنه، معیارها، روش ها و ترکیب تیم ممیزی، از جمله کارشناسان فنی ممیزی

ت) درخواست دستیابی به اطلاعات مربوطه برای اهداف طرح ریزی از جمله اطلاعاتی در مورد ریسک ها و فرصت هایی که سازمان شناسایی کرده است و نحوه رسیدگی به آن ها.

ث) تعیین الزامات قانونی و مقرراتی و سایر الزامات مربوط به فعالیت ها، فرآیندها، محصولات و خدمات ممیزی شونده.

ج) تایید موافقت با ممیزی شونده در مورد گستره افشا و برخورد با اطلاعات محرمانه

چ) تدوین هماهنگی ها ممیزی از جمله برنامه زمان بندی.

ح) تعيين هرگونه هماهنگي ها خاص مكان براي دسترسي ، بهداشت و ايمني ، امنيت ، رازداري يا موارد ديگر.

خ) توافق در مورد حضور ناظران و نياز به راهنما يا مترجم براي تيم مميزي

د) تعيين هر بافت مورد علاقه ، نگراني يا ريسك هاي مخاطب مورد نظر در رابطه با مميزي خاص

ذ) حل و فصل مسائل مربوط به تركيب تيم مميزي با مميزي شونده يا كارفرماي مميزي

۶.۲.۳ امکان سنجي مميزي

امكان انجام مميزي بايد تعيين شود تا اطمینان منطقي از دستيابي به اهداف مميزي فراهم شود.

تعيين امکان سنجي بايد فاكتورهايي مانند در دسترس بودن موارد زير را در نظر بگيرد :

الف) اطلاعات كافي و مناسب براي طرح ريزي و انجام مميزي

ب) همكاري كافي از طرف مميزي شونده

پ) زمان و منابع كافي براي انجام مميزي

توجه : منابع شامل دسترسي به فناوري اطلاعات و ارتباطات كافي و مناسب است.

در مواردی که مميزي امکان پذير نيست ، بايد در توافق با مميزي شونده ، گزينه ديگري براي كارفرماي مميزي پيشنهاد شود.

۶.۳ آماده سازي فعاليت هاي مميزي

۶.۳.۱ اجراي بازنگري اطلاعات مستند

اطلاعات مستند سيستم كنترل مديريت مربوطه بايد بازنگري شود به منظور:

- جمع آوري اطلاعات براي درك عمليات مميزي شونده و آماده سازي فعاليت هاي مميزي و اسناد قابل اجراي مميزي (به ۶.۳.۴ نگاه كنيد) ، به عنوان مثال در فرايندها ، **وظايف**

- تدوين يك نماي كلي از گستره اطلاعات مستند براي تعيين انطباق احتمالي با معيارهاي مميزي و تشخيص بافت هاي احتمالي نگراني ، مانند كمبودها ، حذف ها يا درگيري ها.

اطلاعات مستند بايد شامل موارد زير باشد :

اسناد و سوابق سيستم مديريت ، و همچنين گزارش هاي مميزي قبلي. در اين بازنگري بايد بافت سازمان مميزي شونده از جمله اندازه ، ماهيت و پيچيدگي آن و ريسك ها و فرصت هاي مربوط به آن در نظر گرفته شود. همچنين بايد دامنه ، معيارها و اهداف مميزي را در نظر بگيرد.

توجه : راهنمایی در مورد نحوه تصدیق اطلاعات در A.5 ارائه شده است.

۶.۳.۲ طرح ریزی ممیزی

۶.۳.۲.۱ رویکرد مبتنی بر ریسک برای طرح ریزی

رهبر تیم ممیزی باید رویکرد مبتنی بر ریسک را برای طرح ریزی ممیزی بر اساس اطلاعات موجود در برنامه ممیزی و اطلاعات مستند ارائه شده توسط ممیزی شونده، اتخاذ کند.

طرح ریزی ممیزی باید ریسک های فعالیت های ممیزی را در روندهای ممیزی در نظر بگیرد و بافت را برای توافق کارفرمای ممیزی، تیم ممیزی و ممیزی شونده در مورد نحوه اجرای ممیزی فراهم کند. طرح ریزی باید کارایی برنامه ریزی و هماهنگی فعالیت های ممیزی را برای دستیابی موثر به اهداف تسهیل کند.

مقدار جزئیات آماده سازی شده در برنامه ممیزی باید نشان دهنده دامنه و پیچیدگی ممیزی و همچنین ریسک عدم دستیابی به اهداف ممیزی باشد. در طرح ریزی ممیزی، رهبر تیم ممیزی باید موارد زیر را در نظر بگیرد :

الف) ترکیب تیم ممیزی و صلاحیت کلی آن

ب) روشهای نمونه گیری مناسب (نگاه کنید به A.6).

پ) فرصت های بهبود اثربخشی و کارایی فعالیت های ممیزی

ت) ریسک های دستیابی به اهداف ممیزی تدوین شده توسط طرح ریزی ممیزی غیرموثر

ث) ریسک های وارده به ممیزی شونده تدوین شده توسط اجرای ممیزی.

ریسک های وارده به ممیزی شونده می تواند ناشی از حضور اعضای تیم ممیزی باشد که بر چیدمان های ممیزی شونده برای بهداشت و ایمنی، محیط و کیفیت و محصولات، خدمات، پرسنل یا زیرساخت های آن (به عنوان مثال آلودگی در تسهیلات اتاق تمیز) تأثیر می گذارد.

برای ممیزی های ترکیبی، باید توجه ویژه ای به تعاملات بین فرآیندهای عملیاتی و اهداف و اولویت های رقابتی سیستم های مختلف مدیریتی داده شود.

۶.۳.۲.۲ جزئیات طرح ریزی ممیزی

مقیاس و محتوای برنامه ریزی ممیزی می تواند متفاوت باشد، به عنوان مثال، بین ممیزی های اولیه و بعدی، و همچنین بین ممیزی های داخلی و خارجی. برنامه ریزی ممیزی باید به اندازه کافی انعطاف پذیر باشد تا تغییراتی را که با پیشرفت فعالیت های ممیزی لازم می شوند، مجاز سازد.

برنامه ریزی ممیزی باید موارد زیر را ذکر یا ارجاع دهد :

الف) اهداف ممیزی

ب) دامنه ممیزی ، از جمله شناسایی سازمان و **وظایف** آن و همچنین فرآیندهایی که باید ممیزی شوند.

پ) معیارهای ممیزی و هرگونه اطلاعات مستند مرجع

ت) مکان ها (فیزیکی و مجازی) ، تاریخ ها ، زمان و مدت زمان مورد انتظار برای انجام فعالیت های ممیزی ، از جمله جلسات با مدیریت ممیزی شونده

ث) نیاز تیم ممیزی برای آشنایی با تسهیلات و فرآیندهای ممیزی شونده (به عنوان مثال با بازدید از مکان (های) فیزیکی یا بازنگری فناوری اطلاعات و ارتباطات).

ج) روش های ممیزی مورد استفاده ، از جمله گستره نیاز به نمونه گیری ممیزی برای بدست آوردن شواهد ممیزی کافی

چ) نقش ها و مسئولیت های اعضای تیم ممیزی ، و همچنین راهنماها و ناظران یا مفسران

ح) تخصیص منابع مناسب بر اساس در نظر گرفتن ریسک ها و فرصت های مربوط به فعالیت هایی که باید ممیزی شوند. برنامه ریزی ممیزی شونده باید به طور مناسب در نظر گرفته شود :

- شناسایی نماینده (نمایندگان) ممیزی شونده برای ممیزی

- زبان کار و گزارش ممیزی در صورتی که با زبان ممیز یا ممیزی شونده یا هر دو متفاوت باشد

- هماهنگی ها تدارکات و ارتباطات ، از جمله هماهنگی ها خاص برای مکان هایی که باید ممیزی شوند.

- اقدامات خاصی که برای مقابله با خطرات رسیدن به اهداف و فرصتهای ممیزی ممکن است انجام شود.

- امور مربوط به رازداری و امنیت اطلاعات

- اقدامات پیگیری شده از ممیزی قبلی یا منبع (منابع) دیگر به عنوان مثال درس های آموخته شده ، بررسی پروژه

- هرگونه فعالیت پیگیری شده برای ممیزی طرح ریزی شده

- هماهنگی با سایر فعالیت های ممیزی ، در صورت ممیزی مشترک

برنامه های ممیزی باید به ممیزی شونده ارائه شود. هر گونه مسئله در برنامه های ممیزی باید بین رهبر تیم ممیزی ، ممیزی شونده و در صورت لزوم ، فرد (افراد) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند حل شود.

۳.۳.۶ اختصاص کار به تیم ممیزی

رهبر تیم ممیزی ، با مشورت با تیم ممیزی ، باید مسئولیت ممیزی از فرآیندها ، فعالیت ها ، **وظایف** یا مکان های خاص را به هر یک از اعضای تیم و در صورت لزوم اختیار تصمیم گیری را تعیین کند. در چنین وظایفی باید بی طرفی و عینیت و صلاحیت

ممیزان و استفاده موثر از منابع و همچنین نقش ها و مسئولیت های مختلف ممیزان ، ممیزان در حال آموزش و کارشناسان فنی در نظر گرفته شود.

جلسات تیم ممیزی باید به طور مناسب توسط رهبر تیم ممیزی برگزار شود تا تخصیص وظایف کاری و تصمیم گیری درباره تغییرات احتمالی انجام شود. با پیشرفت ممیزی می توان تغییراتی در تکالیف کاری ایجاد کرد تا از دستیابی به اهداف ممیزی اطمینان حاصل شود.

۴.۳.۶ آماده سازی اطلاعات مستند برای ممیزی

اعضای تیم ممیزی باید با استفاده از هر رسانه مناسب ، اطلاعات مربوط به وظایف ممیزی خود را جمع آوری و بازنگری کنند و اطلاعات مستند را برای ممیزی آماده سازی کنند.

اطلاعات مستند برای ممیزی می تواند شامل موارد زیر باشد :

الف) چک لیست های فیزیکی یا دیجیتالی

ب) جزئیات نمونه گیری ممیزی

پ) اطلاعات صوتی تصویری

استفاده از این رسانه ها نباید محدودیتی در میزان فعالیت های ممیزی ایجاد کند ، آن هایی که می تواند در نتیجه اطلاعات جمع آوری شده در طول ممیزی تغییر کند.

توجه : راهنمای تهیه اسناد کار ممیزی در A.13 آمده است.

اطلاعات مستند آماده سازی شده و نتایج آن ، باید حداقل تا زمان تکمیل ممیزی یا همانطور که در برنامه ممیزی مشخص شده است ، حفظ شود. نگهداری اطلاعات مستند پس از تکمیل ممیزی در ۶.۶ شرح داده شده است.

اطلاعات مستند تدوین شده در طی فرآیند ممیزی شامل اطلاعات محرمانه یا اختصاصی باید توسط اعضای تیم ممیزی در هر زمان به طور مناسب محافظت شود.

۴.۶ انجام فعالیت های ممیزی

۴.۶.۱ کلیات

فعالیت های ممیزی به طور معمول در یک توالی مشخص انجام می شود همانطور که در شکل ۱ نشان داده شده است. این توالی ممکن است متناسب با شرایط ممیزی های خاص متفاوت باشد.

۶.۴.۲ تخصیص نقش ها و مسئولیت های راهنماها و ناظران

راهنماها و ناظران ، در صورت لزوم ، ممکن است تیم ممیزی را با تأییدات رهبر تیم ممیزی ، کارفرمای ممیزی و / یا ممیزی شونده همراه کنند. آن ها نباید در انجام ممیزی تأثیر بگذارند یا در آن اختلال ایجاد کنند. اگر این اطمینان حاصل نشود ، رهبر تیم ممیزی باید حق داشته باشد که حضور ناظران را در حین فعالیت های خاص ممیزی محروم کند.

برای ناظران ، هرگونه ترتیب دسترسی ، بهداشت و ایمنی ، محیط زیست ، امنیت و رازداری باید بین کارفرمای ممیزی و ممیزی شونده مدیریت شود.

راهنماهایی که توسط ممیزی شونده منصوب می شوند ، باید به تیم ممیزی کمک کنند و براساس درخواست رهبر تیم ممیزی یا ممیزی که به آنها منصوب شده اند ، عمل کنند. مسئولیت های آنها باید شامل موارد زیر باشد :

الف) کمک به ممیزان در شناسایی افراد برای شرکت در مصاحبه ها و تأیید زمان و مکان ها

ب) تنظیم دسترسی به مکان های خاص ممیزی شونده

پ) اطمینان از اینکه قوانین مربوط به هماهنگی ها خاص مکان برای دسترسی ، بهداشت و ایمنی ، محیط زیست ، امنیت ، رازداری و سایر موارد توسط اعضای تیم ممیزی و ناظران شناخته شده و مورد احترام قرار می گیرند و ریسک های مربوط به آنها **برطرف** می شود.

ت) شاهد داشتن در ممیزی از طرف ممیزی شونده در صورت لزوم

ث) ارائه توضیحات یا کمک به جمع آوری اطلاعات ، در صورت لزوم.

۶.۴.۳ انجام جلسه افتتاحیه

هدف از جلسه افتتاحیه به شرح زیر است :

الف) تایید توافق همه شرکت کنندگان (به عنوان مثال ممیزی شونده ، تیم ممیزی) بر برنامه ممیزی.

ب) معرفی تیم ممیزی و نقش آن ها

ج) اطمینان از اجرای کلیه فعالیت های ممیزی طرح ریزی شده

یک جلسه افتتاحیه باید با مدیریت ممیزی شونده و در صورت لزوم ، مسئولین **وظایف** یا فرآیندهای ممیزی برگزار شود. در طول جلسه باید فرصتی برای طرح سوالات فراهم شود.

درجه جزئیات باید با آشنایی ممیزی شونده با روند ممیزی مطابقت داشته باشد. در بسیاری از موارد ، به عنوان مثال ممیزی های داخلی در یک سازمان کوچک ، جلسه افتتاحیه ممکن است فقط شامل برقراری ارتباط در مورد انجام یک ممیزی و توضیح ماهیت ممیزی باشد.

برای سایر شرایط ممیزی ، جلسه ممکن است رسمی باشد و سوابق حضور باید حفظ شود. جلسه باید توسط رهبر تیم ممیزی اداره شود.

معرفی موارد زیر باید در صورت لزوم در نظر گرفته شود :

- سایر شرکت کنندگان ، از جمله ناظران و راهنماها ، مفسران و طرح کلی نقش آن ها.

- روش های ممیزی برای مدیریت ریسک های سازمان که ممکن است ناشی از حضور اعضای تیم ممیزی باشد.

تأیید موارد زیر باید در صورت لزوم در نظر گرفته شود :

- اهداف ، دامنه و معیارهای ممیزی

- برنامه ممیزی و سایر هماهنگی ها مربوطه با ممیزی شونده ، مانند تاریخ و زمان جلسه اختتامیه ، جلسات موقت بین تیم ممیزی و مدیریت ممیزی شونده و هرگونه تغییر (تغییرات) مورد نیاز

- کانال های ارتباطی رسمی بین تیم ممیزی و ممیزی شونده

- زبان مورد استفاده در هنگام ممیزی

- ممیزی شونده از پیشرفت ممیزی در طول ممیزی مطلع شود.

- در دسترس بودن منابع و امکانات مورد نیاز تیم ممیزی

- امور مربوط به رازداری و امنیت اطلاعات

- دسترسی مناسب ، بهداشت و ایمنی ، امنیت ، اضطرار و سایر هماهنگی ها برای تیم ممیزی

- فعالیت هایی در سایت که می توانند بر انجام ممیزی تأثیر بگذارند.

ارائه اطلاعات در مورد موارد زیر باید به طور مناسب در نظر گرفته شود :

- روش گزارش یافته های ممیزی از جمله معیارهای درجه بندی ، در صورت وجود

- شرایطی که ممکن است ممیزی خاتمه یابد

- نحوه برخورد با یافته های احتمالی در طول ممیزی

- هر سیستمی برای بازخورد ممیز از یافته ها یا نتیجه گیری ممیزی ، از جمله شکایات یا تجدیدنظرها.

۴.۴.۶ برقراری ارتباط در حین ممیزی

در طول ممیزی، ممکن است لازم باشد هماهنگی‌ها رسمی برای برقراری ارتباط در تیم ممیزی، و همچنین با ممیزی شونده، کارفرمای ممیزی و به طور بالقوه با ذینفعان خارجی (به عنوان مثال قانون گذارها) تدوین گردد. به ویژه در مواردی که الزامات قانونی و مقرراتی نیاز به گزارش اجباری از عدم انطباق‌ها دارند.

تیم ممیزی باید به صورت دوره ای برای تبادل اطلاعات، ارزیابی پیشرفت ممیزی و تخصیص مجدد کار بین اعضای تیم ممیزی، در صورت لزوم، مشورت کند.

در حین ممیزی، رهبر تیم ممیزی باید به طور دوره ای، پیشرفت، هر گونه یافته قابل توجه و هر گونه نگرانی را به ممیزی شونده و کارفرمای ممیزی، به طور مناسب، اعلام کند. شواهد جمع آوری شده در حین ممیزی که حاکی از ریسک فوری و قابل توجه است، باید بدون تأخیر به ممیزی شونده و در صورت لزوم، به کارفرمای ممیزی گزارش شود. هر گونه نگرانی در مورد موضوعی خارج از محدوده ممیزی باید مورد توجه قرار گیرد و برای ارتباط احتمالی با کارفرمای ممیزی و ممیزی شونده به رهبر تیم ممیزی گزارش شود.

در مواردی که شواهد ممیزی موجود نشان می‌دهد که اهداف ممیزی غیرقابل دستیابی است، رهبر تیم ممیزی باید دلایل را به کارفرمای ممیزی و ممیزی شونده گزارش دهد تا اقدامات مناسب را تعیین کند. چنین اقدامی ممکن است شامل تغییراتی در طرح ریزی ممیزی، اهداف ممیزی یا دامنه ممیزی یا پایان ممیزی باشد.

هرگونه نیاز به تغییر در برنامه ممیزی که ممکن است در اثر پیشرفت فعالیت‌های ممیزی آشکار شود، باید توسط فرد (افراد) که برنامه ممیزی را مدیریت می‌کنند و یا کارفرمای ممیزی، مورد بازنگری و پذیرش قرار گیرد و به ممیز ارائه شود.

۴.۴.۵ در دسترس بودن و دسترسی اطلاعات ممیزی

روش‌های ممیزی انتخاب شده برای ممیزی به اهداف، دامنه و معیارهای تعریف شده ممیزی و همچنین مدت زمان و مکان بستگی دارد. مکان جایی است که اطلاعات مورد نیاز برای فعالیت ممیزی خاص در اختیار تیم ممیزی قرار دارد. این مکان ممکن است شامل مکانهای فیزیکی و مجازی باشد.

مکان، زمان و چگونگی دسترسی به اطلاعات ممیزی برای ممیزی مهم است. این مسئله مستقل از محل تدوین، استفاده و / یا ذخیره اطلاعات است. بر اساس این موارد، روش‌های ممیزی باید تعیین شود (به جدول A.1 نگاه کنید). ممیزی می‌تواند از ترکیبی از روش‌ها استفاده کند. همچنین، شرایط ممیزی ممکن است به این معنی باشد که روش‌ها باید در طول ممیزی تغییر کنند.

۴.۴.۶ بازنگری اطلاعات مستند هنگام انجام ممیزی

اطلاعات مستند مربوط به ممیزی شونده باید به موارد زیر بازنگری شود:

- تعیین انطباق سیستم با معیارهای ممیزی، تا آنجا که مستند شده است

- جمع آوری اطلاعات برای پشتیبانی از فعالیت های ممیزی

توجه : راهنمایی در مورد نحوه تصدیق اطلاعات در A.5 ارائه شده است.

بازنگری ممکن است با سایر فعالیت های ممیزی همراه باشد و ممکن است در طول ممیزی ادامه یابد ، به شرطی که این مسئله برای اثربخشی عملکرد ممیزی ضرری نداشته باشد.

اگر اطلاعات مستند کافی در چارچوب زمانی ارائه شده در برنامه ممیزی ارائه نشود ، رهبر تیم ممیزی باید هم به فرد (افراد) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند و هم به ممیزی شونده اطلاع دهد. بسته به اهداف و دامنه ممیزی ، باید تصمیمی اتخاذ شود مبنی بر اینکه آیا ممیزی باید تا زمان برطرف شدن نگرانی های اطلاعات مستند ادامه یابد یا به حالت تعلیق درآید.

۶.۴.۷ جمع آوری و تأیید اطلاعات

در طول ممیزی ، اطلاعات مربوط به اهداف ، دامنه و معیارهای ممیزی ، از جمله اطلاعات مربوط به رابط های بین **وظایف** ، فعالیت ها و فرآیندها ، باید با استفاده از نمونه گیری مناسب جمع آوری شده و تا آنجا که امکان پذیر است ، تصدیق شوند.

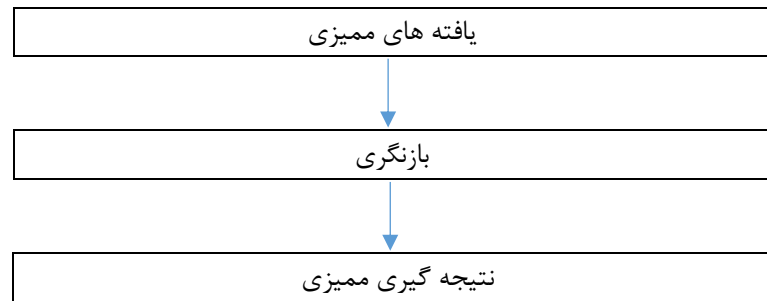
توجه ۱: برای تصدیق اطلاعات به A.5 مراجعه کنید.

توجه ۲ : راهنمایی در مورد نمونه برداری در A.6 آورده شده است.

فقط اطلاعاتی که می توانند تا حدودی مورد تصدیق قرار بگیرند باید به عنوان شواهد ممیزی پذیرفته شوند. در مواردی که درجه تأیید کم است ، ممیز باید از قضاوت حرفه ای خود برای تعیین درجه اتکا به عنوان شواهد ، استفاده کند. شواهد ممیزی منجر به یافته های ممیزی باید ثبت شود. اگر در حین جمع آوری شواهد عینی ، تیم ممیزی از هرگونه شرایط جدید یا تغییر یافته ، یا ریسک ها یا فرصت هایی مطلع شود ، تیم باید آنها را برطرف کند.

شکل ۲ یک مرور کلی از یک فرآیند معمول ، از جمع آوری اطلاعات تا رسیدن به نتیجه ممیزی را ارائه می دهد.





شکل ۲ - بررسی اجمالی یک فرآیند معمول جمع آوری و تصدیق اطلاعات

روش های جمع آوری اطلاعات شامل موارد زیر است ، اما محدود به آن نمی شود:

- مصاحبه ها

- مشاهدات

- بازنگری اطلاعات مستند.

توجه ۳ : راهنمای مربوط به انتخاب منابع اطلاعاتی و مشاهده در A.14 ارائه شده است.

توجه ۴ : راهنمایی در مورد بازدید از محل ممیزی در A.15 ارائه شده است.

توجه ۵ : راهنمای انجام مصاحبه در A.17 ارائه شده است.

۸.۴.۶ تدوین یافته های ممیزی

برای تعیین یافته های ممیزی ، شواهد ممیزی باید بر اساس معیارهای ممیزی ارزیابی شود. یافته های ممیزی می تواند انطباق یا عدم انطباق با معیارهای ممیزی را نشان دهد. هنگامی که توسط برنامه ممیزی مشخص می شود ، یافته های ممیزی فردی باید شامل انطباق و تجارب خوب همراه با شواهد پشتیبان آن ها ، فرصت های بهبود و هر گونه توصیه به ممیزی شونده باشد.

عدم انطباق ها و شواهد ممیزی پشتیبانی آن ها باید ثبت شود.

۹.۴.۶ تعیین نتایج ممیزی

۱۰.۴.۶ آمادگی برای جلسه اختتامیه

تیم ممیزی باید قبل از جلسه اختتامیه مشورت کند به منظور :

الف) بازنگری یافته های ممیزی و سایر اطلاعات مناسب جمع آوری شده در طول ممیزی بر خلاف اهداف ممیزی.

ب) توافق در نتیجه گیری ممیزی با توجه به عدم اطمینان موجود در روند ممیزی.

پ) آماده سازی توصیه ها ، اگر توسط برنامه ممیزی مشخص شده باشد.

د) بحث در مورد پیگیری ممیزی ، در صورت لزوم .

۶.۴.۹ محتوای نتیجه گیری های ممیزی

نتیجه گیری ممیزی باید مواردی مانند موارد زیر را بررسی کند :

الف) میزان انطباق با معیارهای ممیزی و استحکام سیستم مدیریتی ، از جمله اثربخشی سیستم مدیریت در تأمین نتایج مورد نظر ، شناسایی ریسک ها و اثربخشی اقدامات انجام شده توسط ممیزی شونده برای رسیدگی به ریسک ها.

ب) اجرای موثر ، نگهداری و بهبود سیستم مدیریتی

پ) دستیابی به اهداف ممیزی ، پوشش دامنه کاربرد ممیزی و تحقق معیارهای ممیزی

ت) یافته های مشابهی که در بافت های مختلف مورد ممیزی یا از ممیزی مشترک یا قبلی به منظور شناسایی روندها به دست آمده است.

اگر توسط برنامه ممیزی مشخص شود ، نتیجه گیری های ممیزی می تواند منجر به توصیه هایی برای بهبود یا فعالیت های آینده ممیزی شود.

۶.۴.۱۰ برگزاری جلسه اختتامیه

برای ارائه یافته ها و نتیجه گیری های ممیزی باید جلسه اختتامیه برگزار شود.

جلسه اختتامیه باید توسط رهبر تیم ممیزی و با حضور مدیریت ممیزی برگزار شود و در صورت لزوم شامل موارد زیر باشد :

کسانی که مسئول وظایف یا فرآیندهایی هستند که ممیزی شده اند.

- کارفرمای ممیزی

- سایر اعضای تیم ممیزی

- سایر اشخاص ذینفع مربوطه که توسط کارفرمای ممیزی و / یا ممیزی شونده تعیین می شود.

در صورت وجود ، رهبر تیم ممیزی باید ممیزی شونده را در مورد موقعیت هایی که در طول ممیزی پیش آمده است که ممکن است اطمینان را در نتیجه گیری ممیزی کاهش دهد، مشورت دهد. در صورت تعریف در سیستم مدیریت یا توافق با کارفرمای ممیزی ، شرکت کنندگان باید در مورد چارچوب زمانی برای یک برنامه عملی برای رسیدگی به یافته های ممیزی توافق کنند.

درجه جزئیات باید اثربخشی سیستم مدیریت را در دستیابی به اهداف ممیزی شونده، از جمله در نظر گرفتن بافت و ریسک ها و فرصت های آن، در نظر بگیرد.

همچنین برای اطمینان از ارائه سطح صحیح جزئیات به شرکت کنندگان، در جلسه اختتامیه باید آشنایی ممیزی شونده با روند ممیزی نیز مورد توجه قرار گیرد.

برای بعضی از موقعیت های ممیزی، جلسه می تواند رسمی باشد و صورتجلسه ای شامل سوابق حضور باید ثبت شود. در موارد دیگر، به عنوان مثال ممیزی های داخلی، جلسه اختتامیه می تواند رسمیت کمتری داشته باشد و فقط شامل انتقال یافته های ممیزی و نتیجه گیری های ممیزی باشد.

در صورت لزوم، موارد زیر باید برای جلسه ممیزی در جلسه اختتامیه توضیح داده شود:

الف) مشاوره اینکه شواهد ممیزی جمع آوری شده براساس نمونه ای از اطلاعات موجود است و لزوماً به طور کامل نمایانگر اثربخشی کلی فرآیندهای ممیزی شونده نیست.

ب) روش گزارشگری

پ) نحوه رسیدگی به یافته های ممیزی براساس فرآیند توافق شده

ت) عواقب احتمالی عدم رسیدگی کافی به یافته های ممیزی

ث) ارائه یافته ها و نتیجه گیری های ممیزی به گونه ای که توسط مدیریت ممیزی شونده درک و تأیید شود.

ج) هرگونه فعالیت مربوط به بعد از ممیزی (به عنوان مثال اجرا و بازنگری اقدامات اصلاحی، رسیدگی به شکایات ممیزی، فرآیند تجدیدنظر).

هرگونه اختلاف نظر در مورد یافته ها یا نتیجه گیری های ممیزی بین تیم ممیزی و ممیزی شونده باید مورد بحث و بررسی قرار گیرد و در صورت امکان حل شود. در صورت عدم حل، سوابق آن باید ثبت شود.

اگر با اهداف ممیزی مشخص شود، ممکن است فرصت هایی برای توصیه های بهبود ارائه شود. باید تأکید کرد که توصیه ها لازم الاجرا نیستند.

۶.۵ آماده سازی و توزیع گزارش ممیزی

۶.۵.۱ آماده سازی گزارش ممیزی

رهبر تیم ممیزی باید نتیجه ممیزی را مطابق با برنامه ممیزی گزارش کند. گزارش ممیزی باید یک سابقه کامل، دقیق، مختصر و روشن از ممیزی ارائه دهد و شامل موارد زیر باشد یا به آن ها ارجاع داده شود:

الف) اهداف ممیزی

(ب) دامنه ممیزی ، به ویژه شناسایی سازمان (ممیزی شونده) و **وظایف** یا فرآیندهای ممیزی شده

(پ) شناسایی کارفرمای ممیزی

(ت) شناسایی تیم ممیزی و شرکت کنندگان ممیزی شونده در ممیزی

(ث) تاریخ و مکان هایی که فعالیت های ممیزی انجام شده است.

(ج) معیارهای ممیزی

(چ) یافته های ممیزی و شواهد مرتبط

(ح) نتیجه گیری ممیزی

(خ) بیانیه ای درباره میزان تحقق معیارهای ممیزی

(د) هرگونه اختلاف نظر حل نشده بین تیم ممیزی و ممیزی شونده

(ذ) ممیزی ها به طور ذاتی یک تمرین نمونه برداری هستند. به همین ترتیب این ریسک وجود دارد که شواهد ممیزی مورد بررسی قرار نگرفته باشد.

گزارش ممیزی همچنین می تواند موارد زیر را در صورت لزوم شامل شود یا به آنها ارجاع دهد :

- برنامه ممیزی شامل برنامه زمانی

خلاصه ای از روند ممیزی ، شامل هرگونه موانعی که ممکن است باعث کاهش قابلیت اطمینان نتیجه گیری ممیزی شود.

- تصدیق اینکه اهداف ممیزی در محدوده ممیزی مطابق با برنامه ممیزی محقق شده است.

هر حوزه ای که در محدوده ممیزی قرار نگرفته باشد ، شامل هرگونه مسئله در دسترس بودن شواهد ، منابع یا محرمانه بودن ، با توجهات مربوطه

- خلاصه ای که شامل نتیجه گیری ممیزی و یافته های اصلی ممیزی است که آن ها را پشتیبانی می کند.

- تجربیات خوب شناسایی شده

- پیگیری برنامه اقدام توافق شده ، در صورت لزوم

- بیان ماهیت محرمانه مطالب

- هرگونه پیامدی برای برنامه ممیزی یا ممیزی های بعدی.

۶.۵. ۲ توزیع گزارش ممیزی

گزارش ممیزی باید در یک بازه زمانی توافق شده صادر شود. در صورت به تأخیر انداختن ، دلایل آن باید به ممیزی شونده و فرد (افراد) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند اعلام شود.

گزارش ممیزی باید متناسب با برنامه ممیزی ، در صورت لزوم ، تاریخ گذاری ، بازنگری و پذیرفته شود.
سپس گزارش ممیزی باید به ذینفعان مربوطه که در برنامه ممیزی یا طرح ممیزی تعریف شده توزیع شود.
هنگام توزیع گزارش ممیزی ، اقدامات مناسب برای اطمینان از محرمانه بودن باید در نظر گرفته شود.

۶.۶ تکمیل ممیزی

ممیزی زمانی تکمیل می شود که تمام فعالیت های برنامه ریزی شده ممیزی انجام شده باشد ، یا در غیر این صورت با کارفرمای ممیزی توافق شده باشد (به عنوان مثال ممکن است یک وضعیت غیر منتظره وجود داشته باشد که مانع از تکمیل ممیزی طبق برنامه ممیزی شود).

اطلاعات مستند مربوط به ممیزی باید با توافق طرف های شرکت کننده و مطابق با برنامه ممیزی و الزامات قابل اجرا حفظ یا محاسبه شود

تیم ممیزی و فرد (افراد) که برنامه ممیزی را مدیریت می کنند ، نباید هیچ گونه اطلاعاتی را که در طول ممیزی یا گزارش ممیزی به دست آمده است ، بدون تصویب صریح کارفرمای ممیزی و در صورت لزوم، تصویب ممیزی شونده، برای هیچ یک از طرف های دیگر فاش کنند. مگر در مواردی که الزام قانونی باشد.

در صورتی که افشای محتوای یک سند ممیزی لازم باشد ، کارفرمای ممیزی و ممیزی شونده باید در اسرع وقت مطلع شوند.

با دروس آموخته شده از ممیزی می توانید ریسک ها و فرصت های برنامه ممیزی و ممیزی شونده را شناسایی کنید.

۶.۷ انجام پیگیری ممیزی

نتیجه ممیزی می تواند ، بسته به اهداف ممیزی ، نیاز به اصلاحات ، یا اقدامات اصلاحی ، یا فرصت های بهبود را نشان دهد. چنین اقداماتی معمولاً توسط ممیزی شونده تصمیم گیری و در مدت زمان توافق شده انجام می شود. در صورت لزوم ، ممیزی شونده باید فرد (افراد) برنامه ممیزی و / یا تیم ممیزی را از وضعیت این اقدامات مطلع کند.

تکمیل و اثربخشی این اقدامات باید تصدیق شود. این تصدیق ممکن است بخشی از ممیزی بعدی باشد. نتایج باید به فردی که برنامه ممیزی را مدیریت می کند گزارش شود و برای بازنگری مدیریت به کارفرمای ممیزی گزارش شود.

۷ صلاحیت و ارزیابی ممیزان

۱.۷ کلیات

اطمینان به فرآیند ممیزی و توانایی دستیابی به اهداف آن به صلاحیت افرادی که در انجام ممیزی شرکت دارند، از جمله ممیزان و رهبران تیم ممیزی بستگی دارد. صلاحیت باید به طور منظم از طریق فرآیندی که رفتار شخصی و توانایی به کارگیری دانش و مهارت های به دست آمده از طریق آموزش، تجربه کاری، آموزش ممیز و تجربه ممیزی را در نظر می گیرد، ارزیابی شود. این فرآیند باید نیازهای برنامه ممیزی و اهداف آن را در نظر بگیرد. برخی از دانش و مهارت های شرح داده شده در ۷.۲.۳ برای ممیزان هر قسمت سیستم مدیریت مشترک است. برخی دیگر خاص رشته های سیستم مدیریت فردی است. لازم نیست که هر ممیز در تیم ممیزی صلاحیت یکسانی داشته باشد. با این حال، صلاحیت کلی تیم ممیزی برای دستیابی به اهداف ممیزی لازم است.

ارزیابی صلاحیت ممیزان باید طرح ریزی، اجرا و مستند شود تا نتیجه ای عینی، پایدار، منصفانه و قابل اطمینان ارائه دهد. فرآیند ارزیابی باید شامل چهار مرحله اصلی به شرح زیر باشد:

الف) تعیین صلاحیت مورد نیاز برای تأمین نیازهای برنامه ممیزی

ب) تعیین معیارهای ارزیابی

پ) انتخاب روش ارزیابی مناسب

ت) انجام ارزیابی

نتیجه فرآیند ارزیابی باید بافت ای برای موارد زیر فراهم کند:

- انتخاب اعضای تیم ممیزی (همانطور که در ۵.۵، ۴.۵ توضیح داده شده است)

- تعیین نیاز به پیشرفت صلاحیت (به عنوان مثال آموزش اضافی)

- ارزیابی عملکرد مستمر ممیزان

ممیزان باید صلاحیت های خود را از طریق توسعه مداوم حرفه ای و مشارکت منظم در ممیزی ها توسعه، نگهداری و بهبود بخشند. (نگاه کنید به ۶.۷)

فرآیندی برای ارزیابی ممیزان و رهبران تیم ممیزی در ۳.۷، ۴.۷ و ۵.۷ شرح داده شده است.

ممیزان و رهبران تیم ممیزی باید بر اساس معیارهای تعیین شده در ۲.۷ و ۳.۲.۷ و همچنین معیارهای تعیین شده در ۱.۷ ارزیابی شوند.

صلاحیت مورد نیاز فرد (افراد) مدیریت برنامه ممیزی در ۲.۴.۵ شرح داده شده است.

۲.۷ تعیین صلاحیت ممیز

۲.۷.۱ کلیات

در تصمیم گیری صلاحیت لازم برای ممیزی، دانش و مهارت ممیز مربوط به موارد زیر باید در نظر گرفته شود:

الف) اندازه، ماهیت، پیچیدگی، محصولات، خدمات و فرآیندهای ممیزی شونده

ب) روش های ممیزی

پ) قسمت های سیستم مدیریتی که باید ممیزی شوند.

ت) پیچیدگی و فرآیندهای سیستم مدیریتی که باید ممیزی شود.

ث) انواع و سطوح ریسک ها و فرصت هایی که توسط سیستم مدیریت رسیدگی شده اند.

ج) اهداف و گستره برنامه ممیزی

چ) عدم اطمینان در دستیابی به اهداف ممیزی

ح) سایر الزامات، مانند مواردی که توسط کارفرمای ممیزی یا سایر اشخاص ذینفع مربوطه در صورت لزوم اعمال شده است.

این اطلاعات باید با اطلاعات ذکر شده در ۷.۲.۳ مطابقت داشته باشد.

۲.۷.۲ رفتار فردی

ممیزان باید ویژگی های لازم را داشته باشند تا بتوانند مطابق با اصول ممیزی همانطور که در بند ۴ شرح داده شده عمل کنند. ممیزان باید رفتار حرفه ای را در حین انجام فعالیت های ممیزی از خود نشان دهند. رفتارهای حرفه ای مورد نظر شامل موارد زیر است:

الف) پایبندی به اصول اخلاقی

ب) روشن فکر، یعنی مایل به در نظر گرفتن ایده ها یا دیدگاه های جایگزین

پ) تدبیر، یعنی درایت در معاشرت با مردم

ت) تیزبینی، یعنی هشیاری نسبت به فعالیت ها و محیط فیزیکی پیرامون خود

ث) تیزهوشی، یعنی برخورداری از آگاهی و توانایی غریزی برای درک موقعیت ها

ج) تطبیق پذیری، یعنی قابلیت سازگاری با شرایط مختلف

چ) پشتکار، یعنی پایداری و تمرکز بر دستیابی به اهداف

(ح) توانایی تصمیم گیری ، یعنی قابلیت دستیابی به نتایج به هنگام بر پایه استدلال و تحلیل منطقی

(خ) اعتماد به نفس ، یعنی توانایی انجام وظیفه به صورت مستقل ضمن تعامل اثربخش با دیگران

(د) توانایی عمل با شکیبایی ، یعنی توانایی مسئولیت پذیری و پایبند بودن به اصول اخلاقی ، حتی اگر این اقدامات همیشه محبوب نباشد و گاهی منجر به اختلاف نظر و تقابل شود.

(ذ) علاقه مند به بهبود ، یعنی تمایل به یادگیری از موقعیت ها

(ر) به فرهنگ توجه کنند ، به عنوان مثال تیزبین و احترام قائل شدن برای فرهنگ ممیزی شونده

(ز) همکاری ، یعنی تعامل موثر با دیگران ، از جمله اعضای تیم ممیزی و پرسنل ممیزی شونده

ممیزان باید موارد زیر را دارا باشند :

الف) دانش و مهارت های لازم برای دستیابی به نتایج مورد نظر ممیزی هایی که انتظار می رود انجام دهند

ب) صلاحیت عمومی و سطح انضباط و دانش و مهارت های خاص بخش.

رهبران تیم ممیزی باید دانش و مهارت های اضافی لازم برای ارائه رهبری به تیم ممیزی را داشته باشند.

۳.۲.۷ دانش و مهارت ها

۳.۲.۷.۱ کلیات

ممیزان باید موارد زیر را دارا باشند :

الف) دانش و مهارت های لازم برای دستیابی به نتایج مورد نظر ممیزی هایی که انتظار می رود انجام دهند

ب) صلاحیت عمومی و سطح قسمت و دانش و مهارت های خاص بخش.

رهبران تیم ممیزی باید دانش و مهارت های اضافی لازم برای ارائه رهبری به تیم ممیزی را داشته باشند.

۳.۲.۷.۲ دانش و مهارت های عمومی ممیزان سیستم مدیریت

ممیزان باید دارای دانش و مهارت هایی در بافت های زیر باشند.

الف) اصول ، فرآیندها و روش های ممیزی : دانش و مهارت های موجود در این بافت ، ممیز را قادر می سازد تا اطمینان حاصل

کند که ممیزی ها به طور منظم و سیستماتیک انجام می شوند.

ممیز باید توانایی انجام موارد زیر را داشته باشد :

-درک انواع ریسک ها و فرصت های مرتبط با ممیزی و اصول رویکرد ممیزی مبتنی بر ریسک

- طرح ریزی و سازماندهی کار به طور موثر
- انجام ممیزی در برنامه زمانی مورد توافق
- اولویت بندی و تمرکز بر مسائل مهم
- ارتباط موثر، شفاهی و کتبی (چه شخصاً و چه با استفاده از مترجمان)
- جمع آوری اطلاعات از طریق مصاحبه، گوش دادن، مشاهده و بازنگری اطلاعات مستند، از جمله سوابق و داده ها
- درک تناسب و پیامدهای استفاده از تکنیک های نمونه گیری برای ممیزی
- درک و در نظر گرفتن نظرات کارشناسان فنی
- ممیزی یک فرآیند از ابتدا تا انتها، از جمله ارتباط متقابل با سایر فرآیندها و **وظایف** مختلف، در صورت لزوم
- تصدیق ارتباط و صحت اطلاعات جمع آوری شده
- تأیید کفایت و تناسب شواهد ممیزی برای پشتیبانی از یافته ها و نتیجه گیری های ممیزی
- ارزیابی عواملی که ممکن است بر قابلیت اطمینان یافته ها و نتیجه گیری های ممیزی تأثیر بگذارد.
- مستندسازی فعالیت های ممیزی و یافته های ممیزی و آماده سازی گزارش ها
- نگهداری محرمانه بودن و امنیت اطلاعات.
- ب) استانداردهای سیستم مدیریت و سایر مراجع: دانش و مهارت در این بافت، ممیز را قادر می سازد تا محدوده ممیزی را درک کرده و معیارهای ممیزی را اعمال کند و موارد زیر را شامل می شود:
- استانداردهای سیستم مدیریت یا سایر اسناد قانونی یا راهنمایی/پشتیبانی که برای تعیین معیارها یا روش های ممیزی استفاده می شود.
- استفاده از استانداردهای سیستم مدیریت توسط ممیزی شونده و سایر سازمان ها
- روابط و تعامل بین فرآیندهای سیستم مدیریت
- درک اهمیت و اولویت استانداردها یا منابع ترکیبی
- کاربرد استانداردها یا مراجع به شرایط مختلف ممیزی.
- پ) سازمان و بافت آن: دانش و مهارت در این بافت، ممیز را قادر می سازد تا ساختار، هدف و شیوه های مدیریت ممیزی را بشناسد و باید موارد زیر را پوشش دهد:
- نیازها و انتظارات طرف های ذینفع مرتبط که بر سیستم مدیریت تأثیر می گذارد.

- نوع سازمان ، حکومت ، اندازه ، ساختار ، وظايف و روابط

- مفاهيم كلي كسب و كار و مديريت ، فرآيندها و اصطلاحات مرتبط ، از جمله طرح ريزي ، بودجه بندي و مديريت افراد

- جنبه هاي فرهنگي و اجتماعي ممیزی شوند.

ت) الزامات قانوني و مقرراتي قابل اجرا و ساير الزامات : دانش و مهارت در اين بافت ، ممیز را قادر می سازد تا از الزامات سازمان آگاه بوده و در آن كار كند. دانش و مهارت های خاص حوزه قضایی یا فعالیت ها ، فرآیندها ، محصولات و خدمات ممیزی شوند باید موارد زیر را پوشش دهد :

- الزامات قانوني و مقرراتي و نهادهای حاکم بر آن ها

- اصطلاحات قانوني پایه

- قرارداد و مسئولیت.

توجه : آگاهی از الزامات قانوني و مقرراتي به معنای تخصص حقوقی نیست و ممیزی سیستم مدیریت نباید به عنوان ممیزی انطباق قانوني تلقی شود.

۷.۲.۳. نظم و انضباط و صلاحیت خاص بخش ممیزان

ممیزی انواع خاصی از سیستم ها و بخشهای مدیریتی.

قسمت و صلاحیت خاص بخش ممیزان شامل موارد زیر است :

الف) الزامات و اصول سیستم مدیریت و کاربرد آن ها

ب) مبانی قسمت (ها) و بخش (ها) مربوط به استانداردهای سیستم های مدیریتی که توسط ممیزی شونده مورد استفاده قرار می گیرد

پ) استفاده از قسمت ها و روش های خاص بخش ، تکنیک ها ، فرآیندها و تجارب که به تیم ممیزی امکان می دهد انطباق را در محدوده ممیزی تعریف شده ارزیابی کرده و یافته ها و نتیجه گیری های مناسب ممیزی را تدوین کنند.

ت) اصول ، روش ها و فنون مربوط به قسمت و بخش ، به گونه ای که ممیز بتواند خطریسک ها و فرصت های مرتبط با اهداف ممیزی را تعیین و ارزیابی کند.

۷.۲.۳.۴ صلاحیت عمومی رهبر تیم ممیزی

به منظور تسهیل انجام کارآمد و موثر ممیزی ، رهبر تیم ممیزی باید در موارد زیر صلاحیت داشته باشد :

الف) طرح ریزی ممیزی و تخصیص وظایف ممیزی با توجه به صلاحیت خاص اعضای گروه ممیزی

ب) بحث در مورد مسائل استراتژیک با مدیران ارشد ممیزی تا مشخص شود آیا آن ها در ارزیابی ریسک ها و فرصت های خود به این مسائل توجه کرده اند یا خیر.

پ) توسعه و نگهداری رابطه کاری مشترک بین اعضای تیم ممیزی

ت) مدیریت فرآیند ممیزی ، از جمله :

- استفاده موثر از منابع در طول ممیزی

- مدیریت عدم قطعیت دستیابی به اهداف ممیزی

- حفاظت از سلامت و ایمنی اعضای تیم ممیزی در طول ممیزی ، از جمله حصول اطمینان از انطباق ممیزان با بهداشت و ایمنی مربوطه و هماهنگی ها امنیتی

- هدایت اعضای تیم ممیزی

- ارائه هدایت و راهنمایی به ممیزان در حال آموزش

- پیشگیری و حل تعارضات و مشکلاتی که ممکن است در طول ممیزی رخ دهد ، از جمله مواردی که در تیم ممیزی وجود دارد ، در صورت لزوم.

ث) نمایندگی تیم ممیزی در ارتباط با فرد (افراد) مدیریت کننده برنامه ممیزی ، کارفرمای ممیزی و ممیزی شونده

ج) هدایت تیم ممیزی برای رسیدن به نتیجه ممیزی

چ) آماده سازی و تکمیل گزارش ممیزی.

۷.۲.۵ دانش و مهارت برای ممیزی چند قسمت

درک تعاملات و هم افزایی بین سیستم های مختلف مدیریت

رهبران تیم ممیزی باید الزامات هریک از استانداردهای سیستم مدیریتی که مورد ممیزی قرار می گیرد را درک کرده و محدودیت های صلاحیت خود را در هر یک از قسمت ها تشخیص دهند.

توجه: ممیزی چندین قسمت به صورت همزمان می تواند به عنوان ممیزی ترکیبی یا ممیزی از سیستم مدیریت یکپارچه که چندین قسمت را پوشش می دهد ، انجام شود.

۷.۲.۴ دستیابی به صلاحیت ممیز

صلاحیت ممیز را می توان با استفاده از ترکیبی از موارد زیر به دست آورد :

الف) تکمیل موفقیت آمیز برنامه های آموزشی که دانش و مهارت های ممیز عمومی را پوشش می دهد

ب) تجربه در یک موقعیت فنی، مدیریتی یا حرفه ای مربوطه شامل قضاوت، تصمیم گیری، حل مشکلات و ارتباط با مدیران، متخصصان، همکاران، مشتریان و سایر اشخاص ذینفع مربوطه

پ) آموزش/تعلیم و تجربه در یک قسمت و بخش سیستم مدیریت خاص که به توسعه صلاحیت کلی کمک می کند.

ت) تجربه ممیزی که تحت نظارت ممیز دارای تخصص در همان قسمت به دست آمده است.

توجه: تکمیل موفقیت آمیز یک دوره آموزشی بستگی به نوع دوره دارد. برای دوره های دارای جزء آزمون می تولند به معنای موفقیت آمیز بودن امتحان باشد. برای سایر دوره ها، این می تواند به معنای شرکت و تکمیل دوره باشد.

۵.۲.۷ دستیابی به صلاحیت رهبر تیم ممیزی

رهبر تیم ممیزی باید تجربه ممیزی اضافی را برای توسعه صلاحیت شرح داده شده در ۴.۳.۲.۷ به دست آورد. این تجربه اضافی باید با کار تحت هدایت و راهنمایی رهبر تیم ممیزی متفاوتی به دست آمده باشد.

۳.۷ تدوین معیارهای ارزیابی ممیز

معیارها باید کیفی (مانند نشان دادن رفتار مطلوب، دانش یا عملکرد مهارت ها در آموزش یا در محل کار) و کمی (مانند سال های تجربه کار و تحصیل، تعداد ممیزی های انجام شده، ساعت های آموزش ممیزی) باشند.

۴.۷ انتخاب روش ارزیابی ممیز مناسب

ارزیابی باید با استفاده از دو یا چند روش ارائه شده در جدول ۲ انجام شود. در استفاده از جدول ۲، موارد زیر باید مورد توجه قرار گیرد:

الف) روش های ذکر شده طیف وسیعی از گزینه ها را نشان می دهد و ممکن است در همه شرایط کاربرد نداشته باشد.

ب) روشهای مختلف ارائه شده ممکن است از نظر قابلیت اطمینان متفاوت باشند.

پ) برای اطمینان از نتیجه ای عینی، پایدار، منصفانه و قابل اعتماد باید از روش های ترکیبی استفاده شود.

جدول ۲ - روشهای ارزیابی ممیزان

روش ارزیابی	اهداف	نمونه ها
سوابق بازنگری	جهت تصدیق سابقه ممیز	تحلیل سوابق تحصیل، آموزش، اشتغال، مدارک حرفه ای و تجربه ممیزی

بازخورد	جهت ارائه اطلاعات در مورد نحوه درک عملکرد ممیز	نظرسنجی ها ، پرسشنامه ها ، مراجع شخصی ، توصیفات ، شکایات ، ارزیابی عملکرد ، بازنگری همکاران
مصاحبه	جهت ارزیابی رفتار حرفه ای مطلوب و مهارت های ارتباطی ، تصدیق اطلاعات و آزمودن دانش و کسب اطلاعات اضافی	مصاحبه های فردی
مشاهده	جهت ارزیابی رفتار حرفه ای مورد نظر و توانایی به کارگیری دانش و مهارت	ایفای نقش ، ممیزی های مشهود ، عملکرد حین کار
آزمون	جهت ارزیابی رفتار و دانش و مهارت های مورد نظر و کاربرد آنها	امتحانات شفاهی و کتبی ، تست روان شناسی
بازنگری پس از ممیزی	جهت ارائه اطلاعات در مورد عملکرد ممیز در طول فعالیت های ممیزی ، شناسایی نقاط قوت و فرصت های بهبود	بازنگری گزارش ممیزی ، مصاحبه با رهبر تیم ممیزی ، تیم ممیزی و در صورت لزوم بازخورد از طرف ممیزی شونده

۵.۷ انجام ارزیابی ممیز

اطلاعات جمع آوری شده درباره ممیز مورد ارزیابی باید با معیارهای تعیین شده در ۳.۲.۷ مقایسه شود. هنگامی که یک ممیز تحت ارزیابی که انتظار می رود در برنامه ممیزی شرکت کند معیارها را برآورده نمی کند ، باید آموزش های اضافی ، کار یا تجربه ممیزی را انجام داده و ارزیابی مجدد بعدی انجام شود.

۶.۷ نگهداری و بهبود صلاحیت ممیز

ممیزان و رهبران تیم ممیزی باید دائماً صلاحیت خود را بهبود دهند. ممیزان باید صلاحیت ممیزی خود را از طریق مشارکت منظم در ممیزی سیستم مدیریت و توسعه مستمر حرفه ای نگهداری کنند.

ضمیمه A (آموزنده) راهنمای اضافی برای برنامه ریزی و انجام ممیزی ممیزان

A.1 استفاده از روش های ممیزی

WWW.NOORGROUP.CO

WWW.MODIRFA.COM

WWW.IEHOUSE.ORG

021-88761795

021-77930125

021-88764867

ممیزی می تواند با استفاده از طیف وسیعی از روش های ممیزی انجام شود. توضیح روش های ممیزی متداول را می توانید در این ضمیمه مشاهده کنید. روش های ممیزی انتخاب شده برای ممیزی بستگی به اهداف ، گستره و معیارهای ممیزی و همچنین مدت زمان و مکان دارد. صلاحیت میزبان موجود و هرگونه عدم قطعیت ناشی از کاربرد روش های ممیزی نیز باید مورد توجه قرار گیرد. استفاده از تنوع و ترکیب روش های مختلف ممیزی می تواند کارایی و اثربخشی فرآیند ممیزی و نتایج آن را بهینه کند.

انجام ممیزی شامل تعامل بین افراد درون سیستم مدیریتی مورد ممیزی و فناوری مورد استفاده برای انجام ممیزی است. جدول A.1 نمونه هایی از روش های ممیزی را ارائه می دهد که می تواند به صورت جداگانه یا ترکیبی برای دستیابی به اهداف ممیزی مورد استفاده قرار گیرد. اگر ممیزی شامل استفاده از تیم ممیزی با چند عضو باشد ، ممکن است از روش های محل و راه دور به طور همزمان استفاده شود.

توجه : اطلاعات بیشتر در مورد بازدید از مکان های فیزیکی در A.15 آمده است.

جدول A.1 – روش های ممیزی

مکان ممیزی		میزان مشارکت بین ممیز و ممیزی شونده
از راه دور	در محل	
از طریق ارتباطات تعاملی به این معناست: - انجام مصاحبه - مشاهده کارهای انجام شده با راهنمای راه دور - تکمیل چک لیست ها و پرسشنامه ها - انجام بازنگری اسناد با مشارکت ممیزی شونده.	انجام مصاحبه ها تکمیل چک لیست ها و پرسشنامه ها با مشارکت مخاطبین انجام بازنگری اسناد با مشارکت ممیزی شونده نمونه گیری	تعامل انسانی
انجام بازنگری اسناد (به عنوان مثال سوابق ، تحلیل داده ها) مشاهده کارهایی که از طریق ابزارهای مراقبتی انجام می شود ، با توجه به الزامات اجتماعی و قانونی و مقرراتی تحلیل داده ها	انجام بازنگری اسناد (به عنوان مثال سوابق ، تحلیل داده ها) مشاهده کارهای انجام شده انجام بازدید در محل تکمیل چک لیست ها نمونه برداری (به عنوان مثال محصولات)	بدون تعامل انسانی
فعالیت های ممیزی در محل، در محل ممیزی شونده انجام می شود. فعالیت های ممیزی از راه دور بدون در نظر گرفتن فاصله در هر مکانی غیر از محل ممیزی شونده انجام می شود. فعالیت های ممیزی تعاملی شامل تعامل بین پرسنل ممیزی شونده و تیم ممیزی است. فعالیت های ممیزی غیر تعاملی شامل هیچ گونه تعامل انسانی با افراد نماینده ممیزی شونده نشده ، بلکه شامل تعامل با تجهیزات ، تسهیلات و اسناد است.		

مسئولیت استفاده موثر از روش های ممیزی برای هرگونه ممیزی معین در مرحله طرح ریزی، بر عهده شخص یا مدیران برنامه ممیزی یا رهبر تیم ممیزی است. رهبر تیم ممیزی این مسئولیت را برای انجام فعالیت های ممیزی دارد.

امکان سنجی فعالیت های ممیزی از راه دور می تواند به عوامل متعددی بستگی داشته باشد (به عنوان مثال میزان ریسک دستیابی به اهداف ممیزی، میزان اطمینان بین پرسنل ممیز و ممیزی شونده و الزامات مقرراتی).

در سطح برنامه ممیزی، باید اطمینان حاصل شود که استفاده از روش های ممیزی از راه دور و در محل، مناسب و متعادل است، تا از دستیابی رضایت بخش به اهداف برنامه ممیزی اطمینان حاصل شود.

A.2 رویکرد فرآیند ممیزی

استفاده از "رویکرد فرآیند" برای همه استانداردهای سیستم مدیریت ISO مطابق با دایرکتیو های ISO/IEC، قسمت ۱، پیوست SL الزامی است. ممیزان باید درک کنند که ممیزی یک سیستم مدیریت، ممیزی فرآیندهای سازمان و تعاملات آن ها در رابطه با یک یا چند استاندارد سیستم مدیریت است. هنگامی که فعالیت ها به عنوان فرآیندهای مرتبط با یکدیگر درک شوند و به عنوان یک سیستم منسجم عمل کنند، نتایج مستمر و قابل پیش بینی به طور موثر و کارآمدتری به دست می آیند.

A.3 قضاوت حرفه ای

ممیزان باید در طول فرآیند ممیزی قضاوت حرفه ای را اعمال کرده و از تمرکز بر الزامات خاص هر بند استاندارد به بهای دستیابی به نتیجه مورد نظر سیستم مدیریت اجتناب کنند.

برخی از بندهای استاندارد سیستم مدیریت ISO به لحاظ مقایسه بین مجموعه ای از معیارها و محتوای یک روش اجرایی یا دستورالعمل، به آسانی نمی توانند ممیزی کنند. در این مواقع، ممیزان باید از قضاوت حرفه ای خود برای تعیین اینکه آیا مقصود از بند برآورده شده است یا خیر، استفاده کنند.

A.4 نتایج عملکرد

ممیزان باید در طول فرآیند ممیزی بر نتیجه مورد نظر سیستم مدیریت تمرکز کنند. در حالی که فرآیندها و آنچه که آن ها به دست می آورند مهم هستند، نتیجه سیستم مدیریت و عملکرد آن مهم است. همچنین توجه به سطح یکپارچگی سیستم های مدیریت مختلف و نتایج مورد نظر آن ها بسیار مهم است.

فقدان یک فرآیند یا مستندات می تواند در یک سازمان با ریسک بالا یا پیچیده مهم باشد اما در سایر سازمان ها چندان مهم نیست.

A.5 تصدیق اطلاعات

تا آنجا که امکان پذیر است ، ممیزان باید بررسی کنند که آیا اطلاعات شواهد عینی کافی برای اثبات برآورده شدن الزامات را فراهم می کند ، مانند:

(الف) کامل (تمام محتوای مورد انتظار در اطلاعات مستند موجود است)

(ب) صحیح (مطابقت مطالب با منابع معتبر دیگر مانند استانداردها و مقررات) ؛

(پ) سازگار (اطلاعات مستند به خودی خود و با اسناد مربوطه سازگار است)

(ت) جاری (مطالب به روز هستند).

همچنین باید در نظر گرفته شود که آیا اطلاعات مورد تصدیق شواهد عینی کافی برای اثبات برآورده شدن الزامات ارائه می دهد یا خیر.

اگر اطلاعات به شیوه ای متفاوت از حد انتظار (مانند افراد مختلف ، رسانه های جایگزین) ارائه می شود ، باید درستی شواهد مورد ارزیابی قرار گیرد.

به دلیل مقررات قابل اجرا در مورد حفاظت از داده ها (به ویژه برای اطلاعاتی که خارج از دامنه ممیزی است ، اما در سند نیز موجود است) برای امنیت اطلاعات مراقبت خاصی لازم است.

A.6 نمونه گیری

A.6.1 کلیات

نمونه گیری ممیزی زمانی صورت می گیرد که بررسی تمام اطلاعات موجود در طول ممیزی ، عملی یا مقرون به صرفه نیست ، به عنوان مثال. تعداد سوابق بسیار زیاد است یا از نظر جغرافیایی بسیار پراکنده است تا بررسی هر مورد در جمعیت را توجیه کند.

نمونه گیری ممیزی از یک جمعیت بزرگ فرآیند انتخاب کمتر از ۱۰۰ درصد موارد در کل مجموعه داده های موجود (جمعیت) برای به دست آوردن و ارزیابی شواهد در مورد برخی از ویژگی های آن جمعیت ، به منظور نتیجه گیری در مورد جمعیت است.

هدف از نمونه گیری ممیزی این است که اطلاعاتی را برای ممیز فراهم آورد تا اطمینان داشته باشد که اهداف ممیزی می تواند به دست آید یا به دست خواهد آمد.

ریسک مربوط به نمونه گیری این است که نمونه ها ممکن است نماینده جمعیتی نباشند که از آن انتخاب شده اند. بنابراین ، نتیجه ممیز ممکن است مغرضانه باشد و متفاوت از آن چیزی باشد که در صورت بررسی کل جمعیت به دست می آید. بسته به تنوع موجود در جمعیت موردنظر و روش انتخاب شده ممکن است ریسک های دیگری نیز وجود داشته باشد.

نمونه گیری ممیزی معمولاً شامل مراحل زیر است :

(الف) تعیین اهداف نمونه گیری

ب) انتخاب میزان و ترکیب جمعیت مورد نمونه گیری

پ) انتخاب روش نمونه گیری

ت) تعیین حجم نمونه مورد نظر

ث) انجام فعالیت نمونه گیری

ج) گردآوری، ارزیابی، گزارش و مستندسازی نتایج.

هنگام نمونه گیری، باید به کیفیت داده های موجود توجه شود، زیرا نمونه برداری از داده های ناکافی و نادرست نتیجه مفیدی را ارائه نخواهد داد. انتخاب نمونه مناسب باید بر اساس روش نمونه گیری و نوع داده های مورد نیاز باشد، به عنوان مثال. برای استنباط الگوی رفتاری خاص یا استنباط در مورد یک جمعیت.

گزارش در مورد نمونه انتخاب شده می تواند حجم نمونه، روش انتخاب و برآوردهای انجام شده بر اساس نمونه و سطح اطمینان را در نظر بگیرد.

ممیزی ها می توانند از نمونه گیری مبتنی بر قضاوت (A.6.2 را ببینید) یا نمونه گیری آماری (A.6.3 را ببینید) استفاده کنند.

A.6.2 قضاوت بر مبنای نمونه گیری

نمونه گیری مبتنی بر قضاوت به صلاحیت و تجربه تیم ممیزی متکی است (بند ۷ را ببینید).

برای نمونه گیری مبتنی بر قضاوت می توان موارد زیر را در نظر گرفت :

الف) تجربه ممیزی قبلی در دامنه ممیزی

ب) پیچیدگی الزامات (از جمله الزامات قانونی و مقرراتی) برای دستیابی به اهداف ممیزی

پ) پیچیدگی و تعامل فرآیندهای سازمان و عناصر سیستم مدیریت

ت) میزان تغییر در فناوری، عامل انسانی یا سیستم مدیریت

ث) ریسک ها و فرصت های قابل توجه قبلاً شناسایی شده برای بهبود

ج) خروجی حاصل از پایش سیستم های مدیریت.

اشکال در نمونه گیری مبتنی بر قضاوت این است که هیچ برآورد آماری از تأثیر عدم قطعیت در یافته های ممیزی و نتیجه گیری های بدست آمده وجود ندارد.

A.6.3 نمونه گیری آماری

اگر تصميم گرفته شده است از نمونه گيري آماری استفاده شود ، طرح نمونه گيري بايد بر اساس اهداف ممیزی و آنچه در مورد ویژگی های کل جمعیت که نمونه ها باید از آن ها گرفته شود ، باشد.

در نمونه گيري آماری از فرآیند انتخاب نمونه بر اساس نظریه احتمال استفاده می شود. نمونه گيري مبتنی بر ویژگی زمانی مورد استفاده قرار می گیرد که فقط دو نتیجه نمونه احتمالی برای هر نمونه وجود داشته باشد (به عنوان مثال صحیح/نادرست یا گذر/شکست). نمونه گيري مبتنی بر متغیر زمانی استفاده می شود که نتایج نمونه در یک محدوده پیوسته رخ دهد.

طرح نمونه گيري باید در نظر بگیرد که آیا نتایج مورد بررسی احتمالاً مبتنی بر ویژگی یا متغیر است. به عنوان مثال ، هنگام ارزیابی مطابقت فرم های تکمیل شده با الزامات تعیین شده در یک روش ، می توان از رویکرد مبتنی بر ویژگی استفاده کرد. هنگام بررسی وقوع حوادث ایمنی غذا یا تعدادی از موارد نقض امنیت ، یک رویکرد مبتنی بر متغیر احتمالاً مناسب تر خواهد بود.

عناصری که می توانند بر طرح نمونه گيري ممیزی تأثیر بگذارند عبارتند از :

(الف) بافت ، اندازه ، ماهیت و پیچیدگی سازمان

(ب) تعداد ممیزان دارای صلاحیت

(پ) تواتر ممیزی ها

(ت) زمان ممیزی فردی ؛

(ث) هر سطح اطمینان خارجی مورد نیاز

(ج) وقوع حوادث نامطلوب و/یا غیرمنتظره.

هنگامی که یک طرح نمونه گيري آماری تدوین می شود ، سطح ریسک نمونه گيري که ممیز مایل به پذیرش آن است ، یک ملاحظه مهم است. این مسئله اغلب به عنوان سطح اطمینان قابل قبول نامیده می شود. به عنوان مثال ، ریسک نمونه برداری ۵ درصد با سطح اطمینان قابل قبول ۹۵ درصد مطابقت دارد. ریسک نمونه گيري ۵٪ بدین معناست که ممیز مایل است این ریسک را بپذیرد که ۵٪ از ۱۰۰ (یا ۱ در ۲۰) نمونه های مورد بررسی مقادیر واقعی را منعکس نمی کند ، اگر کل جمعیت مورد بررسی قرار می گرفت.

هنگامی که از نمونه گيري آماری استفاده می شود ، ممیزان باید به طور مناسب کارهای انجام شده را مستند کنند. این مسئله شامل توصیف جمعیت مورد نظر برای نمونه گيري ، معیارهای نمونه گيري مورد استفاده برای ارزیابی (به عنوان مثال نمونه قابل قبول) ، پارامترهای آماری و روش های مورد استفاده ، تعداد نمونه های مورد ارزیابی و نتایج بدست آمده است.

A.7 تطابق ممیزی در یک سیستم مدیریتی

تیم ممیزی باید در نظر بگیرد که آیا ممیزی فرآیندهای موثری برای موارد زیر دارد :

الف) شناسایی الزامات قانونی و مقرراتی آن و سایر الزاماتی که متعهد به آن است

ب) مدیریت فعالیت ها ، محصولات و خدمات خود برای دستیابی به رعایت این الزامات

ج) ارزیابی وضعیت انطباق آن.

علاوه بر راهنمایی های عمومی ارائه شده در این سند ، هنگام ارزیابی فرآیندهایی که ممیزی شونده برای اطمینان از مطابقت با الزامات مربوطه اجرا کرده است ، تیم ممیزی باید موارد زیر را در نظر بگیرد اگر ممیزی شونده :

۱) یک فرآیند موثر برای شناسایی تغییرات در الزامات انطباق و در نظر گرفتن آنها به عنوان بخشی از مدیریت تغییرات دارد.

۲) دارای افراد دارای صلاحیت برای مدیریت فرآیندهای انطباق خود است.

۳) اطلاعات مستند و مناسب را در مورد وضعیت انطباق خود مطابق الزامات قانون گذار یا سایر اشخاص ذینفع نگهداری کرده و ارائه می دهد.

۴) الزامات انطباق را در برنامه ممیزی داخلی خود شامل می شود.

۵) موارد عدم انطباق را بررسی می کند.

۶) انطباق عملکرد را در بازنگری های مدیریت خود در نظر می گیرد.

A.8 بافت ممیزی

بسیاری از استانداردهای سیستم های مدیریت ، سازمان را ملزم به تعیین بافت خود می کند ، از جمله نیازها و انتظارات طرف های ذینفع مربوط و مسائل خارجی و داخلی. برای انجام این کار ، یک سازمان می تواند از تکنیک های مختلف برای تحلیل و طرح ریزی استراتژیک استفاده کند.

ممیزان باید تأیید کنند که فرآیندهای مناسبی برای این منظور توسعه یافته و به طور موثر مورد استفاده قرار می گیرد ، به طوری که نتایج آنها مبنای قابل اعتمادی برای تعیین دامنه و توسعه سیستم مدیریت فراهم می کند. برای انجام این کار ، ممیزان باید شواهد عینی مربوط به موارد زیر را در نظر بگیرند :

الف) فرآیند (ها) یا روش (های) مورد استفاده ؛

ب) شایستگی و صلاحیت افراد مشارکت کننده در فرآیند (ها)

پ) نتایج فرآیند (ها)

ت) استفاده از نتایج برای تعیین دامنه و توسعه سیستم مدیریت

ث) بازنگری دوره ای بافت ، در صورت لزوم.

ممیزان باید دانش مربوط به بخش مربوطه و درک ابزارهای مدیریتی را که سازمان ها می توانند به منظور قضاوت در مورد اثربخشی فرآیندهای مورد استفاده برای تعیین بافت استفاده کنند ، داشته باشند.

A.9 ممیزی رهبری و تعهد

بسیاری از استانداردهای سیستم های مدیریتی ، الزامات مدیریت ارشد را افزایش داده اند.

این الزامات شامل نشان دادن تعهد و رهبری با مسئولیت پذیری در مورد اثربخشی سیستم مدیریت و انجام تعدادی از مسئولیت ها است. این ها شامل وظایفی است که مدیریت ارشد باید خود به عهده بگیرد و وظایفی که قابل واگذاری هستند.

ممیزان باید شواهد عینی در مورد میزان مشارکت مدیرات ارشد در تصمیم گیری های مربوط به سیستم مدیریت و نحوه تعهد خود برای اطمینان از اثربخشی آن را بدست آورند. این امر با بازنگری نتایج حاصل از فرآیندهای مرتبط (به عنوان مثال خط مشی ها ، اهداف ، منابع موجود ، ارتباطات مدیران ارشد) و مصاحبه با کارکنان برای تعیین میزان مشارکت مدیران ارشد امکان پذیر است.

ممیزان همچنین باید با مدیران ارشد مصاحبه کنند تا اطمینان حاصل کنند که آن ها از مسائل مربوط به قسمت مربوط به سیستم مدیریت خود و همچنین بافت که سازمان آنها در آن فعالیت می کند ، درک کافی دارند ، تا بتوانند از دستیابی سیستم مدیریت به نتایج مورد نظر خود اطمینان حاصل کنند.

ممیزان نه تنها باید بر رهبری در سطح مدیریت ارشد تمرکز کنند ، بلکه باید رهبری و تعهد را در سایر سطوح مدیریت ، در صورت لزوم ، ممیزی کنند.

A.10 ممیزی ریسک ها و فرصت ها

به عنوان بخشی از وظیفه ممیزی فردی ، تعیین و مدیریت ریسک و فرصت های سازمان را می توان در بر گرفت. اهداف اصلی چنین تخصیص ممیزی عبارتند از:

- اطمینان از اعتبار فرآیند (ها) شناسایی ریسک و فرصت

- حصول اطمینان از اینکه ریسک ها و فرصت ها به درستی تعیین و مدیریت می شوند.

- بازنگری نحوه رسیدگی سازمان نسبت به ریسک ها و فرصت های تعیین شده خود.

ممیزی رویکرد یک سازمان در تعیین ریسک ها و فرصت ها نباید به عنوان یک فعالیت مستقل انجام شود. باید در کل ممیزی سیستم مدیریت ، از جمله هنگام مصاحبه با مدیران ارشد ، ضمنی باشد. ممیز باید مطابق مراحل زیر عمل کرده و شواهد عینی را به شرح زیر جمع آوری کند :

الف) ورودی های مورد استفاده سازمان برای تعیین ریسک ها و فرصت های آن ، که ممکن است شامل موارد زیر باشد :

- تحلیل مسائل خارجی و داخلی

- جهت استراتژیک سازمان

- اشخاص علاقه مند ، مرتبط با سیستم مدیریت خاص قسمت و الزامات آنها ،

- منابع بالقوه ریسک مانند جنبه های زیست محیطی و خطرات ایمنی و غیره

(ب) روشی که بر اساس آن ریسک ها و فرصت ها ارزیابی می شود ، که می تواند بین قسمت ها و بخش ها متفاوت باشد.

برخورد سازمان با ریسک و فرصت های آن ، از جمله میزان ریسکی که می خواهد بپذیرد و نحوه کنترل آن ، مستلزم اعمال قضاوت حرفه ای توسط ممیز است.

A.11 چرخه عمر

برخی از سیستم های مدیریتی قسمتی خاص نیازمند استفاده از چشم انداز چرخه عمر برای محصولات و خدمات خود هستند. ممیزان نباید این امر را الزامی برای اتخاذ رویکرد چرخه عمر در نظر بگیرند. دیدگاه چرخه عمر شامل در نظر گرفتن کنترل و تأثیر سازمان بر مراحل چرخه عمر محصول و خدمات است. مراحل یک چرخه عمر شامل دستیابی به مواد اولیه ، طراحی ، تولید ، حمل و نقل ، استفاده ، پایان عمر و امحای نهایی است. این رویکرد به سازمان این امکان را می دهد تا مناطقی را شناسایی کند که با در نظر گرفتن دامنه آن ، می تواند تأثیر خود را بر محیط زیست در عین افزودن ارزش به سازمان به حداقل برساند. ممیز باید از قضاوت حرفه ای خود در مورد نحوه استفاده سازمان از چشم انداز چرخه عمر بر اساس استراتژی خود استفاده کند :

الف) عمر محصول یا خدمات

ب) تأثیر سازمان بر زنجیره تامین

پ) طول زنجیره تامین

ت) پیچیدگی تکنولوژیکی محصول.

اگر سازمانی برای رفع نیازهای خود چندین سیستم مدیریتی را در یک سیستم مدیریتی واحد ترکیب کرده باشد ، ممیز باید هرگونه تداخل مربوط به در نظر گرفتن چرخه عمر را با دقت بررسی کند.

A.12 ممیزی زنجیره تامین

ممکن است ممیزی زنجیره تامین برای الزامات خاص مورد نیاز باشد. برنامه ممیزی تأمین کننده باید با معیارهای ممیزی قابل اجرا برای نوع تأمین کنندگان و ارائه دهندگان خارجی آماده سازی شود.

دامنه ممیزی زنجیره تامین می تواند متفاوت باشد ، به عنوان مثال ممیزی کامل سیستم مدیریت ، ممیزی تک فرآیند ، ممیزی محصول ، ممیزی پیکربندی.

A.13 آماده سازی اسناد کار ممیزی

هنگام آماده سازی اسناد کار ممیزی ، تیم ممیزی باید سوالات زیر را برای هر سند در نظر بگیرد.

الف) کدام سابقه ممیزی با استفاده از این سند کار تدوین می شود؟

ب) کدام فعالیت ممیزی به این سند کاری خاص مرتبط است؟

پ) چه کسی کاربر این سند کار خواهد بود؟

ت) برای آماده سازی این سند کار به چه اطلاعاتی نیاز است؟

برای ممیزی های ترکیبی ، اسناد کاری باید آماده سازی شود تا از تکرار فعالیت های ممیزی توسط موارد زیر جلوگیری شود :

- خوشه بندی الزامات مشابه با معیارهای مختلف

- هماهنگ سازی محتوای چک لیست ها و پرسشنامه های مرتبط.

اسناد کار ممیزی باید برای پاسخگویی به تمام عناصر سیستم مدیریت در دامنه ممیزی کافی باشد و در هر رسانه ای ارائه شود.

A.14 انتخاب منابع اطلاعات

منابع اطلاعاتی انتخاب شده ممکن است با توجه به دامنه و پیچیدگی ممیزی متفاوت باشد و شامل موارد زیر باشد :

الف) مصاحبه با کارکنان و سایر افراد

ب) مشاهده فعالیت ها و محیط کار و شرایط پیرامون

پ) اطلاعات مستند ، مانند خط مشی ها ، اهداف ، طرح ها ، روش های اجرایی ، استانداردها ، مجوزها و پرمیت ها ، مشخصات ، نقشه ها ، قراردادهای و سفارشات

ت) سوابق ، مانند سوابق بازرسی ، صورت جلسات ، گزارش های ممیزی ، سوابق برنامه پایش و نتایج اندازه گیری ها

ث) خلاصه داده ها ، تحلیل و شاخص های عملکرد

ج) اطلاعات مربوط به طرح های نمونه گیری ممیزی شونده و هرگونه روش اجرایی برای کنترل فرآیندهای نمونه گیری و اندازه گیری

ح) گزارشات از منابع دیگر ، به عنوان مثال بازخورد مشتری ، نظرسنجی ها و اندازه گیری های خارجی ، سایر اطلاعات مرتبط از طرف های خارجی و رتبه بندی ارائه دهندگان خارجی

خ) پایگاه های داده و وب سایت ها

د) شبیه سازی و مدل سازی

A.15 بازدید از محل ممیزی

برای به حداقل رساندن تداخل بین فعالیت های ممیزی و فرآیندهای کار ممیزی و اطمینان از سلامت و ایمنی تیم ممیزی در طول بازدید ، موارد زیر باید در نظر گرفته شود:

الف) طرح ریزی برای بازدید :

- اطمینان از اجازه و دسترسی به قسمت هایی از محل ممیزی که مطابق دامنه ممیزی مورد بازدید قرار می گیرد.
- ارائه اطلاعات کافی به ممیزان در بافت امنیت ، سلامت (به عنوان مثال قرنطینه) ، مسائل مربوط به بهداشت و ایمنی شغلی و هنجارهای فرهنگی و ساعات کار برای بازدید از جمله واکسیناسیون درخواست شده و توصیه شده ، در صورت لزوم
- تأیید با ممیزی شونده که هرگونه تجهیزات حفاظتی شخصی مورد نیاز (در صورت لزوم) برای تیم ممیزی در دسترس خواهد بود.
- تأیید هماهنگی ها با ممیزی در مورد استفاده از دستگاه های تلفن همراه و دوربین ها از جمله ضبط اطلاعات مانند عکس از مکان ها و تجهیزات ، کپی اسکرین شات یا فتوکپی اسناد ، فیلم های فعالیت ها و مصاحبه ها ، با در نظر گرفتن مسائل امنیتی و محرمانه بودن
- به استثنای ممیزی های غیرمترقبه و موقت ، حصول اطمینان از این که پرسنل مورد بازدید از اهداف و دامنه ممیزی مطلع خواهند شد.

ب) فعالیت های در محل :

- جلوگیری از هرگونه اختلال غیر ضروری در فرآیندهای عملیاتی
- حصول اطمینان از این که تیم ممیزی از PPE به درستی استفاده می کند (در صورت لزوم)
- حصول اطمینان از این که روش های اجرایی اضطراری (مانند خروج های اضطراری ، نقاط مونتاژ) ابلاغ می شود.
- برنامه ریزی ارتباطات برای به حداقل رساندن اختلال
- تطبیق اندازه تیم ممیزی و تعداد راهنماها و ناظران را متناسب با دامنه ممیزی تا از تداخل با فرآیندهای عملیاتی تا آنجا که امکان پذیر است جلوگیری شود.
- عدم لمس یا دستکاری هیچ وسیله ای حتی در صورت صلاحیت یا مجوز ، مگر اینکه صریحاً مجاز باشد.
- در صورت بروز حادثه در حین بازدید از محل ، رهبر تیم ممیزی باید وضعیت را با ممیزی شونده و در صورت لزوم با کارفرمای ممیزی بازنگری کرده و در مورد توقف ، برنامه ریزی مجدد یا ادامه ممیزی به توافق برسد.
- درخواست مجوز از قبل در صورت گرفتن کپی از اسناد در هر رسانه و در نظر گرفتن مسائلی ، از قبل درخواست مجوز کنید و مسائل محرمانگی و امنیت را در نظر بگیرید.

- خودداری از جمع آوری اطلاعات شخصی هنگام یادداشت برداری ، مگر آنکه طبق اهداف ممیزی یا معیارهای ممیزی الزامی باشد.

(ج) فعالیت های ممیزی مجازی :

- حصول اطمینان از این که تیم ممیزی از پروتکل های دسترسی از راه دور مورد توافق از جمله دستگاه های درخواست شده ، نرم افزار و غیره استفاده می کند.

- کسب اجازه از قبل در صورت گرفتن کپی اسناد از هر نوع سند ، در نظر گرفتن مسائل محرمانگی و امنیت و اجتناب از ضبط افراد بدون اجازه آن ها

- اگر حادثه ای در حین دسترسی از راه دور رخ دهد ، رهبر تیم ممیزی باید وضعیت را با ممیزی شونده و در صورت لزوم با کارفرمای ممیزی بررسی کند و در مورد اینکه ممیزی باید متوقف شود ، برنامه ریزی شود یا ادامه یابد به توافق برسد.

- استفاده از نقشه ها/نمودارهای مکان دور برای مرجع

- حفظ حریم خصوصی در زمان وقفه های ممیزی.

لازم است در مورد دخیل بودن اطلاعات و شواهد ممیزی ، صرف نظر از نوع رسانه ، در زمان بعدی ، پس از برطرف شدن نیاز به حفظ آن ، توجه شود.

A.16 ممیزی فعالیت ها و مکان های مجازی

ممیزی های مجازی زمانی انجام می شود که یک سازمان کار خود را انجام می دهد یا خدماتی را با استفاده از یک محیط آنلاین ارائه می دهد که به افراد اجازه می دهد بدون در نظر گرفتن مکان فیزیکی ، فرآیندها را اجرا کنند (به عنوان مثال اینترنت شرکت ، "ابر محاسباتی"). ممیزی یک مکان مجازی گاهی اوقات به عنوان ممیزی مجازی نامیده می شود. ممیزی های از راه دور به استفاده از فناوری برای جمع آوری اطلاعات ، مصاحبه با یک ممیزی شونده و غیره اشاره می کند در صورتی که روش های رو در رو ممکن یا مطلوب نباشد.

ممیزی مجازی از فرآیند استاندارد ممیزی در حالی که از فناوری برای تصدیق شواهد عینی استفاده می کند ، پیروی می کند. ممیزی شونده و تیم ممیزی باید الزامات فناوری مناسب برای ممیزی های مجازی را شامل شوند :

- اطمینان از اینکه تیم ممیزی از پروتکل های دسترسی از راه دور مورد توافق ، از جمله دستگاه های درخواست شده ، نرم افزار و غیره استفاده می کند.

- انجام بررسی های فنی قبل از ممیزی برای حل مسائل فنی

- اطمینان از در دسترس بودن و ابلاغ طرح های احتمالی (به عنوان مثال قطع دسترسی ، استفاده از فناوری جایگزین) ، از جمله پیش بینی زمان اضافی ممیزی در صورت لزوم.

صلاحيت مميز بايد شامل موارد زير باشد :

- مهارت های فنی برای استفاده از تجهیزات الکترونیکی مناسب و سایر فناوری ها در هنگام ممیزی
- تجربه در تسهیل جلسات به صورت مجازی برای انجام ممیزی از راه دور.
- هنگام انجام جلسه افتتاحیه یا ممیزی بصورت مجازی ، ممیز باید موارد زیر را در نظر بگیرد :
- ریسک های مربوط به ممیزی مجازی یا از راه دور ؛
- استفاده از طرح ها/نمودارهای مکان های دور برای مرجع یا نقشه برداری از اطلاعات الکترونیکی
- تسهیل در پیشگیری از اختلالات و وقفه های نویزهای **پس زمینه**
- درخواست مجوز از قبل برای گرفتن اسناد اسکرین شات یا هر نوع ضبط و در نظر گرفتن مسائل محرمانه و امنیتی
- اطمینان از محرمانه بودن و حفظ حریم خصوصی در زمان وقفه های ممیزی به عنوان مثال با خاموش کردن میکروفون ها ، توقف دوربین ها.

A.17 انجام مصاحبه ها

- مصاحبه ها ابزار مهمی برای جمع آوری اطلاعات هستند و باید به شیوه ای متناسب با شرایط و افراد مصاحبه شده ، رو در رو یا از طریق سایر وسایل ارتباطی انجام شوند. با این حال ، ممیز باید موارد زیر را در نظر بگیرد :
- الف) مصاحبه باید با افراد از سطوح و عملکردهای مناسب انجام فعالیت ها یا وظایف در دامنه ممیزی انجام شود.
 - ب) مصاحبه ها معمولاً باید در ساعات کاری عادی و در صورت لزوم در محل کار عادی فرد مصاحبه شده انجام شود.
 - پ) باید تلاش شود تا فرد مصاحبه کننده قبل و در حین مصاحبه راحت باشد.
 - ت) دلیل مصاحبه و یادداشت برداری باید توضیح داده شود.
 - ث) مصاحبه ممکن است با درخواست از افراد برای توصیف کار خود آغاز شود.
 - ج) نوع سوال مورد استفاده باید با دقت انتخاب شود (به عنوان مثال سوالات باز ، بسته ، سوالات اصلی ، پرسش قدردانی)
 - چ) آگاهی از ارتباطات غیر کلامی محدود در محیط های مجازی
 - در عوض تمرکز باید بر نوع سوالات مورد استفاده در یافتن شواهد عینی باشد.
 - ح) نتایج مصاحبه باید خلاصه شده و با فرد مصاحبه شده بررسی شود.
 - خ) از افراد مصاحبه شده باید به دلیل مشارکت و همکاری آنها تشکر کرد.

A.18 یافته های ممیزی

A.18.1 تعیین یافته های ممیزی

هنگام تعیین یافته های ممیزی ، موارد زیر باید در نظر گرفته شود :

(الف) پیگیری سوابق و نتایج ممیزی قبلی

(ب) الزامات کارفرمای ممیزی

(پ) **صحت** ، کفایت و مناسب بودن شواهد عینی برای حمایت از یافته های ممیزی

(ت) میزان تحقق فعالیت های ممیزی طرح ریزی شده و دستیابی به نتایج طرح ریزی شده

(ث) یافته های فراتر از رویه عادی یا فرصت های بهبود

(ج) اندازه نمونه

(چ) دسته بندی (در صورت وجود) یافته های ممیزی.

A.18.2 **ثبت** انطباقات

برای سوابق انطباق ، موارد زیر باید در نظر گرفته شود :

(الف) شرح یا ارجاع به معیارهای ممیزی که مطابقت با آن ها نشان داده شده است

(ب) شواهد ممیزی برای پشتیبانی از انطباق و اثربخشی ، در صورت لزوم

(پ) اعلام انطباق ، در صورت لزوم.

A.18.3 **ثبت عدم** انطباقات

برای سوابق عدم انطباق ، موارد زیر باید در نظر گرفته شود :

(الف) شرح یا ارجاع به معیارهای ممیزی

(ب) شواهد ممیزی

(پ) اعلام عدم انطباق

(ت) یافته های ممیزی مربوطه ، در صورت لزوم.

A.18.4 رسیدگی به یافته های مربوط به معیارهای متعدد

در طول ممیزی، می توان یافته های مربوط به معیارهای متعدد را شناسایی کرد. در صورتی که ممیز یافته ای را که به یک معیار مربوط به یک ممیزی ترکیبی مرتبط است شناسایی کند، ممیز باید تاثیر احتمالی را بر معیارهای مربوطه یا مشابه سایر سیستم های مدیریتی در نظر بگیرد.

بسته به توافق با کارفرمای ممیزی، ممیز ممکن است موارد زیر را مطرح کند:

الف) یافته های جداگانه برای هر معیار یا

ب) یک یافته واحد، ترکیب ارجاعات به معیارهای متعدد.

بسته به هماهنگی ها با کارفرمای ممیزی، ممیز ممکن است ممیزی شونده را در مورد نحوه پاسخ به یافته ها راهنمایی کند.

فهرست کتب

[۱] ISO 9000: 2015، سیستم های مدیریت کیفیت - مبانی و واژگان

[۲] ISO 9001، سیستم های مدیریت کیفیت - الزامات ۱

[۳] ISO Guide 73: 2009، مدیریت ریسک - واژگان

[۴] ISO/IEC 17021-1، ارزیابی انطباق - الزامات دستگاههای ارائه کننده ممیزی و صدور گواهینامه سیستم های مدیریت -

قسمت ۱: الزامات

