

المعيار الدولي لإدارة الجودة (١): إدارة الجودة للمكاتب التي تنفذ ارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة

اعتمدت الهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين المعيار الدولي لإدارة الجودة (١)، كما صدر من مجلس المعايير الدولية للمراجعة والتأكيد، مع الأخذ في الحسبان الإضافات أو التعديلات التالية:

- إضافة حواشي فيما يتعلق بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة، متى وردت إشارة إلى "ميثاق سلوك وأداب المهنة" في المعيار فإنه يعني "ميثاق سلوك وأداب المهنة المعتمد من الهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين".
- المطالبة بتوثيق أكثر تشدداً فيما يخص "السياسات" عن طريق تعديل التعريف الوارد في الفقرة ١٦ (ش) (١) من معيار إدارة الجودة (١) من "السياسات هي تعليمات بما ينبغي القيام به، أو ما لا ينبغي القيام به، لمواجهة مخاطر الجودة. وهذه التعليمات قد تكون موثقة أو منصوصاً عليها صراحة في وسائل الاتصال أو مفهومة ضمناً من خلال التصرفات والقرارات" إلى "السياسات هي تعليمات بما ينبغي القيام به أو ما لا ينبغي القيام به لمواجهة مخاطر الجودة. وهذه التعليمات يجب أن تكون موثقة بصورة رسمية".
- إضافة حاشية إلى الفقرة ٥٤ بشأن الاستنتاج المتعلق بـ "تقويم نظام إدارة الجودة" ليكون في صورة تقرير تأكيد مكتوب وأن يكون مؤرخاً وموقعاً عليه من الفرد المسند إليه المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة. ويجب أن يشتمل تقرير التأكيد المكتوب أيضاً على "أساس الاستنتاج الذي تم التوصل إليه بموجب الفقرة ٥٤" وفقاً للمتطلب الوارد في الفقرة ٥٨ (هـ) من المعيار.
- إضافة مطلب يتعلق بالتوثيق إلى الفقرة ٥٦ يقضي بضرورة التوثيق الرسمي للتقييمات الدورية الخاصة بأداء الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة والأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة.
- إضافة حاشية إلى الفقرتين ٢٣ و ٤٠ بشأن التعرف على مخاطر الجودة تنص على أنه عندما يحدد المكتب وجود خطر من مخاطر الجودة لم يتم التعرف عليه ولم يتم تقييمه فيما يخص أحد أهداف الجودة المنصوص عليها في هذا المعيار، يجب على المكتب توثيق الأسباب وأساس الاستنتاج لعدم التعرف على خطر الجودة في الهدف المحدد.
- حذف مثال التدرج الوارد في الفقرتين ٥٢ و ٢٠٣، بغية تشديد متطلبات التوثيق واتساقاً مع تغيير تعريف "السياسات" في وثيقة الاعتماد.

المعيار الدولي لإدارة الجودة (١)

إدارة الجودة للمكاتب التي تنفذ ارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة

(يسري هذا المعيار اعتباراً من ١٥ ديسمبر ٢٠٢٢)

الفهرس

الفقرة	
	مقدمة
٥-١	نطاق هذا المعيار
١١-٦	نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب
١٢	اختصاص هذا المعيار
١٣	تاريخ السريان
١٥-١٤	الهدف
١٦	التعريفات
	المتطلبات
١٨-١٧	تطبيق المتطلبات ذات الصلة والالتزام بها
٢٢-١٩	نظام إدارة الجودة
٢٧-٢٣	آلية المكتب لتقييم المخاطر
٢٨	الحوكمة والقيادة
٢٩	المتطلبات المسلكية ذات الصلة
٣٠	قبول العلاقات مع العملاء وقبول كل ارتباط معين والاستمرار في تلك العلاقات والارتباطات
٣١	تنفيذ الارتباطات
٣٢	الموارد
٣٣	المعلومات والاتصالات
٣٤	استجابات محددة
٤٧-٣٥	آلية المتابعة والتصحيح
٥٢-٤٨	متطلبات الشبكة أو خدماتها
٥٦-٥٣	تقويم نظام إدارة الجودة
٦٠-٥٧	التوثيق
	المواد التطبيقية والمواد التفسيرية الأخرى
٢أ-١أ	نطاق هذا المعيار
٥أ-٣أ	نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب
٩أ-٦أ	اختصاص هذا المعيار
٢٨أ-١٠أ	التعريفات

معييار إدارة الجودة (١)

٢٩أ تطبيق المتطلبات ذات الصلة والالتزام بها
٣٨أ-٣٠أ نظام إدارة الجودة
٥٤أ-٣٩أ آلية المكتب لتقييم المخاطر
٦١أ-٥٥أ الحوكمة والقيادة
٦٦أ-٦٢أ المتطلبات المسلكية ذات الصلة
٧٤أ-٦٧أ قبول العلاقات مع العملاء وقبول كل ارتباط معين والاستمرار في تلك العلاقات والارتباطات
٨٥أ-٧٥أ تنفيذ الارتباطات
١٠٨أ-٨٦أ الموارد
١١٥أ-١٠٩أ المعلومات والاتصالات
١٣٧أ-١١٦أ استجابات محددة
١٧٤أ-١٣٨أ آلية المتابعة والتصحيح
١٨٦أ-١٧٥أ متطلبات الشبكة أو خدماتها
٢٠١أ-١٨٧أ تقويم نظام إدارة الجودة
٢٠٦أ-٢٠٢أ التوثيق

ينبغي قراءة معيار إدارة الجودة (١) "إدارة الجودة للمكاتب التي تنفذ ارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة" جنباً إلى جنب مع التمهيد لإصدارات المعايير الدولية لإدارة الجودة والمراجعة والفحص والتأكدات الأخرى والخدمات ذات العلاقة.

مقدمة

نطاق هذا المعيار

١. يتناول هذا المعيار مسؤوليات المكتب عن تصميم نظام لإدارة الجودة، وتطبيقه وتشغيله، فيما يخص ارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة.
٢. تشكل فحوصات جودة الارتباطات جزءاً من نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، ولذلك:
 - (أ) يناقش هذا المعيار مسؤولية المكتب عن وضع سياسات أو إجراءات تتناول الارتباطات التي يتعين أن تخضع لفحوصات الجودة.
 - (ب) يناقش معيار إدارة الجودة (٢) مسألة تعيين فاحص جودة الارتباط وأهليته، وتنفيذ فحص جودة الارتباط وتوثيقه.
٣. إن الإصدارات الأخرى لمجلس المعايير الدولية للمراجعة والتأكيد:
 - (أ) مبنية على افتراض أساس بأن المكتب يخضع لمعايير إدارة الجودة أو لمتطلبات وطنية مساوية على الأقل لمتطلبات هذه المعايير؛^٢
 - (ب) تشتمل على متطلبات للشركاء المسؤولين عن الارتباطات والأعضاء الآخرين في فريق الارتباط بشأن إدارة الجودة على مستوى الارتباطات. فعلى سبيل المثال، يتناول معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدث) المسؤوليات المحددة للمراجع بشأن إدارة الجودة على مستوى الارتباطات عند مراجعة القوائم المالية والمسؤوليات ذات الصلة الخاصة بالشريك المسؤول عن الارتباط. (راجع: الفقرة ١أ)
٤. يُقرأ هذا المعيار جنباً إلى جنب مع المتطلبات المسلكية ذات الصلة. وقد تحدد الأنظمة أو اللوائح أو المتطلبات المسلكية ذات الصلة مسؤوليات فيما يخص إدارة المكتب للجودة بخلاف تلك الموضحة في هذا المعيار. (راجع: الفقرة ٢أ)
٥. ينطبق هذا المعيار على جميع المكاتب التي تنفذ ارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة (أي إذا كان المكتب ينفذ أيّاً من هذه الارتباطات، فإنه يُعمل بهذا المعيار ويؤدي نظام إدارة الجودة الذي يتم وضعه وفقاً لمتطلبات هذا المعيار إلى تمكين المكتب من تنفيذ جميع هذه الارتباطات على نحوٍ ثابت).

نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب

٦. يعمل نظام إدارة الجودة بشكل دائم وتكراري ويستجيب للتغيرات في طبيعة وظروف المكتب وارتباطاته. وهو أيضاً لا يعمل على نسق واحد. ولكن لأغراض هذا المعيار، يتناول نظام إدارة الجودة الثمانية مكونات الآتية: (راجع: الفقرة ٣أ)
 - (أ) آلية المكتب لتقييم المخاطر؛
 - (ب) الحوكمة والقيادة؛
 - (ج) المتطلبات المسلكية ذات الصلة؛
 - (د) قبول العلاقات مع العملاء وقبول كل ارتباط معين والاستمرار في تلك العلاقات والارتباطات؛
 - (هـ) تنفيذ الارتباطات؛
 - (و) الموارد؛
 - (ز) المعلومات والاتصالات؛
 - (ح) آلية المتابعة والتصحيح.
٧. يتطلب هذا المعيار من المكتب أن يطبق منهجاً قائماً على أساس المخاطر، عند تصميم وتطبيق وتشغيل مكونات نظام إدارة الجودة على نحو مترابط ومتناسق بحيث يقوم المكتب بشكل استباقي بإدارة جودة الارتباطات التي يقوم بتنفيذها. (راجع: الفقرة ٤أ)

^١ معيار إدارة الجودة (٢) "فحوصات جودة الارتباطات"

^٢ انظر، على سبيل المثال، معيار المراجعة (٢٢٠) (المحدث) "إدارة الجودة لمراجعة القوائم المالية"، الفقرة ٣

٨. هذا المنهج القائم على أساس المخاطر متأصل في متطلبات هذا المعيار من خلال:
- (أ) تحديد أهداف الجودة. وتتألف أهداف الجودة التي يحددها المكتب من أهداف يتعين على المكتب تحقيقها فيما يتعلق بمكونات نظام إدارة الجودة. ويتعين على المكتب تحديد أهداف الجودة المنصوص عليها في هذا المعيار وأي أهداف إضافية تتعلق بالجودة يعتبرها المكتب ضرورية لتحقيق أهداف نظام إدارة الجودة.
- (ب) التعرف على المخاطر التي تعيق تحقيق أهداف الجودة، وتقييم تلك المخاطر (يُشار إليها في هذا المعيار بلفظ مخاطر الجودة). ويتعين على المكتب التعرف على مخاطر الجودة وتقييمها لتوفير أساس لتصميم الاستجابات وتطبيقها.
- (ج) تصميم الاستجابات وتطبيقها لمواجهة مخاطر الجودة. وتعتمد طبيعة استجابات المكتب لمواجهة مخاطر الجودة، وتوقيت تلك الاستجابات ومداهها، على أسباب التقييمات الممنوحة لمخاطر الجودة، وتكون مستجيبة لتلك الأسباب.
٩. يتطلب هذا المعيار من الأفراد الذين تُسند إليهم المسؤولية والمسائلة النهائية عن نظام إدارة الجودة القيام، سنوياً على الأقل بالنيابة عن المكتب، بتقويم نظام إدارة الجودة واستنتاج ما إذا كان هذا النظام يوفر تأكيداً معقولاً للمكتب بشأن تحقيق أهداف النظام المحددة في الفقرة ١٤ (أ) و(ب). (راجع: الفقرة ٥هـ)

التدرج

١٠. عند تطبيق المنهج القائم على أساس المخاطر، يتعين على المكتب أن يأخذ في الحسبان:
- (أ) طبيعة المكتب وظروفه؛
- (ب) طبيعة الارتباطات التي ينفذها المكتب وظروفها.
- وبناءً عليه، سيتباين تصميم نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، ولاسيما مدى تعقيد النظام وطابعه الرسمي. فعلى سبيل المثال، من المرجح أن المكتب الذي ينفذ أنواعاً مختلفة من الارتباطات لمجموعة كبيرة من المنشآت، بما في ذلك ارتباطات مراجعة القوائم المالية للمنشآت المدرجة، سيكون بحاجة إلى نظام لإدارة الجودة ومستندات داعمة أكثر تعقيداً ورسمية من المكتب الذي ينفذ فقط ارتباطات فحص للقوائم المالية أو ارتباطات تجميع.

الشبكات ومقدمو الخدمات

١١. يتناول هذا المعيار مسؤوليات المكتب عندما:
- (أ) ينتمي المكتب إلى شبكة، ويلتزم بمتطلبات الشبكة أو يستخدم خدماتها في نظامه الخاص بإدارة الجودة أو في تنفيذه للارتباطات؛ أو
- (ب) يستخدم المكتب موارد، حصل عليها من مقدم خدمة، في نظامه الخاص بإدارة الجودة أو في تنفيذه للارتباطات.
- وحتى عندما يلتزم المكتب بمتطلبات الشبكة أو يستخدم خدماتها أو يستخدم موارد من مقدم خدمة، فإنه يظل مسؤولاً عن نظامه الخاص بإدارة الجودة.

اختصاص هذا المعيار

١٢. تحتوي الفقرة ١٤ على هدف المكتب من اتباعه لهذا المعيار. ويحتوي المعيار على ما يلي: (راجع: الفقرة ٦أ)
- (أ) متطلبات تهدف إلى تمكين المكتب من تحقيق الهدف الوارد في الفقرة ١٤: (راجع: الفقرة ٧أ)
- (ب) توجهات ذات صلة في صورة مواد تطبيقية ومواد تفسيرية أخرى؛ (راجع: الفقرة ٨أ)
- (ج) مقدمة توفر سياقاً ملائماً لفهم هذا المعيار بشكل سليم؛
- (د) تعريفات. (راجع: الفقرة ٩أ)

تاريخ السريان

١٣. يلزم تصميم نظام لإدارة الجودة وتطبيقه وفقاً لهذا المعيار بحلول ١٥ ديسمبر ٢٠٢٢، ويلزم إجراء التقييم الذي تتطلبه الفقرتان ٥٣ و ٥٤ من هذا المعيار لنظام إدارة الجودة في غضون سنة واحدة اعتباراً من ١٥ ديسمبر ٢٠٢٢.

الهدف

١٤. هدف المكتب هو تصميم نظام لإدارة الجودة، وتطبيقه وتشغيله، فيما يخص ارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة التي ينفذها المكتب، بحيث يوفر هذا النظام للمكتب تأكيداً معقولاً بشأن ما يلي:

(أ) وفاء المكتب والعاملين فيه بمسؤولياتهم وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة، وتنفيذهم للارتباطات وفقاً لهذه المعايير والمتطلبات؛

(ب) مناسبة تقارير الارتباطات الصادرة عن المكتب أو الشركاء المسؤولين عن الارتباطات في ظل الظروف القائمة.

١٥. يُعد تنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت مما يخدم المصلحة العامة. ويمكن تصميم نظام إدارة الجودة، وتطبيقه وتشغيله، من تنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت عن طريق توفير تأكيد معقول للمكتب بشأن تحقيق أهداف نظام إدارة الجودة، المحددة في الفقرة ١٤ (أ) و (ب). وتتحقق جودة الارتباطات من خلال التخطيط للارتباطات وتنفيذها وإعداد التقارير عنها وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة. ويستلزم تحقيق أهداف تلك المعايير، والالتزام بمتطلبات الأنظمة أو اللوائح المنطبقة، ممارسة الحكم المهني، وأيضاً ممارسة نزعة الشك المهني في حال انطباقها على نوع الارتباط.

التعريفات

١٦. لأغراض هذا المعيار، تكون للمصطلحات الآتية المعاني المبينة أدناه:

(أ) القصور في نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب (يُشار إليه بلفظ "القصور" في هذا المعيار) - يوجد هذا القصور عندما: (راجع: الفقرات ١٠١، ١٥٩أ، ١٦٠أ)

(١) لا يتم تحديد أحد أهداف الجودة اللازمة لتحقيق هدف نظام إدارة الجودة؛ أو

(٢) لا يتم التعرف على أحد مخاطر الجودة، أو مجموعة منها، أو لا يتم تقييمها بشكل سليم؛ أو (راجع: الفقرة ١١١)

(٣) لا تقوم إحدى الاستجابات، أو مجموعة منها، بالحد من احتمالية حدوث خطر الجودة ذي الصلة إلى مستوى منخفض بدرجة يمكن قبولها بسبب عدم تصميم الاستجابة أو الاستجابات أو عدم تطبيقها أو عدم عملها بفاعلية، بشكل سليم؛ أو

(٤) يغيب جانب آخر من جوانب نظام إدارة الجودة، أو عند عدم تصميم ذلك الجانب أو عدم تطبيقه أو عدم عمله بفاعلية، بشكل سليم، بحيث لا يتم الوفاء بأحد متطلبات هذا المعيار. (راجع: الفقرة ١٢٠)

(ب) توثيق أعمال الارتباط - سجل الأعمال المنفذة والنتائج التي تم الحصول عليها والاستنتاجات التي توصل إليها المحاسب القانوني (يُستخدم أيضاً في بعض الأحيان مصطلح مثل "أوراق العمل").

(ج) الشريك المسؤول عن الارتباط^٢ - الشريك أو فرد آخر يعينه المكتب ليكون مسؤولاً عن الارتباط وتنفيذه، وعن التقرير الذي يصدر من خلال المكتب، وتكون له - إذا تطلب الأمر - الصلاحية المناسبة من جهة مهنية أو نظامية أو تنظيمية.*

(د) فحص جودة الارتباط - تقييم موضوعي، يقوم بتنفيذه فاحص جودة الارتباط ويتم الانتهاء منه في تاريخ تقرير الارتباط أو قبله، يتناول الأحكام المهمة التي اتخذها فريق الارتباط والاستنتاجات التي تم التوصل إليها بناءً على هذه الأحكام.

(هـ) فاحص جودة الارتباط - شريك، أو فرد آخر في المكتب، أو فرد خارجي، يعينه المكتب لتنفيذ فحص جودة الارتباط.

^٢ يُقرأ مصطلحا "الشريك المسؤول عن الارتباط" و "الشريك" على أنهما يشيران إلى ما يعادلها في القطاع العام، عند الاقتضاء.

* لا يسمح نظام مهنة المحاسبة والمراجعة في المملكة لغير المرخصين بتقديم خدمات المحاسبة والمراجعة بشكل عام.

- (و) فريق الارتباط – جميع الشركاء والموظفين الذين ينفذون الارتباط، وأي أفراد آخرين ينفذون إجراءات على الارتباط، باستثناء الخبراء الخارجيين^٤ والمراجعين الداخليين الذين يقدمون مساعدة مباشرة بشأن الارتباط. (راجع: الفقرة ١٣١)
- (ز) التقصيات الخارجية – التقصيات أو التحريات، التي تنفذها سلطة إشراف خارجية، فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب أو الارتباطات التي ينفذها المكتب. (راجع: الفقرة ١٤١)
- (ح) المكتشفات (فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة) - المعلومات المتعلقة بتصميم نظام إدارة الجودة، وتطبيقه وتشغيله، التي تم تجميعها من تنفيذ أنشطة المتابعة والتقصيات الخارجية والمصادر الأخرى ذات الصلة والتي تشير إلى احتمال وجود وجه واحد أو أكثر من أوجه القصور. (راجع: الفقرات ١٥٥-١٧١)
- (ط) المكتب - محاسب قانوني فرد أو شركة لمحاسبين مهنيين، أو ما يعادلها في القطاع العام. (راجع: الفقرة ١٨١)
- (ي) المنشأة المدرجة - هي منشأة تكون أسهمها أو حصص ملكيتها أو ديونها مسجلة أو مدرجة في سوق معترف بها للأوراق المالية، أو يتم تسويق أسهمها أو حصص ملكيتها أو ديونها طبقاً للوائح سوق معترف بها للأوراق المالية أو جهة أخرى مماثلة.
- (ك) مكتب ضمن الشبكة - هو مكتب آخر ينتمي إلى شبكة المكتب [الذي يقوم بتنفيذ الارتباط]، أو منشأة تنتهي إلى تلك الشبكة.
- (ل) الشبكة - هيكل أكبر حجماً: (راجع: الفقرة ١٩١)
- (١) يهدف إلى تحقيق التعاون؛
- (٢) يهدف بوضوح إلى التشارك في الأرباح أو التكاليف، أو يخضع للملكية أو سيطرة أو إدارة مشتركة، أو يطبق سياسات أو إجراءات مشتركة لإدارة الجودة أو استراتيجية عمل مشتركة، أو يستخدم اسماً تجارياً مشتركاً أو جزءاً مهماً من الموارد المهنية.
- (م) الشريك - أي فرد يحظى بصلاحيات إلزام المكتب بتنفيذ ارتباطات الخدمات المهنية.
- (ن) العاملون - الشركاء والموظفون في المكتب. (راجع: الفقرتين ٢٠٠، ٢١١)
- (س) الحكم المهني - تطبيق ما هو ملائم من تدريب ومعرفة وخبرة، في السياق الذي توفره المعايير المهنية، عند اتخاذ قرارات مدروسة بشأن التصرفات المناسبة عند تصميم وتطبيق وتشغيل نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب.
- (ع) المعايير المهنية - معايير الارتباطات الصادرة عن مجلس المعايير الدولية للمراجعة والتأكيد، المحددة في التمهيد لإصدارات المعايير الدولية لإدارة الجودة والمراجعة والفحص والتأكدات الأخرى والخدمات ذات العلاقة، والمتطلبات المسلكية ذات الصلة.
- (ف) أهداف الجودة - النواتج المرجوة فيما يتعلق بمكونات نظام إدارة الجودة التي يتعين على المكتب تحقيقها.
- (ص) خطر الجودة - خطر من المحتمل بدرجة معقولة أن:
- (١) يحدث؛
- (٢) يؤثر سلباً، بمفرده أو عند اقترانه بمخاطر أخرى، على تحقيق هدف واحد أو أكثر من أهداف الجودة.
- (ق) التأكيد المعقول - في سياق هذا المعيار، مستوى تأكيد مرتفع، ولكنه غير مطلق.
- (ر) المتطلبات المسلكية ذات الصلة – مبادئ سلوك وأداب المهنة والمتطلبات المسلكية التي تنطبق على المحاسبين المهنيين عند قيامهم بتنفيذ ارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة. وتتألف المتطلبات المسلكية ذات الصلة عادةً من النصوص الواردة في الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة للمحاسبين المهنيين (بما في ذلك معايير الاستقلال الدولية) الصادر عن مجلس المعايير الدولية لسلوك وأداب المهنة للمحاسبين (الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة) فيما يتعلق بارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة، جنباً إلى جنب مع المتطلبات الوطنية التي تكون أكثر تشدداً. (راجع: الفقرات ٢٢٠-٢٤١، ٢٦٢)

^٤ يعرف معيار المراجعة (٦٢٠) "استخدام عمل خبير استعان به المراجع"، في الفقرة ٦(أ)، مصطلح "الخبير الذي يستعين به المراجع".

- (ش) الاستجابة (فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة) – السياسات أو الإجراءات التي يقوم المكتب بتصميمها وتطبيقها لمواجهة خطر واحد أو أكثر من مخاطر الجودة: (راجع: الفقرات ٢٥٥-٢٧١، أ.٥)
- (١) السياسات هي تعليمات بما ينبغي القيام به، أو ما لا ينبغي القيام به، لمواجهة مخاطر الجودة. وهذه التعليمات قد تكون موثقة أو منصوباً عليها صراحة في وسائل الاتصال أو مفهومة ضمناً من خلال التصرفات والقرارات.
- (٢) الإجراءات هي التصرفات المتخذة لتطبيق السياسات.
- (ت) مقدم الخدمة (في سياق هذا المعيار) - فرد أو جهة من خارج المكتب يقوم بتوفير مورد يتم استخدامه في نظام إدارة الجودة أو في تنفيذ الارتباطات. وتُستثنى من مقدمي الخدمات الشبكة التي ينتمي إليها المكتب أو المكاتب الأخرى ضمن الشبكة أو الهياكل أو الجهات الأخرى داخل الشبكة. (راجع: الفقرة ٢٨١، أ.١٠٥)
- (ث) الموظفون - المهنيون، بخلاف الشركاء، بما في ذلك أي خبراء يوظفهم المكتب.
- (خ) نظام إدارة الجودة – نظام يقوم المكتب بتصميمه وتطبيقه وتشغيله ليوفر له تأكيداً معقولاً بشأن ما يلي:
- (١) وفاء المكتب والعاملين فيه بمسؤولياتهم وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة، وتنفيذهم للارتباطات وفقاً لهذه المعايير والمتطلبات؛
- (٢) مناسبة تقارير الارتباطات الصادرة عن المكتب أو الشركاء المسؤولين عن الارتباطات في ظل الظروف القائمة.

المتطلبات

تطبيق المتطلبات ذات الصلة والالتزام بها

١٧. يجب على المكتب الالتزام بكل متطلبات هذا المعيار ما لم يكن المتطلب غير ذي صلة بالمكتب بسبب طبيعة وظروف المكتب أو ارتباطاته. (راجع: الفقرة ٢٩١)
١٨. يجب أن يتوفر لدى الأفراد الذين تُسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، والأفراد الذين تُسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن هذا النظام، فهم لهذا المعيار، بما في ذلك المواد التطبيقية والمواد التفسيرية الأخرى، من أجل فهم هدف هذا المعيار وتطبيق متطلباته بالشكل الصحيح.

نظام إدارة الجودة

١٩. يجب على المكتب تصميم نظام لإدارة الجودة، وتطبيقه وتشغيله. وفي سبيل ذلك، يجب على المكتب ممارسة الحكم المهني، مع الأخذ في الحسبان طبيعة وظروف المكتب وارتباطاته. ويقوم مكوّن الحوكمة والقيادة في نظام إدارة الجودة بتهيئة البيئة التي تدعم تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله. (راجع: الفقرتين ٣٠٠، ٣١١)

المسؤوليات

٢٠. يجب على المكتب إسناد: (راجع: الفقرات ٣٢١-٣٥١)
- (أ) المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة إلى الرئيس التنفيذي للمكتب أو الشريك المدير للمكتب (أو من يقوم مقامه)، أو إلى مجلس الشركاء الذي يتولى إدارة المكتب (أو من يقوم مقامه) إذا كان ذلك مناسباً؛
- (ب) المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة؛
- (ج) المسؤولية التشغيلية عن الجوانب الخاصة في نظام إدارة الجودة، بما في ذلك:
- (١) الالتزام بمتطلبات الاستقلال: (راجع: الفقرة ٣٦١)
- (٢) آلية المتابعة والتصحيح.
٢١. عند إسناد المهام الواردة في الفقرة ٢٠، يجب على المكتب ضمان أن الأفراد: (راجع: الفقرة ٣٧١)

(أ) يحظون بالخبرة والمعرفة والتأثير والصلاحية المناسبة داخل المكتب، والوقت الكافي، للوفاء بالمسؤوليات المسندة إليهم؛ (راجع: الفقرة ٣٨أ)

(ب) يفهمون المهام المسندة إليهم وأنهم مساءلين عن الوفاء بها.

٢٢. يجب على المكتب ضمان أن الأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة والالتزام بمتطلبات الاستقلال وآلية المتابعة والتصحيح، لهم خط اتصال مباشر مع الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة.

آلية المكتب لتقييم المخاطر

٢٣. يجب على المكتب تصميم وتطبيق آلية لتقييم المخاطر لأجل تحديد أهداف الجودة، والتعرف على مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتطبيقها لمواجهة مخاطر الجودة. (راجع: الفقرات ٣٩أ-٤١أ)

٢٤. يجب على المكتب تحديد أهداف الجودة المنصوص عليها في هذا المعيار وأي أهداف إضافية تتعلق بالجودة يعتبرها المكتب ضرورية لتحقيق أهداف نظام إدارة الجودة. (راجع: الفقرات ٤٢أ-٤٤أ)

٢٥. يجب على المكتب التعرف على مخاطر الجودة وتقييمها لتوفير أساس لتصميم الاستجابات وتطبيقها. وفي سبيل ذلك، يجب على المكتب:

(أ) التوصل إلى فهم للحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، التي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة، بما في ذلك: (راجع: الفقرات ٤٥أ-٤٧أ)

(١) تلك التي تتعلق بما يلي فيما يخص طبيعة المكتب وظروفه:

أ. مدى تعقيد المكتب وخصائصه التشغيلية؛

ب. القرارات والتصرفات الاستراتيجية والتشغيلية للمكتب وآليات عمله ونموذج عمله؛

ج. خصائص القيادة وأسلوبها الإداري؛

د. موارد المكتب، بما في ذلك الموارد التي يقوم مقدمو الخدمات بتوفيرها؛

هـ. الأنظمة واللوائح والمعايير المهنية والبيئية التي يعمل فيها المكتب؛

و. في حالة المكتب الذي ينتمي إلى شبكة، طبيعة ومدى متطلبات الشبكة وخدماتها، إن وجدت.

(٢) تلك التي تتعلق بما يلي فيما يخص طبيعة الارتباطات التي ينفذها المكتب وظروفها:

أ. أنواع الارتباطات التي ينفذها المكتب والتقارير التي تصدر؛

ب. أنواع المنشآت التي يتم تنفيذ هذه الارتباطات لصالحها.

(ب) مراعاة الكيفية التي قد تؤثر بها سلباً الحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، الواردة في الفقرة ٢٥(أ) على تحقيق أهداف الجودة، ودرجة ذلك التأثير. (راجع: الفقرة ٤٨أ)

٢٦. يجب على المكتب تصميم استجابات وتطبيقها لمواجهة مخاطر الجودة بطريقة تعتمد على أسباب التقييمات الممنوحة لمخاطر الجودة، وبطريقة تستجيب لتلك الأسباب. ويجب أن تشمل استجابات المكتب أيضاً على الاستجابات المحددة في الفقرة ٣٤. (راجع: الفقرات ٤٩أ-٥١أ)

٢٧. يجب على المكتب وضع سياسات أو إجراءات تهدف إلى معرفة المعلومات التي تشير إلى وجود حاجة لتحديد أهداف إضافية للجودة، أو مخاطر أو استجابات إضافية أو معدلة فيما يتعلق بالجودة، بسبب التغيرات في طبيعة وظروف المكتب أو ارتباطاته. وفي حالة معرفة هذه المعلومات، يجب على المكتب النظر فيها والقيام عند الاقتضاء بما يلي: (راجع: الفقرتين ٥٢أ، ٥٣أ)

(أ) تحديد أهداف إضافية للجودة أو تعديل أهداف الجودة الإضافية التي حددها المكتب بالفعل؛ أو (راجع: الفقرة ٥٤أ)

(ب) التعرف على مخاطر الجودة الإضافية وتقييمها أو تعديل مخاطر الجودة أو إعادة تقييمها؛ أو

(ج) تصميم استجابات إضافية وتطبيقها، أو تعديل الاستجابات.

الحوكمة والقيادة

٢٨. يجب على المكتب تحديد أهداف الجودة التالية التي تتناول الحوكمة والقيادة داخل المكتب، وهو المكوّن الذي يقوم بتهيئة البيئة الداعمة لنظام إدارة الجودة:

- (أ) أن يبدي المكتب التزاماً بالجودة من خلال نشر ثقافة داخله تقرّ وتعزز ما يلي: (راجع: الفقرتين ٥٥١، ٥٦١)
- (١) دور المكتب في خدمة المصلحة العامة عن طريق تنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت؛
- (٢) أهمية آداب المهنة والقيم والمواقف السلوكية؛
- (٣) مسؤولية جميع العاملين عن الجودة فيما يتعلق بتنفيذ الارتباطات أو الأنشطة ضمن نظام إدارة الجودة، والسلوك المأمول منهم؛
- (٤) أهمية الجودة في القرارات والتصرفات الاستراتيجية للمكتب، بما في ذلك الأولويات المالية والتشغيلية للمكتب.
- (ب) أن تكون القيادة مسؤولة ومساءلة عن الجودة. (راجع: الفقرة ٥٧١)
- (ج) أن تبدي القيادة التزاماً بالجودة من خلال تصرفاتها وسلوكياتها. (راجع: الفقرة ٥٨١)
- (د) أن يكون الهيكل التنظيمي وإسناد المهام والمسؤوليات والصلاحيات مناسباً للتمكن من تصميم وتطبيق وتشغيل نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب. (راجع: الفقرات ٣٢١، ٣٣١، ٣٥١، ٥٩١)
- (هـ) أن يتم التخطيط للاحتياجات من الموارد، بما فيها الموارد المالية، وأن يتم الحصول على الموارد أو توزيعها أو تخصيصها على نحو يتسق مع التزام المكتب بالجودة. (راجع: الفقرتين ٦٠١، ٦١١)

المتطلبات المسلكية ذات الصلة

٢٩. يجب على المكتب تحديد أهداف الجودة التالية التي تتناول الوفاء بالمسؤوليات وفقاً للمتطلبات المسلكية ذات الصلة، بما فيها تلك المتعلقة بالاستقلال: (راجع: الفقرات ٦٢١-٦٤١، ٦٦١)

- (أ) المكتب والعاملون فيه:
- (١) فهم المتطلبات المسلكية ذات الصلة التي يخضع لها المكتب وارتباطاته؛ (راجع: الفقرتين ٢٢١، ٢٤١)
- (٢) الوفاء بمسؤولياتهم فيما يتعلق بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة التي يخضع لها المكتب وارتباطاته.
- (ب) الأطراف الأخرى، بما في ذلك الشبكة، والمكاتب ضمن الشبكة، والأفراد الذين يعملون في الشبكة أو في المكاتب ضمن الشبكة، أو مقدمو الخدمات، الذين يخضعون للمتطلبات المسلكية ذات الصلة التي يخضع لها المكتب وارتباطاته:
- (١) فهم المتطلبات المسلكية ذات الصلة التي تنطبق عليهم؛ (راجع: الفقرات ٢٢١، ٢٤١، ٢٥١)
- (٢) الوفاء بمسؤولياتهم فيما يتعلق بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة التي تنطبق عليهم.

قبول العلاقات مع العملاء وقبول كل ارتباط معين والاستمرار في تلك العلاقات والارتباطات

٣٠. يجب على المكتب تحديد أهداف الجودة التالية التي تتناول قبول العلاقات مع العملاء وقبول كل ارتباط معين والاستمرار في تلك العلاقات والارتباطات:

- (أ) أن تكون الأحكام التي يتخذها المكتب بشأن قبول العلاقة مع أحد العملاء أو قبول ارتباط معين، أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط، مناسبة بناءً على ما يلي:
- (١) المعلومات التي تم الحصول عليها بشأن طبيعة الارتباط وظروفه ونزاهة العميل وقيمه الأخلاقية (بما في ذلك الإدارة، وحسب مقتضى الحال، المكلفين بالحوكمة) والتي تكون كافية لدعم تلك الأحكام؛ (راجع: الفقرات ٦٧١-٧١١)

- (٢) قدرة المكتب على تنفيذ الارتباط وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة. (راجع: الفقرة ٧٢١)
- (ب) ألا تؤدي الأولويات المالية والتشغيلية للمكتب إلى اتخاذ أحكام غير مناسبة بشأن قبول العلاقة مع أحد العملاء أو قبول ارتباط معين، أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط. (راجع: الفقرتين ٧٣٠، ٧٤١)

تنفيذ الارتباطات

٣١. يجب على المكتب تحديد أهداف الجودة التالية التي تتناول تنفيذ الارتباطات بجودة عالية:
- (أ) أن تفهم وتفي فرق الارتباطات بمسؤولياتها فيما يتصل بالارتباطات، بما في ذلك، عند الاقتضاء، المسؤولية العامة للشركاء المسؤولين عن الارتباطات عن إدارة الجودة وتحقيقها في الارتباطات ومشاركتهم فيها بصورة كافية ومناسبة طوال مدتها. (راجع: الفقرة ٧٥١)
- (ب) أن يكون توجيه فرق الارتباطات والإشراف عليها وفحص الأعمال التي تم تنفيذها مناسباً، من حيث طبيعته وتوقيته ومداه، بناءً على طبيعة الارتباطات وظروفها والموارد التي تم تخصيصها أو توفيرها لفرق الارتباطات، وأن يخضع العمل الذي ينفذه أعضاء فريق الارتباط الأقل خبرة للتوجيه والإشراف والفحص من قبل أعضاء فريق الارتباط الأكثر خبرة. (راجع: الفقرتين ٧٦١، ٧٧١)
- (ج) أن تمارس فرق الارتباطات الحكم المهني المناسب، وأيضاً نزع الشك المهني المناسبة في حال انطباقها على نوع الارتباط. (راجع: الفقرة ٧٨١)
- (د) أن يتم التشاور بشأن الأمور الصعبة أو المثيرة للجدل وأن يتم تطبيق الاستنتاجات التي يتم الاتفاق عليها. (راجع: الفقرات ٧٩١-٨١١)
- (هـ) أن يتم لفت انتباه المكتب إلى الاختلاف في الآراء داخل فريق الارتباط، أو بين فريق الارتباط وفاحص جودة الارتباط أو الأفراد الذين يتولون تنفيذ الأنشطة ضمن نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، وأن يتم حل هذه الاختلافات. (راجع: الفقرة ٨٢١)
- (و) أن يتم جمع الوثائق الخاصة بتوثيق أعمال الارتباط في الوقت المحدد بعد تاريخ تقرير الارتباط، وأن يتم الاحتفاظ بها والحفاظ عليها بشكل مناسب للوفاء باحتياجات المكتب والالتزام بالأنظمة أو اللوائح أو المتطلبات المسلكية ذات الصلة أو المعايير المهنية. (راجع: الفقرات ٨٣١-٨٥١)

الموارد

٣٢. يجب على المكتب تحديد أهداف الجودة التالية التي تتناول الحصول على الموارد، وتطويرها واستخدامها والحفاظ عليها وتوزيعها وتخصيصها، على نحو مناسب وفي الوقت المناسب للتمكن من تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله: (راجع: الفقرتين ٨٦١، ٨٧١)

الموارد البشرية

- (أ) أن يتم توظيف العاملين وتطويرهم والحفاظ عليهم وأن تتوفر لديهم الكفاءات والقدرات اللازمة لما يلي: (راجع: الفقرات ٨٨٠-٩٠٠)
- (١) تنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت، بما في ذلك امتلاك المعرفة أو الخبرة الملائمة للارتباطات التي ينفذها المكتب؛ أو
- (٢) تنفيذ الأنشطة أو أداء المسؤوليات فيما يتعلق بتشغيل نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب.
- (ب) أن يبدي العاملون التزاماً بالجودة من خلال تصرفاتهم وسلوكياتهم، وأن يقوموا بتطوير الكفاءات المناسبة والحفاظ عليها لتنفيذ مهامهم، وأن تتم مساءلتهم أو الإشادة بأعمالهم من خلال تقييمات الأداء والأجور والترقيات وغيرها من الحوافز في الوقت المناسب. (راجع: الفقرات ٩١١-٩٣١)
- (ج) أن يتم الاستعانة بأفراد من مصادر خارجية (أي الشبكة أو مكتب آخر ضمن الشبكة أو مقدم خدمة) عندما يفتقر المكتب إلى ما يكفي من العاملين، أو العاملين المناسبين، للتمكن من تشغيل نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب أو تنفيذ الارتباطات. (راجع: الفقرة ٩٤١)
- (د) أن يتم تخصيص أعضاء للفريق الخاص بكل ارتباط، بمن فيهم الشريك المسؤول عن الارتباط، ممن يحظون بالكفاءات والقدرات المناسبة، ومنحهم الوقت الكافي، لتنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت. (راجع: الفقرات ٨٨١، ٨٩١، ٩٥١-٩٧١)

(هـ) أن يتم تخصيص أفراد لتنفيذ الأنشطة ضمن نظام إدارة الجودة، ممن يحظون بالكفاءات والقدرات المناسبة، بما في ذلك الوقت الكافي، لتنفيذ تلك الأنشطة.

الموارد التقنية

(و) أن يتم الحصول على الموارد التقنية المناسبة أو تطويرها، وأن يتم تطبيقها والحفاظ عليها واستخدامها، للتمكن من تشغيل نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب وتنفيذ الارتباطات. (راجع: الفقرات ٩٨١-١٠١٠، ١٠٤١)

الموارد الفكرية

(ز) أن يتم الحصول على الموارد الفكرية المناسبة أو تطويرها، وأن يتم تطبيقها والحفاظ عليها واستخدامها، للتمكن من تشغيل نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب وتنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحوٍ ثابت، وأن تكون هذه الموارد الفكرية متسقة مع المعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة، عند الاقتضاء. (راجع: الفقرات ١٠٢٠-١٠٤١)

مقدمو الخدمات

(ح) أن تكون الموارد البشرية أو التقنية أو الفكرية التي تم الحصول عليها من مقدمي الخدمات مناسبة للاستخدام في نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب وفي تنفيذ الارتباطات، مع مراعاة أهداف الجودة المحددة في الفقرة ٣٢ (د) و(هـ) و(و) و(ز). (راجع: الفقرات ١٠٥١-١٠٨١)

المعلومات والاتصالات

٣٣. يجب على المكتب تحديد أهداف الجودة التالية التي تتناول الحصول على المعلومات المتعلقة بنظام إدارة الجودة، أو إعدادها أو استخدامها، ونقل المعلومات داخل المكتب وإلى الأطراف الخارجية في الوقت المناسب للتمكن من تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله. (راجع: الفقرة ١٠٩١)

(أ) أن يقوم نظام المعلومات بتحديد المعلومات ذات الصلة التي يمكن الاعتماد عليها والتي تدعم نظام إدارة الجودة، ويقوم بحصر هذه المعلومات ومعالجتها والحفاظ عليها، سواءً كانت من مصادر داخلية أو خارجية. (راجع: الفقرتين ١١٠٠، ١١١١)

(ب) أن تقرّ وتعزز ثقافة المكتب مسؤولية العاملين بشأن تبادل المعلومات مع المكتب وفيما بينهم. (راجع: الفقرة ١١٢٠)

(ج) أن يتم تبادل المعلومات ذات الصلة التي يمكن الاعتماد عليها عبر المكتب ومع فرق الارتباطات، بما في ذلك: (راجع: الفقرة ١١٢٠)

(١) نقل المعلومات إلى العاملين وفرق الارتباطات، وكفاية هذه المعلومات من حيث طبيعتها وتوقيتها ومداهما لتمكينهم من فهم وأداء مسؤولياتهم فيما يتعلق بتنفيذ الأنشطة ضمن نظام إدارة الجودة أو الارتباطات؛

(٢) قيام العاملين وفرق الارتباطات بنقل المعلومات إلى المكتب عند تنفيذ الأنشطة ضمن نظام إدارة الجودة أو الارتباطات.

(د) أن يتم نقل المعلومات ذات الصلة التي يمكن الاعتماد عليها إلى الأطراف الخارجية، بما في ذلك:

(١) قيام المكتب بنقل المعلومات إلى، أو ضمن، الشبكة التي ينتمي إليها أو إلى مقدمي الخدمات، إن وجدوا، لتمكين الشبكة أو مقدمي الخدمات من الوفاء بمسؤولياتهم فيما يتعلق بمتطلبات الشبكة أو خدماتها أو الموارد التي يقومون بتوفيرها؛ (راجع: الفقرة ١١٣٠)

(٢) نقل المعلومات خارجياً عندما يتعين القيام بذلك بموجب الأنظمة أو اللوائح أو المعايير المهنية، أو لدعم الأطراف الخارجية في فهم نظام إدارة الجودة. (راجع: الفقرتين ١١٤٠، ١١٥٠)

استجابات محددة

٣٤. عند تصميم الاستجابات وتطبيقها وفقاً للفقرة ٢٦، يجب على المكتب تضمين الاستجابات التالية: (راجع: الفقرة ١١٦٠)

(أ) أن يضع المكتب سياسات أو إجراءات لما يلي:

معيار إدارة الجودة (١)

- (١) التعرف على التهديدات التي تمس الالتزام بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة، وتقويم تلك التهديدات ومواجهتها؛ (راجع: الفقرة ١١٧أ)
- (٢) التعرف على أية مخالفات للمتطلبات المسلكية ذات الصلة، ونقلها وتقويمها والإبلاغ عنها، والاستجابة بشكل مناسب لأسبابها وتبعاتها في الوقت المناسب. (راجع: الفقرتين ١١٨، ١١٩)
- (ب) أن يحصل المكتب، سنوياً على الأقل، على تأكيد موثّق بالالتزام بمتطلبات الاستقلال من جميع العاملين المطالبين بالاستقلال بموجب المتطلبات المسلكية ذات الصلة.
- (ج) أن يضع المكتب سياسات أو إجراءات لتلقي الشكاوى والادعاءات المتعلقة بالإخفاق في تنفيذ العمل وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة، أو عدم الالتزام بسياسات أو إجراءات المكتب الموضوعة وفقاً لهذا المعيار، والتحري عن هذه الشكاوى والادعاءات وحلها. (راجع: الفقرتين ١٢٠، ١٢١)
- (د) أن يضع المكتب سياسات أو إجراءات تتناول الظروف التي تكون قائمة عندما:
- (١) يصبح المكتب على دراية بمعلومات بعد قبوله للعلاقة مع أحد العملاء أو قبوله لارتباط معين أو استمراره في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط، وكان من شأن تلك المعلومات أن تتسبب في رفض المكتب للعلاقة مع العميل أو رفض الارتباط المعين فيما لو توفرت له قبل قيامه بقبول العلاقة مع العميل أو قبول الارتباط المعين أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط؛ أو (راجع: الفقرتين ١٢٢أ، ١٢٣أ)
- (٢) يكون المكتب ملزماً بموجب الأنظمة أو اللوائح بقبول العلاقة مع أحد العملاء أو قبول ارتباط معين. (راجع: الفقرة ١٢٣أ)
- (هـ) أن يضع المكتب سياسات أو إجراءات: (راجع: الفقرات ١٢٤-١٢٦أ)
- (١) تتطلب الاتصال بالمكلفين بالحوكمة، عند مراجعة القوائم المالية للمنشآت المدرجة، بشأن كيفية دعم نظام إدارة الجودة لتنفيذ ارتباطات المراجعة بجودة عالية على نحو ثابت؛ (راجع: الفقرات ١٢٧أ-١٢٩أ)
- (٢) تتناول الحالات الأخرى التي من المناسب فيها الاتصال بأطراف خارجية بشأن نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب؛ (راجع: الفقرة ١٣٠أ)
- (٣) تتناول المعلومات التي سيتم توفيرها عندما يتم الاتصال خارجياً وفقاً للفقرتين ٣٤(هـ) و ٣٤(هـ)٢، بما في ذلك طبيعة الاتصال وتوقيته ومداه وشكله المناسب. (راجع: الفقرتين ١٣١أ، ١٣٢أ)
- (و) أن يضع المكتب سياسات أو إجراءات تتناول فحوصات جودة الارتباطات وفقاً لمعيار إدارة الجودة (٢)، وتتطلب إجراء فحص لجودة الارتباطات فيما يتعلق بما يلي:
- (١) ارتباطات مراجعة القوائم المالية للمنشآت المدرجة؛
- (٢) ارتباطات المراجعة أو غيرها التي تتطلب الأنظمة أو اللوائح إجراء فحص لجودتها؛ (راجع: الفقرة ١٣٣أ)
- (٣) ارتباطات المراجعة أو غيرها التي يحدد المكتب أن فحص جودتها يُعد استجابة مناسبة لمواجهة خطر واحد أو أكثر من مخاطر الجودة المرتبطة بها. (راجع: الفقرات ١٣٤-١٣٧أ)

آلية المتابعة والتصحيح

٣٥. يجب على المكتب وضع آلية للمتابعة والتصحيح لأجل ما يلي: (راجع: الفقرة ١٣٨أ)

- (أ) توفير معلومات ذات صلة ويمكن الاعتماد عليها وفي الوقت المناسب بشأن تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله.
- (ب) اتخاذ التصرفات المناسبة للاستجابة لأوجه القصور التي تم التعرف عليها بحيث يتم تصحيحها في الوقت المناسب.

تصميم أنشطة المتابعة وتنفيذها

٣٦. يجب على المكتب تصميم أنشطة للمتابعة وتنفيذها لتوفير أساس للتعرف على أوجه القصور.
٣٧. عند تحديد طبيعة أنشطة المتابعة، وتوقيتها ومداهها، يجب على المكتب أن يأخذ في الحسبان: (راجع: الفقرات ١٣٩١-١٤٢١)
- (أ) أسباب التقييمات الممنوحة لمخاطر الجودة؛
- (ب) تصميم الاستجابات؛
- (ج) تصميم آلية تقييم المخاطر وآلية المتابعة والتصحيح الخاصة بالمكتب؛ (راجع: الفقرتين ١٤٣١، ١٤٤١)
- (د) التغييرات في نظام إدارة الجودة؛ (راجع: الفقرة ١٤٥١)
- (هـ) نتائج أنشطة المتابعة السابقة وما إذا كانت تلك الأنشطة لا تزال ملائمة عند تقويم نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب وما إذا كانت التصرفات التصحيحية قد امتازت بالفاعلية في علاج أوجه القصور التي تم التعرف عليها في السابق؛ (راجع: الفقرتين ١٤٦١، ١٤٧١)
- (و) المعلومات الأخرى ذات الصلة، بما في ذلك الشكاوى والادعاءات بشأن الإخفاق في تنفيذ العمل وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة أو عدم الالتزام بسياسات أو إجراءات المكتب التي تم وضعها وفقاً لهذا المعيار، والمعلومات الناتجة من التفاصيل الخارجية والمعلومات التي يتم الحصول عليها من مقدمي الخدمات. (راجع: الفقرات ١٤٨١-١٥٠١)
٣٨. يجب على المكتب أن يضع ضمن أنشطة المتابعة الخاصة به التقصي عن الارتباطات المكتملة ويجب عليه تحديد الارتباطات التي سيتم اختيارها والشركاء المسؤولين عن الارتباطات الذين سيتم اختيارهم. وفي سبيل ذلك، يجب على المكتب: (راجع: الفقرات ١٤١١، ١٥١١-١٥٤١)
- (أ) أخذ الأمور الواردة في الفقرة ٣٧ في الحسبان؛
- (ب) مراعاة طبيعة وتوقيت ومدى أنشطة المتابعة الأخرى التي ينفذها المكتب والارتباطات التي تخضع لها والشركاء المسؤولين عن الارتباطات الذين يخضعون لها؛
- (ج) اختيار ارتباط مكتمل واحد على الأقل لكل شريك من الشركاء المسؤولين عن الارتباطات، على أساس دوري يحدده المكتب.
٣٩. يجب على المكتب أن يضع سياسات أو إجراءات:
- (أ) تتطلب أن يحظى الأفراد الذين يتولون تنفيذ أنشطة المتابعة بالكفاءات والقدرات، بما في ذلك الوقت الكافي، لتنفيذ أنشطة المتابعة بفاعلية؛
- (ب) تتناول موضوعية الأفراد الذين يتولون تنفيذ أنشطة المتابعة. ويجب أن تحظر هذه السياسات أو الإجراءات قيام أعضاء الفريق أو فاحص الجودة في ارتباط بعينه بتنفيذ أي تقصي عن ذلك الارتباط. (راجع: الفقرتين ١٥٥١، ١٥٦١)

تقويم المكتشفات والتعرف على أوجه القصور

٤٠. يجب على المكتب تقويم المكتشفات لتحديد ما إذا كانت توجد أوجه للقصور، بما في ذلك في آلية المتابعة والتصحيح. (راجع: الفقرات ١٥٧١-١٦٢١)

تقويم أوجه القصور التي تم التعرف عليها

٤١. يجب على المكتب تقويم مدى حدة وانتشار أوجه القصور التي تم التعرف عليها، عن طريق: (راجع: الفقرات ١٦١١، ١٦٣١، ١٦٤١)
- (أ) التحري عن الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي تم التعرف عليها. وعند تحديد طبيعة إجراءات التحري عن الأسباب الجذرية، وتحديد توقيتها ومداهها، يجب على المكتب أن يأخذ في الحسبان طبيعة أوجه القصور التي تم التعرف عليها وحدتها المحتملة. (راجع: الفقرات ١٦٥١-١٦٩١)
- (ب) تقويم تأثير أوجه القصور التي تم التعرف عليها، كل منها على حدة وفي مجملها، على نظام إدارة الجودة.

الاستجابة لأوجه القصور التي تم التعرف عليها

٤٢. يجب على المكتب تصميم وتطبيق تصرفات تصحيحية، لعلاج أوجه القصور التي تم التعرف عليها، تستجيب لنتائج تحليل الأسباب الجذرية. (راجع: الفقرات ١٧٠أ-١٧٢أ)

٤٣. يجب على الأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن آلية المتابعة والتصحيح تقويم ما إذا كانت التصرفات التصحيحية:

- (أ) مصممة على نحو مناسب لعلاج أوجه القصور التي تم التعرف عليها وأسبابها الجذرية ذات الصلة وتحديد أنها قد تم تطبيقها؛
(ب) المطبقة لعلاج أوجه القصور التي تم التعرف عليها في السابق تمتاز بالفاعلية.

٤٤. إذا أشار التقويم إلى عدم تصميم التصرفات التصحيحية، وعدم تطبيقها، على نحو مناسب أو عدم فاعليتها، فيجب على الأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن آلية المتابعة والتصحيح اتخاذ التصرف المناسب لضمان تعديل التصرفات التصحيحية على نحو مناسب حتى تكون فعالة.

المكتشفات بشأن ارتباط معين

٤٥. يجب على المكتب الاستجابة للظروف التي تشير فيها المكتشفات إلى وجود ارتباط تم فيه إهمال إجراءات ضرورية أثناء تنفيذ الارتباط أو ارتباط صدر له تقرير ربما لم يكن مناسباً. ويجب أن تتضمن استجابة المكتب: (راجع: الفقرة ١٧٣أ)

- (أ) اتخاذ التصرف المناسب للالتزام بالمعايير المهنية ذات الصلة والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة؛
(ب) عندما يُعتبر التقرير غير مناسب، مراعاة الآثار المترتبة على ذلك واتخاذ التصرف المناسب، بما في ذلك النظر فيما إذا كان الأمر يتطلب الحصول على مشورة قانونية.

الاتصال الدائم فيما يتعلق بالمتابعة والتصحيح

٤٦. يجب على الأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن آلية المتابعة والتصحيح نقل ما يلي في الوقت المناسب إلى الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمسائلة النهائية عن نظام إدارة الجودة والأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة: (راجع: الفقرة ١٧٤أ)

(أ) وصف لإجراءات المتابعة التي تم تنفيذها؛

(ب) أوجه القصور التي تم التعرف عليها، بما في ذلك مدى حدة وانتشار هذا القصور؛

(ج) التصرفات التصحيحية لعلاج أوجه القصور التي تم التعرف عليها.

٤٧. يجب على المكتب نقل الأمور الموضحة في الفقرة ٤٦ إلى فرق الارتباطات والأفراد الآخرين المسند إليهم الأنشطة ضمن نظام إدارة الجودة لتمكينهم من اتخاذ التصرف العاجل والمناسب وفقاً لمسؤولياتهم.

متطلبات الشبكة أو خدماتها

٤٨. عندما ينتهي المكتب إلى شبكة، يجب عليه فهم ما يلي، عند الاقتضاء: (راجع: الفقرتين ١٩أ، ١٧٥أ)

(أ) المتطلبات التي حددتها الشبكة بشأن نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، بما في ذلك متطلبات تطبيق المكتب أو استخدامه للموارد أو الخدمات التي تم تصميمها، أو تم توفيرها بأية طريقة أخرى، بواسطة الشبكة أو من خلالها (أي متطلبات الشبكة)؛

(ب) أية خدمات أو موارد قامت الشبكة بتوفيرها واختار المكتب تطبيقها أو استخدامها في تصميم أو تطبيق أو تشغيل نظام إدارة الجودة الخاص به (أي خدمات الشبكة)؛

(ج) مسؤوليات المكتب عن أي تصرفات ضرورية لتطبيق متطلبات الشبكة أو استخدام خدماتها. (راجع: الفقرة ١٧٦أ)

ويظل المكتب مسؤولاً عن نظام إدارة الجودة الخاص به، بما في ذلك الأحكام المهنية التي يتم اتخاذها عند تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله. ولا يجوز للمكتب أن يسمح بتعارض الالتزام بمتطلبات الشبكة أو استخدام خدماتها مع متطلبات هذا المعيار. (راجع: الفقرة ١٧٧أ)

٤٩. بناءً على الفهم الذي تم التوصل إليه في الفقرة ٤٨، يجب على المكتب:

- (أ) تحديد كيف أن متطلبات الشبكة أو خدماتها تُعد ذات صلة بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، وكيف أنها قد تم مراعاتها في النظام، بما في ذلك الكيفية التي سيتم تطبيقها بها؛ (راجع: الفقرة ١٧٨)
- (ب) تقويم ما إذا كانت متطلبات الشبكة أو خدماتها يلزم على المكتب تكييفها أو الإضافة إليها حتى تكون مناسبة للاستخدام في نظام إدارة الجودة الخاص به، وكيفية القيام بذلك إذا لزم الأمر. (راجع: الفقرتين ١٧٩، ١٨٠)

أنشطة المتابعة التي تنفذها الشبكة على نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب

٥٠. عندما تنفذ الشبكة أنشطة للمتابعة فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، يجب على المكتب:

- (أ) تحديد أثر أنشطة المتابعة التي تنفذها الشبكة على طبيعة وتوقيت ومدى أنشطة المتابعة الخاصة بالمكتب التي يتم تنفيذها وفقاً للفقرات ٣٦-٣٨؛
- (ب) تحديد مسؤوليات المكتب فيما يتعلق بأنشطة المتابعة، بما في ذلك أي تصرفات ذات صلة يتخذها المكتب؛
- (ج) الحصول على نتائج أنشطة المتابعة من الشبكة في الوقت المناسب، في إطار تقويم المكتشفات والتعرف على أوجه القصور في الفقرة ٤٠. (راجع: الفقرة ١٨١)

أنشطة المتابعة التي تنفذها الشبكة عبر مكاتبها

٥١. يجب على المكتب:

- (أ) فهم النطاق العام لأنشطة المتابعة التي تنفذها الشبكة عبر مكاتبها، بما في ذلك أنشطة المتابعة التي تهدف إلى ضمان تطبيق متطلبات الشبكة بشكل مناسب عبر مكاتب الشبكة، وكيفية قيام الشبكة بنقل نتائج أنشطة المتابعة التي قامت بتنفيذها إلى المكتب؛
- (ب) الحصول، سنوياً على الأقل، على معلومات من الشبكة بشأن النتائج الكلية لأنشطة المتابعة التي تنفذها عبر مكاتبها، في حالة الانطباق، وأيضاً: (راجع: الفقرات ١٨٢-١٨٤)
- (١) نقل المعلومات إلى فرق الارتباطات والأفراد الآخرين المسند إليهم الأنشطة ضمن نظام إدارة الجودة، حسب مقتضى الحال، لتمكينهم من اتخاذ التصرف العاجل والمناسب وفقاً لمسؤولياتهم؛
- (٢) النظر في أثر المعلومات على نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب.

أوجه القصور التي يتعرف عليها المكتب في متطلبات الشبكة أو خدماتها

٥٢. في حال تعرف المكتب على قصور في متطلبات الشبكة أو خدماتها، فيجب عليه: (راجع: الفقرة ١٨٥)

- (أ) نقل المعلومات ذات الصلة الخاصة بالقصور الذي تم التعرف عليه إلى الشبكة؛
- (ب) وفقاً للفقرة ٤٢، تصميم وتطبيق تصرفات تصحيحية لعلاج تأثير القصور الذي تم التعرف عليه في متطلبات الشبكة أو خدماتها. (راجع: الفقرة ١٨٦)

تقويم نظام إدارة الجودة

٥٣. يجب على الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة تقويم نظام إدارة الجودة، بالنيابة عن المكتب. ويجب إجراء التقويم في وقت معين، وتنفيذه سنوياً على الأقل. (راجع: الفقرات ١٨٧-١٨٩)

٥٤. بناءً على التقويم، يجب على الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة استنتاج أحد ما يلي، بالنيابة عن المكتب: (راجع: الفقرتين ١٩٠، ١٩٥)

- (أ) أن نظام إدارة الجودة يوفر تأكيداً معقولاً للمكتب بشأن تحقيق أهداف النظام؛ أو (راجع: الفقرة ١٩١)

معيار إدارة الجودة (١)

(ب) أن نظام إدارة الجودة يوفر تأكيداً معقولاً للمكتب بشأن تحقيق أهداف النظام، باستثناء الأمور المتعلقة بأوجه القصور التي تم التعرف عليها التي لها تأثير حاد ولكنه غير منتشر على تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله؛ أو (راجع: الفقرة ١٩٢أ)

(ج) أن نظام إدارة الجودة لا يوفر تأكيداً معقولاً للمكتب بشأن تحقيق أهداف النظام. (راجع: الفقرات ١٩٢أ-١٩٤أ)

٥٥. في حال توصل الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة إلى الاستنتاج الموضح في الفقرة ٥٤(ب) أو ٥٤(ج)، فيجب على المكتب: (راجع: الفقرة ١٩٦أ)

(أ) اتخاذ تصرف عاجل ومناسب؛

(ب) الاتصال مع:

(١) فرق الارتباطات والأفراد الآخرين المسند إليهم الأنشطة ضمن نظام إدارة الجودة بالقدر الذي يتعلق بمسؤولياتهم؛ (راجع: الفقرة ١٩٧أ)

(٢) أطراف خارجية وفقاً لسياسات أو إجراءات المكتب التي تنظمها الفقرة ٣٤(هـ). (راجع: الفقرة ١٩٨أ)

٥٦. يجب على المكتب إجراء تقييمات دورية لأداء الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة والأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة. وفي سبيل ذلك، يجب على المكتب أن يأخذ في الحسبان تقويم نظام إدارة الجودة. (راجع: الفقرات ١٩٩أ-٢٠١أ)

التوثيق

٥٧. يجب على المكتب إعداد توثيق لنظام إدارة الجودة الخاص به يكفي لما يلي: (راجع: الفقرات ٢٠٢أ-٢٠٤أ)

(أ) دعم العاملين في التوصل إلى فهم متنسق لنظام إدارة الجودة، بما في ذلك فهم أدوارهم ومسؤولياتهم فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة وتنفيذ الارتباطات؛

(ب) دعم التطبيق والعمل المتسق للاستجابات؛

(ج) توفير أدلة بشأن تصميم الاستجابات وتطبيقها وعملها، لدعم تقويم نظام إدارة الجودة الذي يقوم بتنفيذه الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة.

٥٨. عند إعداد التوثيق، يجب على المكتب تضمين ما يلي:

(أ) تحديد الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة والمسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة؛

(ب) أهداف الجودة ومخاطر الجودة الخاصة بالمكتب؛ (راجع: الفقرة ٢٠٥أ)

(ج) وصف للاستجابات وكيفية مواجهة استجابات المكتب لمخاطر الجودة؛

(د) فيما يتعلق بألية المتابعة والتصحيح:

(١) أدلة بشأن أنشطة المتابعة التي تم تنفيذها؛

(٢) تقويم المكتشفات وأوجه القصور التي تم التعرف عليها وأسبابها الجذرية؛

(٣) التصرفات التصحيحية لعلاج أوجه القصور التي تم التعرف عليها وتقويم تصميم تلك التصرفات التصحيحية وتطبيقها؛

(٤) الاتصالات المتعلقة بالمتابعة والتصحيح؛

(هـ) أساس الاستنتاج الذي تم التوصل إليه بموجب الفقرة ٥٤.

٥٩. يجب على المكتب توثيق الأمور الواردة في الفقرة ٥٨ من حيث تعلقها بمتطلبات الشبكة أو خدماتها وتقويم متطلبات الشبكة أو خدماتها وفقاً للفقرة ٤٩(ب). (راجع: الفقرة ٢٠٦أ)

٦٠. يجب على المكتب تحديد فترة زمنية للاحتفاظ بالتوثيق الخاص بنظام إدارة الجودة، وذلك لفترة تكفي لتمكينه من متابعة تصميم النظام وتطبيقه وتشغيله، أو لفترة أطول إذا تطلبت الأنظمة أو اللوائح ذلك.

المواد التطبيقية والمواد التفسيرية الأخرى

نطاق هذا المعيار (راجع: الفقرتين ٣، ٤)

١٠. تحدد أيضاً الإصدارات الأخرى لمجلس المعايير الدولية للمراجعة والتأكد، بما في ذلك معيار ارتباطات الفحص (٢٤٠٠)° ومعيار ارتباطات التأكد (٣٠٠٠)،^٦ متطلبات للشريك المسؤول عن الارتباط بشأن إدارة الجودة على مستوى الارتباطات.

٢٠. يحتوي الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة^٧ على متطلبات و مواد تطبيقية للمحاسبين المهنيين تمكّنهم من الوفاء بمسؤوليتهم عن العمل بما يخدم المصلحة العامة. ووفقاً لما هو مشار إليه في الفقرة ١٥، ففي سياق تنفيذ الارتباطات على النحو الموضح في هذا المعيار، يشكل تنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت جزءاً من مسؤولية المحاسب المهني عن العمل بما يخدم المصلحة العامة.

نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب (راجع: الفقرات ٦-٩)

٣٠. قد يستخدم المكتب مصطلحات أو أطر عمل مختلفة لوصف مكونات نظام إدارة الجودة الخاص به.

٤٠. فيما يلي أمثلة للطبيعة المترابطة بين المكونات:

- توضح آلية المكتب لتقييم المخاطر الآلية التي يتعين على المكتب اتباعها عند تطبيقه لمنهج قائم على أساس المخاطر عبر نظام إدارة الجودة.
- يقوم مكون الحوكمة والقيادة بتهيئة البيئة التي تدعم نظام إدارة الجودة.
- يساعد مكونا الموارد والمعلومات والاتصالات في تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله.
- آلية المتابعة والتصحيح هي آلية تهدف إلى متابعة نظام إدارة الجودة بأكمله. وتوفر نتائج آلية المتابعة والتصحيح معلومات ذات صلة بآلية المكتب لتقييم المخاطر.
- قد توجد علاقات بين أمور خاصة، فعلى سبيل المثال، تتعلق جوانب معينة من المتطلبات المسلكية ذات الصلة بقبول العلاقات مع العملاء وقبول كل ارتباط معين والاستمرار في تلك العلاقات والارتباطات.
- ٥٠. يتم الوصول إلى التأكد المعقول عندما يحد نظام إدارة الجودة، إلى مستوى منخفض بدرجة يمكن قبولها، من خطر عدم تحقيق الأهداف المنصوص عليها في الفقرة ١٤ (أ) و(ب). والتأكد المعقول ليس مستوى تأكيد مطلق، وذلك لوجود قيود ملازمة لنظام إدارة الجودة. ومن هذه القيود احتمال الخطأ في الاجتهاد البشري عند اتخاذ القرارات واحتمال حدوث أعطال في نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، على سبيل المثال، بسبب الخطأ أو السلوك البشري أو الفشل في تطبيقات تقنية المعلومات.

اختصاص هذا المعيار (راجع: الفقرة ١٢)

٦٠. يوضح هدف هذا المعيار السياق الذي تم فيه وضع متطلبات المعيار، ويحدد المحصلة النهائية المرجوة من المعيار، والغرض منه هو دعم المكتب في فهم ما يلزم إنجازه، وعند الضرورة، فهم الوسائل المناسبة للقيام بذلك.

٧٠. يتم التعبير عن متطلبات هذا المعيار باستخدام الكلمة "يجب".

^٥ معيار ارتباطات الفحص (٢٤٠٠) "الارتباطات لفحص القوائم المالية التاريخية"

^٦ معيار ارتباطات التأكد (٣٠٠٠) "ارتباطات التأكد الأخرى بخلاف عمليات مراجعة أو فحص المعلومات المالية التاريخية"

^٧ الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة للمحاسبين المهنيين (بما في ذلك معايير الاستقلال الدولية) الصادر عن مجلس المعايير الدولية لسلوك وأداب المهنة للمحاسبين والمعتمد في المملكة العربية السعودية

٨٠. عند الضرورة، تقدم المواد التطبيقية والمواد التفسيرية الأخرى شرحاً إضافياً للمتطلبات وإرشادات لتنفيذها. وبشكل خاص، فإنها:

- قد تشرح بشكل أكثر دقة ما يعنيه متطلب ما، أو ما يهدف إلى تناوله؛
- قد تشتمل على أمثلة توضح كيفية تطبيق المتطلبات.

وفي حين أن مثل هذه الإرشادات لا تفرض في حد ذاتها متطلباً، إلا أنها تُعد ذات صلة بالتطبيق الصحيح للمتطلبات. وقد توفر أيضاً المواد التطبيقية والمواد التفسيرية الأخرى معلومات عامة عن الأمور التي تم تناولها في هذا المعيار. وعندما يكون ذلك مناسباً، يتم تضمين اعتبارات إضافية خاصة بجهات المراجعة في القطاع العام في جزء المواد التطبيقية والمواد التفسيرية الأخرى. وتساعد هذه الاعتبارات الإضافية في تطبيق المتطلبات الواردة في هذا المعيار. ومع ذلك، فهي لا تحد أو تقلل من مسؤولية المكتب عن تطبيق متطلبات هذا المعيار والالتزام بها.

٩٠. يتضمن هذا المعيار، في جزء منفصل تحت عنوان "التعريفات"، وصفاً للمعاني المنسوبة لبعض المصطلحات لأغراض هذا المعيار. وقد تم إيراد هذه التعريفات للمساعدة في تطبيق المعيار وتفسيره بشكل متسق. وهي لا تهدف إلى تجاوز التعريفات التي قد تكون موضوعة لأغراض أخرى، سواءً في الأنظمة أو اللوائح أو غيرها. ويحتوي مسرد مصطلحات المعايير الدولية الصادر عن مجلس المعايير الدولية للمراجعة والتأكيد في كتاب "إصدارات المعايير الدولية لإدارة الجودة والمراجعة والفحص والتأكدات الأخرى والخدمات ذات العلاقة"، الذي نشره الاتحاد الدولي للمحاسبين واعتمده الهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين، على المصطلحات الواردة تعريفها في هذا المعيار. ويتضمن المسرد أيضاً توضيحات لمصطلحات أخرى واردة في هذا المعيار للمساعدة في التوصل إلى تفسيرات وترجمات مشتركة ومتسقة.

التعريفات

القصور (راجع: الفقرة ١٦ (أ))

١٠٠. يتعرف المكتب على أوجه القصور من خلال تقييم المكتشفات. وقد ينشأ القصور من أمر واحد تم اكتشافه، أو من مجموعة من المكتشفات.
١١٠. عند التعرف على قصور نتيجة لعدم التعرف على أحد مخاطر الجودة، أو مجموعة منها، أو عدم تقييمها بشكل سليم، فإن الاستجابات لمواجهة تلك المخاطر قد تكون غائبة أيضاً أو غير مصممة أو مطبقة بشكل مناسب.
١٢٠. تتألف الجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة من متطلبات هذا المعيار التي تتناول:

- إسناد المسؤوليات (الفقرات ٢٠-٢٢)؛
- آلية المكتب لتقييم المخاطر؛
- آلية المتابعة والتصحيح؛
- تقييم نظام إدارة الجودة.

أمثلة لأوجه القصور التي تتعلق بالجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة

- إخفاق آلية المكتب لتقييم المخاطر في معرفة المعلومات التي تشير إلى حدوث تغيرات في طبيعة وظروف المكتب وارتباطاته والحاجة إلى تحديد أهداف إضافية للجودة، أو تعديل مخاطر الجودة أو الاستجابات.
- عدم تصميم آلية المتابعة والتصحيح الخاصة بالمكتب، أو عدم تطبيقها، بطريقة:
 - توفر معلومات ذات صلة ويمكن الاعتماد عليها وفي الوقت المناسب بشأن تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله.
 - تمكن المكتب من اتخاذ التصرفات المناسبة للاستجابة لأوجه القصور التي تم التعرف عليها بحيث يتم تصحيحها في الوقت المناسب.
- عدم قيام الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة بإجراء التقييم السنوي لنظام إدارة الجودة.

فريق الارتباط (راجع: الفقرة ١٦ (و))

١٣أ. يوفر معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث)^٨ إرشادات بشأن تطبيق تعريف فريق الارتباط في سياق مراجعة القوائم المالية.

التقصيات الخارجية (راجع: الفقرة ١٦ (ز))

١٤أ. في بعض الظروف، قد تتولى سلطة إشراف خارجية تنفيذ أنواع أخرى من التقصيات، على سبيل المثال، تنفيذ فحوصات محورية تركز على جوانب معينة من ارتباطات المراجعة أو الممارسات التي تتم على مستوى المكتب، فيما يخص مجموعة مختارة من المكاتب.

المكتشفات (راجع: الفقرة ١٦ (ح))

١٥أ. في إطار تجميع المكتشفات من أنشطة المتابعة والتقصيات الخارجية والمصادر الأخرى ذات الصلة، قد يتعرف المكتب على ملاحظات أخرى بشأن نظام إدارة الجودة الخاص به، مثل النواتج الإيجابية أو الفرص المتاحة للمكتب من أجل تحسين نظام إدارة الجودة أو زيادة تعزيره. وتشرح الفقرة ١٥٨١ كيفية استخدام المكتب للملاحظات الأخرى في نظام إدارة الجودة.

١٦أ. تحتوي الفقرة ١٤٨١ على أمثلة للمعلومات التي يتم جمعها من المصادر الأخرى ذات الصلة.

١٧أ. تشمل أنشطة المتابعة على المتابعة التي يتم تنفيذها على مستوى الارتباطات، مثل التقصي عن الارتباطات. وعلاوة على ذلك، قد تشمل التقصيات الخارجية والمصادر الأخرى ذات الصلة على معلومات تتعلق بارتباطات معينة. ونتيجة لذلك، تشمل المعلومات التي تتعلق بتصميم نظام إدارة الجودة، وتطبيقه وتشغيله، على مكتشفات على مستوى الارتباطات قد تكون مؤشراً على مكتشفات فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة.

المكتب (راجع: الفقرة ١٦ (ط))

١٨أ. قد يختلف تعريف "المكتب" في المتطلبات المسلكية ذات الصلة عن التعريف المنصوص عليه في هذا المعيار.

الشبكة (راجع: الفقرتين ١٦ (ل)، (٤٨))

١٩أ. قد يتم هيكلية الشبكات، والمكاتب داخلها، بطرق عدة. فعلى سبيل المثال، في سياق نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب:

- قد تضع الشبكة متطلبات للمكتب فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة الخاص به، أو قد توفر خدمات يستخدمها المكتب في نظامه الخاص بإدارة الجودة أو في تنفيذ الارتباطات؛ أو
- قد تقوم المكاتب الأخرى ضمن الشبكة بتوفير خدمات (موارد مثلاً) يستخدمها المكتب في نظامه الخاص بإدارة الجودة أو في تنفيذ الارتباطات؛ أو
- قد تضع الهياكل أو الجهات الأخرى ضمن الشبكة متطلبات للمكتب فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة الخاص به، أو قد تقوم بتوفير خدمات.

ولأغراض هذا المعيار، فإن أي متطلبات للشبكة أو خدمات لها يتم الحصول عليها من الشبكة أو من مكتب آخر ضمن الشبكة أو من هياكل أو جهات أخرى داخل الشبكة تُعد "متطلبات للشبكة أو خدمات لها".

العاملون (راجع: الفقرة ١٦ (ن))

٢٠أ. إضافة إلى العاملين (أي الأفراد داخل المكتب)، قد يستعين المكتب بأفراد من خارجه عند تنفيذ الأنشطة في نظام إدارة الجودة أو في تنفيذ الارتباطات. وقد يكون من بين هؤلاء الأفراد، على سبيل المثال، أفراد من المكاتب الأخرى ضمن الشبكة (على سبيل المثال، أفراد من مركز تقديم الخدمات التابع لأحد المكاتب ضمن الشبكة) أو أفراد يعملون لدى أحد مقدمي الخدمات (على سبيل المثال، مراجع أحد المكونات الذي يعمل لدى مكتب آخر ليس ضمن الشبكة التي ينتهي إليها المكتب).

٢١أ. يشمل العاملون أيضاً الشركاء والموظفين في الهياكل الأخرى التابعة للمكتب، مثل مركز تقديم الخدمات داخل المكتب.

^٨ معيار المراجعة (٢٢٠) (المحدث)، الفقرات ١٥١-٢٥١

٢٢أ. قد تختلف المتطلبات المسلكية ذات الصلة التي تنطبق في سياق نظم إدارة الجودة، بناءً على طبيعة وظروف المكتب وارتباطاته. وقد يكون لمصطلح "المحاسب المهني" تعريف في المتطلبات المسلكية ذات الصلة. فعلى سبيل المثال، يعرّف الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة مصطلح "المحاسب المهني" ويشرح كذلك نطاق تطبيق النصوص الواردة في الميثاق التي تنطبق على فرادى المحاسبين المهنيين في الممارسة العامة ومكاتبهم.

٢٣أ. يتناول الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة الظروف التي تمنع فيها الأنظمة أو اللوائح المحاسب المهني من الالتزام بأجزاء معينة من الميثاق. وينص الميثاق الدولي أيضاً على أن بعض الدول قد تكون لديها نصوص نظامية أو تنظيمية تختلف عن تلك الموضحة في الميثاق، أو تزيد عليها، وأن المحاسبين المهنيين في تلك الدول يلزم أن يكونوا على دراية بتلك الاختلافات وأن يلتزموا بالنصوص الأكثر تشدداً، ما لم تكن محظورة بموجب الأنظمة أو اللوائح.

٢٤أ. قد لا تنطبق نصوص عديدة في المتطلبات المسلكية ذات الصلة إلا على الأفراد في سياق تنفيذ الارتباطات وليس على المكتب في حد ذاته. فعلى سبيل المثال:

- ينطبق الجزء الثاني من الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة على المحاسبين المهنيين الأفراد في الممارسة العامة عند قيامهم بتنفيذ أنشطة مهنية بموجب علاقتهم مع المكتب، سواءً بصفة متعاقد أو موظف أو مالك، وقد يكون ذلك الجزء ذا صلة في سياق تنفيذ الارتباطات.
- تنطبق أيضاً متطلبات معينة في الجزأين الثالث والرابع من الميثاق الدولي على المحاسبين المهنيين الأفراد في الممارسة العامة عند قيامهم بتنفيذ أنشطة مهنية لصالح العملاء.

وقد تستدعي الحاجة أن يتناول نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب التزام الأفراد بهذه المتطلبات المسلكية ذات الصلة.

مثال للمتطلبات المسلكية ذات الصلة التي تنطبق على الأفراد فقط دون المكتب، والتي تتعلق بتنفيذ الارتباطات

يتناول الجزء الثاني من الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة الضغوط التي تتم ممارستها لمخالفة المبادئ الأساسية، ويشتمل على متطلبات تحظر على أي فرد:

- السماح بأن تؤدي الضغوط التي يمارسها الآخرون إلى مخالفة الالتزام بالمبادئ الأساسية؛ أو
 - ممارسة أي ضغوط على الآخرين مع علم المحاسب، أو مع وجود أسباب تدعوه إلى الاعتقاد، بأن تلك الضغوط ستؤدي إلى مخالفة الأفراد الآخرين للمبادئ الأساسية.
- قد تنشأ هذه الظروف، على سبيل المثال، عندما يرى فرد أثناء تنفيذ الارتباط أن الشريك المسؤول عن الارتباط أو عضو آخر كبير في فريق الارتباط قد مارس ضغوطاً عليه لمخالفة المبادئ الأساسية.

الاستجابة (راجع: الفقرة ١٦ (ش))

٢٥أ. يتم تطبيق السياسات من خلال تصرفات العاملين والأفراد الآخرين الذين تخضع تصرفاتهم للسياسات (بمن فيهم فرق الارتباطات)، أو من خلال امتناعهم عن اتخاذ تصرفات من شأنها أن تتعارض مع سياسات المكتب.

٢٦أ. قد يتم التكاليف بالإجراءات، من خلال وثائق رسمية أو غيرها من وسائل الاتصال، أو قد تنتج عن سلوكيات لم يصدر بها أمر رسمي ولكن بدلاً من ذلك تشترطها ثقافة المكتب. وقد يتم إنفاذ الإجراءات من خلال التصرفات التي تسمح بها تطبيقات تقنية المعلومات أو الجوانب الأخرى في بيئة تقنية المعلومات الخاصة بالمكتب.

٢٧أ. في حال استعانة المكتب بأفراد من خارجه في نظام إدارة الجودة أو في تنفيذ الارتباطات، فقد يجد المكتب حاجة إلى وضع سياسات أو إجراءات مختلفة تتناول تصرفات هؤلاء الأفراد. ويوفر معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث)^٩ إرشادات بشأن الحالات التي قد يجد المكتب فيها حاجة إلى وضع سياسات أو إجراءات مختلفة تتناول تصرفات الأفراد الذين من خارج المكتب في سياق مراجعة القوائم المالية.

^٩ معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث)، الفقرات ٢٣١-٢٥١

مقدم/الخدمة (راجع: الفقرة ١٦(ت))

٢٨. يشمل مقدمو الخدمات مراجعي المكونات من المكاتب الأخرى التي ليست ضمن الشبكة التي ينتهي إليها المكتب.

تطبيق المتطلبات ذات الصلة والالتزام بها (راجع: الفقرة ١٧)

٢٩. أمثلة للحالات التي قد لا يكون فيها أحد متطلبات هذا المعيار ذا صلة بالمكتب

- عندما يكون المكتب محاسباً قانونياً فرداً. ففي هذه الحالة، على سبيل المثال، قد لا تكون المتطلبات التي تتناول الهيكل التنظيمي وإسناد المهام والمسؤوليات والصلاحيات داخل المكتب، والتوجيه، والإشراف والفحص، وعلاج الاختلاف في الآراء، قد لا تكون تلك المتطلبات ذات صلة.
- عندما تقتصر الارتباطات التي ينفذها المكتب على ارتباطات الخدمات ذات العلاقة. ففي هذه الحالة، على سبيل المثال، إذا كان المكتب غير مطالب بالحفاظ على الاستقلال فيما يخص ارتباطات الخدمات ذات العلاقة، فمن يكون من بين المتطلبات ذات الصلة الحصول على تأكيد موثّق بالالتزام بمتطلبات الاستقلال من جميع العاملين.

نظام إدارة الجودة

تصميم نظام لإدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله (راجع: الفقرة ١٩)

٣٠. لا تُعد إدارة الجودة عملاً منعزلاً داخل المكتب؛ بل هي ناتج التكامل بين ثقافة تبدي التزاماً بالجودة، من جهة، وبين استراتيجية المكتب وأنشطته التشغيلية وآليات عمله، من جهة أخرى. ولذلك، قد يؤدي تصميم نظام إدارة الجودة والأنشطة التشغيلية للمكتب وآليات عمله على نحو متكامل إلى تطوير منهج متجانس لإدارة المكتب، وتعزيز فاعلية إدارة الجودة.

٣١. من المرجح تعزيز جودة الأحكام المهنية التي يمارسها المكتب عندما يبدي الأفراد الذين يتخذون تلك الأحكام موقفاً سلوكياً يشتمل على عقلية متسائلة، وينطوي ذلك على ما يلي:

- مراعاة مصدر المعلومات التي يتم الحصول عليها بشأن نظام إدارة الجودة، ومراعاة ملاءمتها وكفائتها، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بطبيعة وظروف المكتب وارتباطاته؛
- الانفتاح والانتباه للحاجة إلى تنفيذ المزيد من التحريات أو غيرها من التصرفات.

المسؤوليات (راجع: الفقرات ٢٠، ٢١، ٢٨(د))

٣٢. يشتمل مكون الحوكمة والقيادة على هدف للجودة يتمثل في أن يكون الهيكل التنظيمي للمكتب وإسناد المهام والمسؤوليات والصلاحيات مناسباً للتمكن من تصميم وتطبيق وتشغيل نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب.

٣٣. بغض النظر عن إسناد المسؤوليات المتعلقة بنظام إدارة الجودة وفقاً للفقرة ٢٠، يظل المكتب هو المسؤول النهائي عن نظام إدارة الجودة ومساءلة ومحاسبة الأفراد عن المهام المسندة إليهم. فعلى سبيل المثال، بالرغم من قيام المكتب بإسناد التقويم الخاص بنظام إدارة الجودة والاستنتاج من هذا التقويم إلى الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة، وفقاً للفقرتين ٥٣ و ٥٤، فإن المكتب هو المسؤول عن هذا التقويم والاستنتاج.

٣٤. من المعتاد أن يكون الفرد الذي تُسند إليه المسؤولية عن الأمور الواردة في الفقرة ٢٠ شريكاً في المكتب بحيث يكون له التأثير المناسب والصلاحيات المناسبة داخل المكتب، وفقاً لمتطلبات الفقرة ٢١. ومع ذلك، وبناءً على الهيكل القانوني للمكتب، قد توجد ظروف لا يكون فيها الفرد شريكاً في المكتب ولكن يكون له التأثير المناسب والصلاحيات المناسبة داخل المكتب لتنفيذ المهمة المسندة إليه بسبب الترتيبات الرسمية التي يحددها المكتب أو الشبكة التي ينتهي إليها المكتب.

٣٥. قد تختلف طريقة إسناد المكتب للمهام والمسؤوليات والصلاحيات داخله وقد تفرض الأنظمة أو اللوائح متطلبات معينة على المكتب تؤثر على هيكل القيادة والإدارة أو المسؤوليات المسندة إليهم. وقد يقوم الأفراد الذين تُسند إليهم المسؤولية عن الأمور الواردة في الفقرة ٢٠ بإحالة المهام

أو الإجراءات أو الواجبات أو التصرفات إلى أفراد آخرين لمساعدتهم في الوفاء بمسؤولياتهم. ومع ذلك، يظل الأفراد المسند إليهم المسؤولية عن الأمور الواردة في الفقرة ٢٠ مسؤولين ومسؤولين عن المسؤوليات المسندة إليهم.

مثال للتدرج لتوضيح كيفية إسناد المهام والمسؤوليات

- في المكاتب الأقل تعقيداً، قد يتم إسناد المسؤولية والمسائلة النهائية عن نظام إدارة الجودة إلى شريك مدير واحد يتحمل وحده مسؤولية الإشراف على المكتب. وقد يتحمل هذا الفرد أيضاً المسؤولية عن جميع جوانب نظام إدارة الجودة، بما في ذلك المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة والالتزام بمتطلبات الاستقلال وآلية المتابعة والتصحيح.
- في المكاتب الأكثر تعقيداً، قد تتعدد مستويات القيادة داخل الهيكل التنظيمي للمكتب، وقد توجد هيئة حاكمة مستقلة تحظى بصلاحيات الإشراف غير التنفيذي على المكتب، وقد تتألف تلك الهيئة من أفراد من خارج المكتب. وعلاوة على ذلك، قد يقوم المكتب بإسناد المسؤولية التشغيلية عن جوانب خاصة في نظام إدارة الجودة بخلاف تلك المحددة في الفقرة ٢٠ (ج)، مثل المسؤولية التشغيلية عن الالتزام بالمتطلبات المسلكية أو المسؤولية التشغيلية عن إدارة أحد خطوط الخدمات.

٣٦١. يُعد الالتزام بمتطلبات الاستقلال أمراً ضرورياً لتنفيذ ارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى، وهو أحد الأمور التي يتوقعها أصحاب المصلحة الذين يعتمدون على تقارير المكتب. وجرت العادة على أن يتولى الأفراد الذين تُسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن الالتزام بمتطلبات الاستقلال مسؤولية الإشراف على جميع الأمور المتعلقة بالاستقلال بحيث يتم تصميم وتطبيق منهج قوي ومتسق من قبل المكتب للتعامل مع متطلبات الاستقلال.

٣٧١. قد تفرض الأنظمة أو اللوائح أو المعايير المهنية متطلبات إضافية للأفراد الذين تُسند إليهم المسؤولية عن الأمور الواردة في الفقرة ٢٠، مثل المتطلبات المتعلقة بالترخيص المهني أو التعليم المهني أو التطوير المهني المستمر.

٣٨١. تشتمل عادةً الخبرة والمعرفة المناسبة التي يحظى بها الأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة على فهم القرارات والتصرفات الاستراتيجية للمكتب والخبرة المتعلقة بالعمليات التشغيلية الخاصة بعمل المكتب.

آلية المكتب لتقييم المخاطر (راجع: الفقرة ٢٣)

٣٩١. قد تتأثر طريقة تصميم المكتب لآلية تقييم المخاطر الخاصة به بطبيعة المكتب وظروفه، بما في ذلك طريقة هيكل المكتب وتنظيمه.

أمثلة للتدرج لتوضيح كيفية اختلاف آلية المكتب لتقييم المخاطر

- في المكاتب الأقل تعقيداً، قد يتوفر لدى الأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن نظام إدارة الجودة فهم للمكتب وارتباطاته بما يكفي لتنفيذ آلية تقييم المخاطر. وقد يكون توثيق أهداف الجودة ومخاطر الجودة والاستجابات أقل شمولاً مما يتم في المكاتب الأكثر تعقيداً (قد يتم التوثيق، على سبيل المثال، في مستند واحد).
- في المكاتب الأكثر تعقيداً، قد توجد آلية رسمية لتقييم المخاطر، يشارك فيها العديد من الأفراد وتنطوي على الكثير من الأنشطة. وقد تكون الآلية مركزية (على سبيل المثال، يتم تحديد أهداف الجودة ومخاطر الجودة والاستجابات بشكل مركزي لجميع وحدات العمل والوظائف وخطوط الخدمات) أو غير مركزية (على سبيل المثال، يتم تحديد أهداف الجودة ومخاطر الجودة والاستجابات على مستوى كل وحدة عمل أو وظيفة أو خط خدمة، مع تجميع المخرجات على مستوى المكتب). وقد تحدد الشبكة أيضاً للمكتب أهدافاً ومخاطر تتعلق بالجودة واستجابات لها ليقوم المكتب بتضمينها في نظامه الخاص بإدارة الجودة.

٤٠١. يُعد تحديد أهداف الجودة، والتعرف على مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتطبيقها آلية تكرارية، وليس المقصود أن يتم تناول متطلبات هذا المعيار على نسق واحد. فعلى سبيل المثال:

- عند التعرف على مخاطر الجودة وتقييمها، قد يرى المكتب حاجة إلى تحديد أهداف إضافية للجودة.
- عند تصميم الاستجابات وتطبيقها، قد يرى المكتب أن ثمة خطر من مخاطر الجودة لم يتم التعرف عليه وتقييمه.

٤١١. تشكل مصادر المعلومات التي تمكن المكتب من تحديد أهداف الجودة، والتعرف على مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتطبيقها، جزءاً من مكون المعلومات والاتصالات الخاص بالمكتب وهي تشمل:

- نتائج آلية المتابعة والتصحيح الخاصة بالمكتب (انظر الفقرتين ٤٢ و١٧١).
- المعلومات التي يتم الحصول عليها من الشبكة أو من مقدمي الخدمات، بما في ذلك:
 - المعلومات عن متطلبات الشبكة أو خدماتها (انظر الفقرة ٤٨)؛
 - المعلومات الأخرى التي يتم الحصول عليها من الشبكة، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بنتائج أنشطة المتابعة التي تنفذها الشبكة عبر مكاتبها (انظر الفقرتين ٥٠، ٥١).
- قد توجد أيضاً معلومات أخرى، داخلية أو خارجية على السواء، ذات صلة بآلية المكتب لتقييم المخاطر، مثل:
 - المعلومات المتعلقة بالشكاوى والادعاءات بشأن الإخفاق في تنفيذ العمل وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة، أو عدم الالتزام بسياسات أو إجراءات المكتب التي تم وضعها وفقاً لهذا المعيار.
 - نتائج التقييمات الخارجية.
 - المعلومات من السلطات التنظيمية عن المنشآت التي ينفذ المكتب ارتباطات لصالحها، والتي يتم إتاحتها للمكتب، مثل المعلومات التي يتم الحصول عليها من سلطة تنظيمية للأوراق المالية عن منشأة ينفذ المكتب ارتباطات لصالحها (على سبيل المثال، أوجه الشذوذ في القوائم المالية للمنشأة أو عدم التزامها باللوائح التنظيمية للأوراق المالية).
 - التغييرات في نظام إدارة الجودة التي تؤثر على جوانب النظام الأخرى، مثل التغييرات في موارد المكتب.
 - المصادر الخارجية الأخرى، مثل الإجراءات التنظيمية والدعاوى القضائية المقامة ضد المكتب أو ضد مكاتب أخرى داخل الدولة والتي قد تسلط الضوء على أمور يلزم على المكتب مراعاتها.

تحديد أهداف الجودة (راجع: الفقرة ٢٤)

- ٤٢. • قد تفرض الأنظمة أو اللوائح أو المعايير المهنية متطلبات تنشأ عنها أهداف إضافية للجودة. فعلى سبيل المثال، قد يكون المكتب مطالباً بموجب الأنظمة أو اللوائح بتعيين أفراد غير تنفيذيين في هيكل الحوكمة الخاص به ويرى المكتب أنه من الضروري تحديد أهداف إضافية للجودة تتناول تلك المتطلبات.
- ٤٣. • بناءً على طبيعة وظروف المكتب وارتباطاته، قد لا يرى المكتب ضرورة لتحديد أهداف إضافية للجودة.
- ٤٤. • قد يحدد المكتب أهدافاً فرعية لتعزيز التعرف على مخاطر الجودة وتقييمها، وتصميم الاستجابات وتطبيقها.

التعرف على مخاطر الجودة وتقييمها (راجع: الفقرة ٢٥)

- ٤٥. • قد توجد حالات أو أحداث أو ظروف أو تصرفات أخرى، تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، غير موضحة في الفقرة ٢٥ (أ) قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة.
- ٤٦. • تنشأ المخاطر من الكيفية التي قد تؤثر بها سلباً الحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، على تحقيق أهداف الجودة، ومن درجة ذلك التأثير. ولا تستوفي المخاطر جميعها تعريف خطر الجودة. ويساعد الحكم المهني للمكتب في تحديد ما إذا كان الخطر يُعد من مخاطر الجودة، ويعتمد ذلك على نظر المكتب فيما إذا كانت هناك احتمالية معقولة لحدوث الخطر وتأثيره سلباً، بمفرده أو عند اقترانه بمخاطر أخرى، على تحقيق هدف واحد أو أكثر من أهداف الجودة.

<p>أمثلة لمخاطر الجودة التي قد تنشأ</p>	<p>أمثلة لفهم المكتب للحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، التي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة</p>
<p>في سياق الحوكمة والقيادة، قد ينشأ عن هذا عدد من مخاطر الجودة مثل ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • توزيع الموارد أو تخصيصها بطريقة تمنح الأولوية للخدمات التي ليست ضمن نطاق هذا المعيار واحتمال أن يؤثر ذلك سلباً على جودة الارتباطات التي تقع ضمن نطاق هذا المعيار. • عدم مراعاة القرارات المتعلقة بالأولويات المالية والتشغيلية، بصورة تامة أو كافية، لأهمية الجودة في تنفيذ الارتباطات التي تقع ضمن نطاق هذا المعيار. 	<ul style="list-style-type: none"> • القرارات والتصرفات الاستراتيجية والتشغيلية للمكتب وآليات عمله ونموذج عمله: تعتمد الأهداف المالية العامة للمكتب اعتماداً كبيراً على مدى الخدمات التي يقدمها المكتب التي ليست ضمن نطاق هذا المعيار.
<p>في سياق الحوكمة والقيادة، قد ينشأ عن هذا عدد من مخاطر الجودة مثل ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم الوضوح في تحديد وإسناد مسؤوليات القيادة عن الجودة، ومسئولياتها عنها. • مرور تصرفات القيادة وسلوكياتها التي لا تعزز الجودة دون استجاب. 	<ul style="list-style-type: none"> • خصائص القيادة وأسلوبها الإداري: المكتب هو مكتب صغير يحتوي على عدد قليل من الشركاء المسؤولين عن الارتباطات الذين يتشاركون الصلاحيات فيما بينهم.
<p>في سياق الموارد، قد ينشأ عن هذا عدد من مخاطر الجودة، من بينها ما يلي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • احتمال عدم توافق الموارد التقنية التي يستخدمها المكتبان المندمجان. • احتمال أن تستخدم فرق الارتباطات موارد فكرية قام أحد المكتبين بتطويرها قبل الاندماج، وهذه الموارد لم تعد متسقة مع المنهجية الجديدة التي يستخدمها المكتب الجديد المندمج. 	<ul style="list-style-type: none"> • مدى تعقيد المكتب وخصائصه التشغيلية: أنجز المكتب مؤخراً اندماجاً مع مكتب آخر.

٤٧. نظراً للطبيعة المتجددة لنظام إدارة الجودة، فقد تنشأ عن الاستجابات التي يقوم المكتب بتصميمها وتطبيقها حالات أو أحداث أو ظروف أو تصرفات، يتم اتخاذها أو لا يتم اتخاذها، تؤدي إلى ظهور المزيد من مخاطر الجودة. فعلى سبيل المثال، قد يستخدم المكتب مورداً (على سبيل المثال، مورداً تقنياً) لمواجهة أحد مخاطر الجودة، وقد تنشأ مخاطر تتعلق بالجودة من استخدام ذلك المورد.

٤٨. قد تتباين درجة التأثير السلبي للخطر، بمفرده أو عند اقترانه بمخاطر أخرى، على تحقيق أحد أهداف الجودة بناءً على الحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، التي نشأ عنها هذا الخطر، مع مراعاة ما يلي، على سبيل المثال:

- الكيفية التي ستؤثر بها الحالة أو الحدث أو الظرف أو التصرف، الذي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، على تحقيق هدف الجودة.
- معدل الحدوث المتوقع للحالة أو الحدث أو الظرف أو التصرف، الذي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها.
- المدة التي ستستغرقها الحالة أو الحدث أو الظرف أو التصرف، الذي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، من بعد وقوعه حتى يظهر تأثيره، وما إذا كان المكتب ستسبح له الفرصة خلال ذلك الوقت للاستجابة من أجل التخفيف من تأثير تلك الحالة أو ذلك الحدث أو الظرف أو التصرف، الذي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها.
- طول المدة التي ستؤثر خلالها الحالة أو الحدث أو الظرف أو التصرف، الذي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، من بعد وقوعه على تحقيق هدف الجودة.

ولا يلزم أن ينطوي تقييم مخاطر الجودة على منح درجات أو نقاط رسمية، ولكن لا تُمنع المكاتب من استخدامها.

تصميم الاستجابات وتطبيقها لمواجهة مخاطر الجودة (راجع: الفقرة ١٦ (ش)، ٢٦)

٤٩أ. تعتمد طبيعة الاستجابات، وتوقيتها ومداهما، على أسباب التقييم الممنوح لمخاطر الجودة، أي مدى الحدوث المعتبر للخطر وتأثيره المعتبر على تحقيق هدف واحد أو أكثر من أهداف الجودة.

٥٠أ. قد تعمل الاستجابات، التي يقوم المكتب بتصميمها وتطبيقها، على مستوى المكتب أو مستوى الارتباطات، أو قد توجد مجموعة من المسؤوليات التي تتعلق باتخاذ التصرفات على مستوى المكتب والارتباطات.

مثال لاستجابة قام المكتب بتصميمها وتطبيقها وتعمل على مستوى كل من المكتب والارتباطات

يضع المكتب سياسات أو إجراءات للتشاور تحدد الأطراف التي ينبغي على فرق الارتباطات التشاور معها والأمور الخاصة التي يتعين أن يتم التشاور بشأنها. ويعين المكتب أفراداً يتمتعون بمؤهلات وخبرات مناسبة لتقديم الاستشارات. ويتولى فريق الارتباطات المسؤولة عن تحديد الحالات التي تقع فيها أمور تستدعي التشاور وعن البدء في عملية التشاور وتطبيق الاستنتاجات الناتجة عنها.^{١٠}

٥١أ. قد تزيد الحاجة إلى وضع سياسات أو إجراءات موثقة بشكل رسمي في المكاتب التي تحتوي على الكثير من العاملين أو المكاتب المنتشرة جغرافياً، بغية تحقيق الاتساق عبر المكتب.

التغيرات في طبيعة وظروف المكتب أو ارتباطاته (راجع: الفقرة ٢٧)

٥٢أ. مثال للتدرج لتوضيح كيفية تباين السياسات أو الإجراءات الخاصة بمعرفة المعلومات التي تتعلق بالتغيرات في طبيعة وظروف المكتب وارتباطاته

- في المكاتب الأقل تعقيداً، قد يكون لدى المكتب سياسات أو إجراءات غير رسمية لمعرفة المعلومات التي تتعلق بالتغيرات في طبيعة وظروف المكتب أو ارتباطاته، وخاصة عندما يكون الأفراد المسؤولين عن تحديد أهداف الجودة والتعرف على مخاطر الجودة وتقييمها وتصميم الاستجابات وتطبيقها قادرين على معرفة تلك المعلومات في السياق الطبيعي لأنشطتهم.
- في المكاتب الأكثر تعقيداً، قد يجد المكتب حاجة إلى وضع سياسات أو إجراءات أكثر رسمية لمعرفة والنظر في المعلومات التي تتعلق بالتغيرات في طبيعة وظروف المكتب أو ارتباطاته. وقد يشمل هذا، على سبيل المثال، إجراء استعراض دوري للمعلومات التي تتعلق بطبيعة وظروف المكتب وارتباطاته، بما في ذلك التتبع الدائم للاتجاهات السائدة وما يحدث في البيئة الداخلية والخارجية للمكتب.

٥٣أ. قد يلزم تحديد أهداف إضافية للجودة، أو إضافة أو تعديل مخاطر تتعلق بالجودة واستجابات لها، كجزء من التصرفات التصحيحية التي يتخذها المكتب لعلاج قصور تم التعرف عليه وفقاً للفقرة ٤٢.

٥٤أ. يحتمل أن يكون المكتب قد حدد أهدافاً للجودة إضافة إلى تلك المنصوص عليها في هذا المعيار. وقد يتعرف المكتب أيضاً على معلومات تشير إلى زوال الحاجة إلى أهداف الجودة الإضافية التي قام المكتب بتحديدتها بالفعل، أو معلومات تشير إلى ضرورة تعديل تلك الأهداف.

الحوكمة والقيادة

الالتزام بالجودة (راجع: الفقرة ٢٨ (أ))

٥٥أ. تُعد ثقافة المكتب عاملاً مهماً في التأثير على سلوك العاملين. وتحدد المتطلبات المسلكية ذات الصلة عادةً المبادئ الخاصة بسلوك وأداب المهنة، وهي متناولة بمزيد من التفصيل في مكون المتطلبات المسلكية ذات الصلة في هذا المعيار. وقد تشمل القيم والمواقف السلوكية المهنية على ما يلي:

- الأسلوب المهني، على سبيل المثال، مراعاة المواعيد واللباقة والاحترام والمساءلة وسرعة الاستجابة والموثوقية.
- الالتزام بالعمل الجماعي.
- الانفتاح على الأفكار الجديدة أو وجهات النظر المختلفة في البيئة المهنية.

^{١٠} معيار المراجعة (٢٢٠) (المحدث)، الفقرة ٣٥

• السعي لتحقيق التميز.

• الالتزام بالتحسين المستمر (على سبيل المثال، وضع توقعات فوق الحد الأدنى من المتطلبات وتركز على التعلم المستمر).

• المسؤولية الاجتماعية.

٥٦. قد تشمل آلية المكتب لاتخاذ القرارات الاستراتيجية، بما في ذلك وضع استراتيجيات العمل، أموراً مثل قرارات المكتب بشأن الأمور المالية والتشغيلية، أو الأهداف المالية للمكتب، أو كيفية إدارة الموارد المالية، أو نمو الحصة السوقية للمكتب، أو التخصص في صناعات معينة، أو عروض الخدمات الجديدة. وقد تؤثر الأولويات المالية والتشغيلية للمكتب، بشكل مباشر أو غير مباشر، على التزام المكتب بالجودة، فعلى سبيل المثال، قد تركز الحوافز داخل المكتب على أولويات مالية وتشغيلية قد تثبط السلوكيات التي تبدي التزاماً بالجودة.

القيادة (راجع: الفقرة ٢٨ (ب) و٢٨ (ج))

٥٧. تشمل الاستجابات التي يقوم المكتب بتصميمها وتطبيقها لمساءلة ومحاسبة القيادة عن الجودة تقييمات الأداء التي تتطلبها الفقرة ٥٦.

٥٨. بالرغم من قيام القيادة بإرساء النهج المناسب على المستويات العليا من خلال تصرفاتها وسلوكياتها، فإن التصرفات والرسائل الواضحة والمتسقة والمتكررة على جميع المستويات داخل المكتب تسهم مجتمعة في خلق ثقافة المكتب وإبداء الالتزام بالجودة.

الهيكل التنظيمي (راجع: الفقرة ٢٨ (د))

٥٩. قد يشتمل الهيكل التنظيمي للمكتب على وحدات تشغيلية أو آليات تشغيلية أو أقسام أو مواقع جغرافية وغيرها من الهياكل. وفي بعض الحالات، قد يقوم المكتب بإدارة الآليات أو الأنشطة مركزياً من خلال مركز لتقديم الخدمات، وقد تضم فرق الارتباطات عاملين من مركز تقديم الخدمات التابع للمكتب لتنفيذ مهام خاصة ذات طبيعة متكررة أو متخصصة.

الموارد (راجع: الفقرة ٢٨ (هـ))

٦٠. يكون الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية، أو المسؤولية التشغيلية، عن نظام إدارة الجودة قادرين في معظم الحالات على التأثير في طبيعة ومدى الموارد التي يقوم المكتب بالحصول عليها وتطويرها واستخدامها والحفاظ عليها، وطريقة توزيع تلك الموارد أو تخصيصها، بما في ذلك توقيت استخدامها.

٦١. نظراً لأن الاحتياجات من الموارد قد تتغير على مدار الوقت، فقد لا يمكن التنبؤ بجميع تلك الاحتياجات. وقد ينطوي تخطيط موارد المكتب على تحديد الموارد اللازمة في الوقت الراهن، وتوقع الاحتياجات المستقبلية للمكتب من تلك الموارد، ووضع آليات للتعامل مع الاحتياجات غير المتوقعة من الموارد عند نشأتها.

المتطلبات المسلكية ذات الصلة (راجع: الفقرتين ١٦ (ر)، ٢٩)

٦٢. يوضح الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة المبادئ الأساسية لأداب المهنة التي تحدد معايير السلوك المأمول من المحاسب المهني، وينص على معايير الاستقلال الدولية. وتتمثل المبادئ الأساسية في النزاهة والموضوعية والكفاءة المهنية والعناية الواجبة والسرية والسلوك المهني. ويحدد الميثاق الدولي أيضاً المنهج الذي يتعين على المحاسب المهني اتباعه للالتزام بالمبادئ الأساسية وللالتزام، عند الاقتضاء، بمعايير الاستقلال الدولية. كما يتناول الميثاق موضوعات محددة تتعلق بالالتزام بالمبادئ الأساسية. وقد تحتوي الأنظمة أو اللوائح أيضاً على أحكام تتناول المتطلبات المسلكية، بما في ذلك الاستقلال، مثل أنظمة الخصوصية التي تمس سرية المعلومات.

٦٣. في بعض الحالات، قد تكون الأمور التي يتناولها المكتب في نظامه الخاص بإدارة الجودة أكثر تحديداً من النصوص الواردة في المتطلبات المسلكية ذات الصلة، أو قد تكون إضافات عليها.

أمثلة للأمور التي قد يقوم المكتب بتضمينها في نظامه الخاص بإدارة الجودة والتي تكون أكثر تحديداً من النصوص الواردة في المتطلبات المسلكية ذات الصلة، أو قد تكون إضافات عليها

• أن يحظر المكتب قبول الهدايا والإكراميات من العملاء، حتى وإن كانت القيمة تافهة وغير مهمة.

• أن يحدد المكتب فترات تدوير لجميع الشركاء المسؤولين عن الارتباطات، بما في ذلك الشركاء الذين يتولون تنفيذ ارتباطات التأكد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة، ويمدد فترات التدوير لجميع كبار الأعضاء في فرق الارتباطات.

٦٤. قد تؤثر المكونات الأخرى على مكون المتطلبات المسلكية ذات الصلة، أو قد تتعلق به.

أمثلة للعلاقات بين مكون المتطلبات المسلكية ذات الصلة والمكونات الأخرى

• قد يتناول مكون المعلومات والاتصالات نقل مختلف الأمور التي تتعلق بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة، بما في ذلك:

- قيام المكتب بنقل متطلبات الاستقلال إلى جميع العاملين وغيرهم ممن يخضعون لمتطلبات الاستقلال.
- قيام العاملين وفرق الارتباطات بنقل المعلومات ذات الصلة إلى المكتب دون خوف من ردود الفعل الانتقامية، مثل المواقف التي قد تخلق تهديدات تمس الاستقلال، أو المخالفات التي تقع للمتطلبات المسلكية ذات الصلة.

• في إطار مكون الموارد، قد يقوم المكتب بما يلي:

- تخصيص أفراد لإدارة ومتابعة الالتزام بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة أو تقديم الاستشارات بشأن الأمور التي تتعلق بتلك المتطلبات.
- استخدام تطبيقات تقنية المعلومات لمتابعة الالتزام بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة، بما في ذلك تسجيل المعلومات المتعلقة بالاستقلال والحفاظ عليها.

٦٥. تعتمد المتطلبات المسلكية ذات الصلة التي تنطبق على الأطراف الأخرى على نصوص المتطلبات المسلكية ذات الصلة وكيفية استعانة المكتب بتلك الأطراف في نظامه الخاص بإدارة الجودة، أو في تنفيذ الارتباطات.

أمثلة للمتطلبات المسلكية ذات الصلة التي تنطبق على الأطراف الأخرى

• قد تشمل المتطلبات المسلكية ذات الصلة على متطلبات للاستقلال تنطبق على المكاتب ضمن الشبكة أو موظفي تلك المكاتب، فعلى سبيل المثال، يشتمل الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة على متطلبات للاستقلال تنطبق على المكاتب ضمن الشبكة.

• قد تشمل المتطلبات المسلكية ذات الصلة على تعريف لفريق الارتباط أو لمفهوم آخر مماثل، وقد يشمل التعريف أي فرد يقوم بتنفيذ إجراءات التأكيد على الارتباط (على سبيل المثال، مراجع لمكون أو مقدم خدمة تم تكليفه لحضور الجرد الفعلي للمخزون في موقع بعيد). وبناءً عليه، فإن أي متطلبات ضمن المتطلبات المسلكية ذات الصلة تنطبق على فريق الارتباط حسب التعريف الوارد في المتطلبات المسلكية ذات الصلة، أو المفهوم الآخر المماثل، قد تكون ذات صلة أيضاً بهؤلاء الأفراد.

• قد ينطبق مبدأ السرية على الشبكة التي ينتهي إليها المكتب أو المكاتب الأخرى ضمن الشبكة أو مقدمي الخدمات، عندما يمكنهم الوصول إلى معلومات العميل التي حصل عليها المكتب.

اعتبارات خاصة بالقطاع العام

٦٦. عند تحقيق أهداف الجودة الواردة في هذا المعيار فيما يتعلق بالاستقلال، قد يتناول المراجعون في القطاع العام الاستقلال في سياق التكليف الصادر في القطاع العام والتدابير النظامية.

قبول العلاقات مع العملاء وقبول كل ارتباط معين والاستمرار في تلك العلاقات والارتباطات

طبيعة الارتباط وظروفه ونزاهة العميل وقيمه الأخلاقية (راجع: الفقرة ٣٠(أ)(١))

٦٧. قد تشمل المعلومات التي تم الحصول عليها بشأن طبيعة الارتباط وظروفه ما يلي:

- صناعة المنشأة التي يتم تنفيذ الارتباط لصالحها والعوامل التنظيمية ذات الصلة؛
- طبيعة المنشأة، على سبيل المثال، عملياتها التشغيلية وهيكلها التنظيمي وملكيته وحوكمتها ونموذج عملها وكيفية تمويلها؛

- طبيعة الموضوع محل الارتباط والضوابط المنطبقة، فعلى سبيل المثال، في حالة إعداد التقارير المتكاملة:
 - قد يشتمل الموضوع محل الارتباط على معلومات اجتماعية أو بيئية أو معلومات تتعلق بالصحة والسلامة؛
 - قد تكون الضوابط المنطبقة في صورة مقاييس للأداء قامت بتحديد هياكل خبراء معترف بها.
٦٨٨. قد تشمل المعلومات التي يتم الحصول عليها لدعم أحكام المكتب بشأن نزاهة العميل وقيمه الأخلاقية هوية المالك الرئيسي للعميل والإدارة الرئيسية والمكلفين بالحوكمة، وسمعتهم التجارية.

أمثلة للعوامل التي قد تؤثر على طبيعة ومدى المعلومات التي يتم الحصول عليها بشأن نزاهة العميل وقيمه الأخلاقية

- طبيعة المنشأة التي يتم تنفيذ الارتباط لصالحها، بما في ذلك مدى تعقيد هيكل إدارتها وملكيته.
- طبيعة العمليات التشغيلية للعميل، بما في ذلك ممارساته التجارية.
- المعلومات التي تتعلق بالموقف السلوكي للملاك الرئيسيين للعميل والإدارة الرئيسية والمكلفين بالحوكمة تجاه أمور مثل التفسير المخل لمعايير المحاسبة وبيئة الرقابة الداخلية.
- ما إذا كان العميل مهتماً على نحوٍ مبالغ فيه بإبقاء أتعاب المكتب منخفضة قدر الإمكان.
- المؤشرات الدالة على وجود قيد مفروض من العميل على نطاق العمل.
- المؤشرات على احتمال تورط العميل في أنشطة غسل الأموال أو غيرها من الأنشطة الإجرامية.
- أسباب التعاقد المقترح مع المكتب، وعدم إعادة التعاقد مع المكتب السابق.
- الهوية والسمعة التجارية للأطراف ذات العلاقة.

٦٩٨. قد يحصل المكتب على المعلومات من مجموعة متنوعة من المصادر الداخلية والخارجية، من بينها:

- في حالة العلاقة مع عميل حالي، المعلومات من الارتباطات الحالية أو السابقة، إن أمكن، أو الاستفسار من العاملين الآخرين الذين تولوا تنفيذ ارتباطات أخرى لصالح العميل.
- في حالة العلاقة مع عميل جديد، الاستفسار من مقدمي الخدمات الحاليين أو السابقين الذين قاموا بتقديم خدمات المحاسبة المهنية إلى العميل، وفقاً للمتطلبات المسلكية ذات الصلة.
- المناقشات مع الأطراف الثالثة الأخرى، مثل البنوك والمستشارين القانونيين والنظراء في الصناعة.
- البحث عن خلفية العميل في قواعد البيانات ذات الصلة (التي قد تكون موارد فكرية). وقد يستعين المكتب في بعض الحالات بمقدم خدمة لإجراء هذا البحث.

٧٠٨. قد تكون المعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء تطبيق آلية المكتب الخاصة بالقبول والاستمرار ذات صلة أيضاً في كثير من الأحيان بفريق الارتباط عند التخطيط للارتباط وتنفيذه. وقد تتطلب المعايير المهنية على وجه الخصوص من فريق الارتباط الحصول على هذه المعلومات والنظر فيها. فعلى سبيل المثال، يتطلب معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث^{١١}) من الشريك المسؤول عن الارتباط أن يأخذ في الحسبان المعلومات التي تم الحصول عليها أثناء آلية القبول والاستمرار عند التخطيط لارتباط المراجعة وتنفيذه.

٧١٨. قد تشتمل المعايير المهنية أو المتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة على نصوص خاصة يلزم تناولها قبل قبول العلاقة مع أحد العملاء أو قبول ارتباط معين أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط وقد تتطلب أيضاً من المكتب الاستفسار من مكتب حالي أو سابق عند قبول الارتباط. فعلى سبيل المثال، عندما يكون هناك تغيير في المراجعين، يتطلب معيار المراجعة (٣٠٠)^{١٢} من المراجع، قبل البدء في المراجعة التي تتم لأول مرة، أن يتصل بالمراجع السابق عملاً بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة. ويشتمل الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة أيضاً على متطلبات

^{١١} معيار المراجعة (٢٢٠) (المحدث)، الفقرة ٢٣

^{١٢} معيار المراجعة (٣٠٠) "التخطيط لمراجعة القوائم المالية"، الفقرة ١٢(ب)

لمراعاة تضارب المصالح عند قبول العلاقة مع أحد العملاء أو قبول ارتباط معين أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط والاتصال بالمكتب الحالي أو السابق عند قبول ارتباط لمراجعة أو فحص القوائم المالية.

قدرة المكتب على تنفيذ الارتباط (راجع: الفقرة ٣٠(أ)(٢))

٧٢أ. قد تتأثر قدرة المكتب على تنفيذ الارتباط، وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة، بما يلي:

- توفر الموارد المناسبة لتنفيذ الارتباط؛
- الوصول إلى المعلومات اللازمة لتنفيذ الارتباط، أو إلى الأشخاص الذين يقومون بتوفير هذه المعلومات؛
- ما إذا كان المكتب وفريق الارتباط قادرين على الوفاء بمسؤولياتهم فيما يتعلق بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة.

أمثلة للعوامل التي قد يأخذها المكتب في الحسبان عند تحديد توفر الموارد المناسبة لتنفيذ الارتباط

- ظروف الارتباط والموعد النهائي لإعداد التقرير.
- توفر الأفراد الذين يحظون بالكفاءات والقدرات المناسبة، بما في ذلك الوقت الكافي، لتنفيذ الارتباط. ويشمل هذا توفر:
 - أفراد لتحمل المسؤولية العامة عن توجيه الارتباط والإشراف عليه؛
 - أفراد على معرفة بالصناعة ذات الصلة أو الموضوع محل الارتباط أو الضوابط التي سيتم تطبيقها عند إعداد معلومات الموضوع وعلى خبرة بالمتطلبات التنظيمية، أو متطلبات إعداد التقرير، ذات الصلة؛
 - أفراد لتنفيذ إجراءات المراجعة على المعلومات المالية الخاصة بالمكونات لأغراض مراجعة القوائم المالية للمجموعات.
- توفر الخبراء، عند الحاجة إليهم.
- ما إذا كان يتوفر فرد يستوفي متطلبات الأهلية المنصوص عليها في معيار إدارة الجودة (٢)، في حالة الحاجة إلى تنفيذ فحص لجودة الارتباط.
- الحاجة إلى الموارد التقنية، على سبيل المثال، تطبيقات تقنية المعلومات التي تمكن فريق الارتباط من تنفيذ الإجراءات على بيانات المنشأة.
- الحاجة إلى الموارد الفكرية، على سبيل المثال، المنهجيات، أو الأدلة الإرشادية الخاصة بالصناعة أو الموضوع، أو الوصول إلى مصادر المعلومات.

الأولويات المالية والتشغيلية للمكتب (راجع: الفقرة ٣٠(ب))

٧٣أ. قد تركز الأولويات المالية على ربحية المكتب، ويكون للأتعاب التي يتم الحصول عليها لتنفيذ الارتباطات تأثير على الموارد المالية للمكتب. وقد تشمل الأولويات التشغيلية مجالات التركيز الاستراتيجية، مثل نمو الحصة السوقية للمكتب أو التخصص في صناعات معينة أو عروض الخدمات الجديدة. وقد توجد ظروف يكون المكتب راضياً فيها عن الأتعاب المقترحة للارتباط لكن من غير المناسب له قبول أو الاستمرار في الارتباط أو العلاقة مع العميل (على سبيل المثال، عندما يفترق العميل للنزاهة والقيم الأخلاقية).

٧٤أ. قد توجد ظروف أخرى لا تكون فيها الأتعاب المقترحة للارتباط كافية نظراً لطبيعة الارتباط وظروفه، مما قد يضعف من قدرة المكتب على تنفيذ الارتباط وفقاً للمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة. ويتناول الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة الأتعاب وأنواع الأجور الأخرى، بما في ذلك الظروف التي قد تخلق تهديداً يمس الالتزام بالمبدأ الأساسي للكفاءة المهنية والعناية الواجبة إذا كانت الأتعاب المقترحة للارتباط قليلة جداً.

تنفيذ الارتباطات

مسؤوليات فريق الارتباط والتوجيه والإشراف والفحص (راجع: الفقرتين ٣١(أ)، ٣١(ب))

٧٥. قد تشمل المعايير المهنية أو المتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة على نصوص خاصة بشأن المسؤولية العامة للشريك المسؤول عن الارتباط. فعلى سبيل المثال، يتناول معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث) المسؤولية العامة للشريك عن إدارة الجودة وتحقيقها في الارتباط الذي يكون مسؤولاً عنه وعن المشاركة بصورة كافية ومناسبة في الارتباط طوال مدته، بما في ذلك تحمل المسؤولية عن توجيه فريق الارتباط، والإشراف عليه، بشكل مناسب وفحص عمله.

٧٦. أمثلة للتوجيه والإشراف والفحص

- قد يشمل توجيه فريق الارتباط والإشراف عليه على ما يلي:
 - متابعة التقدم في تنفيذ الارتباط؛
 - النظر فيما يلي فيما يخص أعضاء فريق الارتباط:
 - ما إذا كانوا يفهمون التعليمات التي تصدر لهم؛
 - ما إذا كان العمل يتم تنفيذه وفقاً للمنهج المخطط لتنفيذ الارتباط؛
 - معالجة الأمور التي تنشأ أثناء الارتباط والنظر في أهميتها وتعديل المنهج المخطط بما يناسب ذلك؛
 - تحديد الأمور التي تستدعي التشاور أو النظر فيها من قبل أعضاء فريق الارتباط الأكثر خبرة أثناء الارتباط.
- قد يشمل فحص العمل الذي تم تنفيذه على النظر فيما إذا كان:
 - قد تم تنفيذ العمل بما يتفق مع سياسات أو إجراءات المكتب والمعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة؛
 - قد أثرت أمور مهمة لإمعان النظر فيها؛
 - قد جرت مشاورات مناسبة وتم توثيق الاستنتاجات الناتجة عنها وتم تطبيقها؛
 - توجد حاجة لإعادة النظر في طبيعة وتوقيت ومدى العمل الذي تم التخطيط له؛
 - العمل المنفذ يدعم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، وأنه قد تم توثيقه بالصورة المناسبة؛
 - مجموع الأدلة التي تم الحصول عليها لارتباط التأكيد كافياً ومناسباً لدعم التقرير؛
 - قد تم تحقيق الأهداف من إجراءات الارتباط.

٧٧. في بعض الظروف، قد يستعين المكتب بعاملين من مركز لتقديم الخدمات داخل المكتب أو بأفراد من مركز لتقديم الخدمات في مكتب آخر ضمن الشبكة لتنفيذ الإجراءات على الارتباط (أي يتم ضم هؤلاء العاملين أو الأفراد الآخرين إلى فريق الارتباط). وفي هذه الظروف، قد تتناول سياسات أو إجراءات المكتب على وجه الخصوص توجيه الأفراد والإشراف عليهم وفحص عملهم، ومثال ذلك:

- الجوانب الخاصة بالارتباط التي قد يتم إسنادها إلى الأفراد في مركز تقديم الخدمات؛
- الطريقة المتوقعة لقيام الشريك المسؤول عن الارتباط، أو من يقوم مقامه، بتوجيه العمل الذي ينفذه الأفراد في مركز تقديم الخدمات، والإشراف عليه وفحصه؛
- بروتوكولات الاتصال بين فريق الارتباط والأفراد في مركز تقديم الخدمات.

الحكم المهني ونزعة الشك المهني (راجع: الفقرة ٣١(ج))

٧٨. تدعم نزعة الشك المهني جودة الأحكام التي يتم اتخاذها بشأن ارتباط التأكيد، ومن خلال هذه الأحكام، تدعم نزعة الشك المهني الفاعلية العامة لفريق الارتباط أثناء تنفيذ ارتباط التأكيد. وقد تتناول الإصدارات الأخرى لمجلس المعايير الدولية للمراجعة والتأكيد ممارسة الحكم المهني أو

نزعة الشك المهني على مستوى الارتباطات. فعلى سبيل المثال، يقدم معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث)١٣ أمثلة لمعوقات ممارسة نزعة الشك المهني على مستوى الارتباطات، وتحيزات المراجع غير المقصودة التي قد تعيق ممارسة نزعة الشك المهني، والتصرفات الممكنة التي قد يتخذها فريق الارتباط للتخفيف من تلك المعوقات.

التشاور (راجع: الفقرة ٣١(د))

٧٩. ينطوي التشاور عادة على إجراء نقاش على المستوى المهني المناسب، مع أفراد من داخل المكتب أو خارجه ممن يتمتعون بخبرات متخصصة، بشأن الأمور الصعبة أو المثيرة للجدل. وقد تسهم البيئة، التي تشدد على أهمية التشاور وفائدته وتشجع فرق الارتباطات على التشاور، في دعم الثقافة التي تبدي التزاماً بالجودة.

٨٠. قد يقوم المكتب بتحديد الأمور الصعبة أو المثيرة للجدل التي يلزم التشاور بشأنها، أو قد يقوم فريق الارتباط بالتعرف على الأمور التي تستدعي التشاور. وقد يحدد المكتب أيضاً كيفية الاتفاق على الاستنتاجات وطريقة تطبيقها.

٨١. يشتمل معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث)١٤ على متطلبات للشريك المسؤول عن الارتباط فيما يتعلق بالتشاور.

الاختلاف في الآراء (راجع: الفقرة ٣١(هـ))

٨٢. قد يشجع المكتب على تحديد الاختلاف في الآراء في مرحلة مبكرة، وقد يضع الخطوات التي سيتم اتخاذها عند طرح هذه الاختلافات والتعامل معها، بما في ذلك كيفية حل الأمر وكيفية تطبيق الاستنتاجات وتوثيقها. وفي بعض الظروف، قد يتم حل الاختلاف في الآراء من خلال التشاور مع محاسب قانوني آخر أو مكتب آخر، أو مع جهة مهنية أو تنظيمية.

توثيق أعمال الارتباط (راجع: الفقرة ٣١(و))

٨٣. قد تنص الأنظمة أو اللوائح أو المعايير المهنية على الحدود الزمنية لاستكمال جمع الملفات النهائية لأنواع محددة من الارتباطات. وقد يقوم المكتب بتعيين هذا الحد الزمني في حال عدم النص عليه في الأنظمة أو اللوائح. وفي حال الارتباطات التي يتم تنفيذها بموجب معايير المراجعة أو معايير ارتباطات التأكيد، لا يزيد عادةً الحد الزمني المناسب الذي يلزم خلاله استكمال جمع ملف الارتباط النهائي عن ٦٠ يوماً من تاريخ تقرير الارتباط.

٨٤. قد يتضمن الاحتفاظ بوثائق أعمال الارتباط، والحفاظ عليها، إدارة الحفظ الآمن للبيانات الأساسية والتقنية ذات الصلة، وإدارة سلامتها وإمكانية الوصول إليها وإمكانية استرجاعها. وقد يستلزم الاحتفاظ بوثائق أعمال الارتباط، والحفاظ عليها، استخدام تطبيقات لتقنية المعلومات. وقد يتم المساس بسلامة وثائق أعمال الارتباط في حال التعديل فيها أو الإضافة إليها أو الحذف منها دون أخذ تصريح للقيام بذلك، أو في حال فقدانها أو تلفها بشكل دائم.

٨٥. قد تنص الأنظمة أو اللوائح أو المعايير المهنية على فترات للاحتفاظ بوثائق أعمال الارتباط. وفي حال عدم النص على فترات الاحتفاظ، فقد ينظر المكتب في طبيعة الارتباطات التي يقوم بتنفيذها، وفي الظروف الخاصة بالمكتب، بما في ذلك ما إذا كان ثمة حاجة لوثائق أعمال الارتباط لتوفير سجل بالأمور التي تستمر أهميتها للارتباطات المستقبلية. وفي حالة الارتباطات التي يتم تنفيذها بموجب معايير المراجعة أو معايير ارتباطات التأكيد، لا تقل فترة الاحتفاظ عادةً عن خمس سنوات من تاريخ تقرير الارتباط، أو عند الاقتضاء، من تاريخ تقرير المراجع بشأن القوائم المالية للمجموعة، أيهما أبعد.

الموارد (راجع: الفقرة ٣٢)

٨٦. تشمل الموارد لأغراض مكون الموارد ما يلي:

- الموارد البشرية.
- الموارد التقنية، مثل تطبيقات تقنية المعلومات.

١٣ معيار المراجعة (٢٢٠) (المحدث)، الفقرات ٣٤١-٣٦١

١٤ معيار المراجعة (٢٢٠) (المحدث)، الفقرة ٣٥

- الموارد الفكرية، مثل السياسات أو الإجراءات المكتوبة أو المنهجيات أو الأدلة الإرشادية.

وتُعد الموارد المالية أيضاً ذات صلة بنظام إدارة الجودة لأنها ضرورية للحصول على الموارد البشرية والموارد التقنية والموارد الفكرية الخاصة بالمكتب، وضرورية لتطويرها والحفاظ عليها. ونظراً لأن إدارة وتوزيع الموارد المالية تتأثر إلى حد كبير بالقيادة، فإن أهداف الجودة ضمن مكون الحوكمة والقيادة، كتلك التي تتناول الأولويات المالية والتشغيلية، تتناول الموارد المالية.

٨٧. قد تتوفر الموارد داخلياً لدى المكتب، أو قد يتم الحصول عليها خارجياً من الشبكة التي ينتمي إليها المكتب أو من مكتب آخر ضمن الشبكة أو من مقدم خدمة. وقد يتم استخدام الموارد في تنفيذ الأنشطة ضمن نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، أو في تنفيذ الارتباطات كجزء من تشغيل نظام إدارة الجودة. وعندما يتم الحصول على مورد من الشبكة التي ينتمي إليها المكتب أو من مكتب آخر ضمن الشبكة، تشكل الفقرات ٤٨-٥٢ جزءاً من الاستجابات التي يقوم المكتب بتصميمها وتطبيقها عند تحقيق الأهداف ضمن هذا المكون.

الموارد البشرية

توظيف العاملين وتطويرهم والحفاظ عليهم وكفاءة العاملين وقدراتهم (راجع: الفقرتين ٣٢(أ)، ٣٢(د))

٨٨. يُقصد بالكفاءة قدرة الفرد على تنفيذ المهام، وهي تتجاوز المعرفة بالمبادئ والمعايير والمفاهيم والحقائق والإجراءات؛ وهي ناتج تكامل وتطبيق الكفاءات الفنية، والمهارات المهنية، والآداب والقيم والمواقف السلوكية المهنية. ويمكن تطوير الكفاءة من خلال عدة طرق، من بينها التعليم المهني أو التطوير المهني المستمر أو التدريب أو الخبرة العملية أو قيام أعضاء فريق الارتباط الأكثر خبرة بإرشاد الأعضاء الأقل خبرة.

٨٩. قد تفرض الأنظمة أو اللوائح أو المعايير المهنية متطلبات تتناول الكفاءات والقدرات، مثل متطلبات حصول الشركاء المسؤولين عن الارتباطات على ترخيص مهني، بما في ذلك متطلبات بشأن تعليمهم المهني وتطويرهم المهني المستمر.

٩٠. أ. أمثلة للسياسات أو الإجراءات التي تتعلق بتوظيف العاملين وتطويرهم والحفاظ عليهم

قد تتناول السياسات أو الإجراءات التي يقوم المكتب بتصميمها وتطبيقها فيما يتعلق بتوظيف العاملين وتطويرهم والحفاظ عليهم ما يلي:

- استقطاب الأفراد الذين يتمتعون بالكفاءات المناسبة، أو القادرين على تطويرها.
- تركيز البرامج التدريبية على تطوير كفاءة العاملين والتطوير المهني المستمر.
- آليات التقييم التي يتم تنفيذها على فترات زمنية مناسبة والتي تتضمن مجالات الكفاءة ومقاييس الأداء الأخرى.
- الأجور والترقيات وغيرها من الحوافز التي يتم تقديمها لجميع العاملين، بما في ذلك الشركاء المسؤولين عن الارتباطات والأفراد المسند إليهم المهام والمسؤوليات التي تتعلق بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب.

التزام العاملين بالجودة ومساءلتهم والإشادة بعملهم فيما يتعلق بالالتزام بالجودة (راجع: الفقرة ٣٢(ب))

٩١. تساعد التقييمات والتعليقات التي تتم في حينها في دعم وتعزيز التطوير المستمر لكفاءة العاملين. ويمكن اتباع طرق أقل رسمية للتقييم والتعليق، كما في حالة المكاتب التي تضم عدداً قليلاً من العاملين.

٩٢. يمكن الإشادة بالتصرفات أو السلوكيات الإيجابية التي يبديها العاملون من خلال عدة وسائل، على سبيل المثال، من خلال الأجور أو الترقيات أو غيرها من الحوافز. وفي بعض الظروف، قد يكون من المناسب تقديم حوافز بسيطة أو غير رسمية لا تعتمد على المكافآت النقدية.

٩٣. قد تعتمد طريقة مساءلة المكتب للعاملين عن تصرفاتهم أو سلوكياتهم التي تؤثر سلباً على الجودة، مثل الإخفاق في إبداء الالتزام بالجودة أو تطوير والحفاظ على الكفاءات اللازمة لتنفيذ مهامهم أو تطبيق استجابات المكتب حسب تصميمها، على طبيعة التصرف أو السلوك، بما في ذلك حدته ومعدل حدوثه. ومن بين التصرفات التي قد يتخذها المكتب عندما يبدي العاملون تصرفات أو سلوكيات تؤثر سلباً على الجودة ما يلي:

- التدريب أو غيره من صور التطوير المهني.
- النظر في أثر الأمر على تقييم أداء العاملين المتورطين، أو أجورهم أو ترقياتهم أو غير ذلك من الحوافز.

- الإجراءات التأديبية، في حال مناسبتها.

الاستعانة بأفراد من مصادر خارجية (راجع: الفقرة ٣٢(ج))

٩٤أ. قد تشمل المعايير المهنية على مسؤوليات للشريك المسؤول عن الارتباط بشأن مناسبة الموارد. فعلى سبيل المثال، يتناول معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث)^{١٥} مسؤولية الشريك المسؤول عن الارتباط عن التحقق من تخصيص أو توفير موارد كافية ومناسبة لفريق الارتباط في الوقت المناسب لتنفيذ الارتباط وفقاً لسياسات أو إجراءات المكتب.

تخصيص أعضاء للفريق الخاص بكل ارتباط (راجع: الفقرة ٣٢(د))

٩٥أ. قد يتم تخصيص الأعضاء لفريق الارتباطات من قبل:

- المكتب، ويشمل ذلك تخصيص العاملين من مركز لتقديم الخدمات داخل المكتب.
- الشبكة التي ينتهي إليها المكتب أو مكتب آخر ضمن الشبكة عندما يستعين المكتب بأفراد من الشبكة التي ينتهي إليها أو من مكتب آخر ضمن الشبكة لتنفيذ الإجراءات على الارتباط (على سبيل المثال، مراجع لأحد المكونات أو مركز لتقديم الخدمات تابع للشبكة أو لمكتب آخر ضمن الشبكة).
- مقدم خدمة عندما يستعين المكتب بأفراد يعملون لدى أحد مقدمي الخدمات لتنفيذ الإجراءات على الارتباط (على سبيل المثال، مراجع لأحد المكونات من مكتب ليس ضمن الشبكة التي ينتهي إليها المكتب).

٩٦أ. يتناول معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث)^{١٦} مسؤولية الشريك المسؤول عن الارتباط عن التحقق من أن أعضاء فريق الارتباط، وأي خبراء خارجيين يستعين بهم المراجع وأي مراجعين داخليين يقدمون المساعدة المباشرة وليسوا جزءاً من فريق الارتباط، يحظون مجتمعين بالكفاءات والقدرات المناسبة، بما في ذلك الوقت الكافي، لتنفيذ الارتباط. ويستفيض معيار المراجعة (٦٠٠)^{١٧} في كيفية تطبيق معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث) فيما يتعلق بمراجعة القوائم المالية للمجموعة. وقد تشمل الاستجابات التي يقوم المكتب بتصميمها وتطبيقها فيما يتعلق بكفاءات وقدرات أعضاء الفريق الذين يتم تخصيصهم للارتباط على سياسات أو إجراءات تتناول ما يلي:

- المعلومات التي قد يحصل عليها الشريك المسؤول عن الارتباط والعوامل التي يلزم مراعاتها عند ضمان أن أعضاء الفريق الذين يتم تخصيصهم للارتباط، بما في ذلك الأعضاء الذين تخصصهم الشبكة التي ينتهي إليها المكتب أو يخصصهم مكتب آخر ضمن الشبكة أو مقدم خدمة، يحظون بالكفاءات والقدرات اللازمة لتنفيذ الارتباط.
- كيفية علاج المخاوف التي تتعلق بكفاءات وقدرات أعضاء فريق الارتباط، وخاصة الأعضاء الذين يتم تخصيصهم من قبل الشبكة التي ينتهي إليها المكتب أو مكتب آخر ضمن الشبكة أو مقدم خدمة.

٩٧أ. تنطبق متطلبات الفقرات ٤٨-٥٢ أيضاً عندما تتم الاستعانة في الارتباط بأفراد من الشبكة التي ينتهي إليها المكتب أو مكتب آخر ضمن الشبكة، بما في ذلك مراجعي المكونات (انظر، على سبيل المثال، الفقرة ١٧٩).

الموارد التقنية (راجع: الفقرة ٣٢(و))

٩٨أ. تشكّل الموارد التقنية، التي تكون عادةً في صورة تطبيقات لتقنية المعلومات، جزءاً من بيئة تقنية المعلومات الخاصة بالمكتب. وتشتمل بيئة تقنية المعلومات الخاصة بالمكتب أيضاً على البنية التحتية الداعمة لها وعلى آليات تقنية المعلومات والموارد البشرية المشاركة في تلك الآليات:

- تطبيق تقنية المعلومات هو برنامج أو مجموعة من البرامج المصممة لتنفيذ مهمة محددة للمستخدم بشكل مباشر، أو لبرنامج آخر في بعض الحالات.
- تتألف البنية التحتية لتقنية المعلومات من شبكة تقنية المعلومات ونظم التشغيل وقواعد البيانات وما يرتبط بها من أجهزة وبرمجيات.

^{١٥} معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث)، الفقرة ٢٥

^{١٦} معيار المراجعة (٢٢٠) (المُحدَّث)، الفقرة ٢٦

^{١٧} معيار المراجعة (٦٠٠) "اعتبارات خاصة - عمليات مراجعة القوائم المالية للمجموعة (بما في ذلك عمل مراجعي مكونات المجموعة)"، الفقرة ١٩

- آليات تقنية المعلومات هي الآليات التي يتبعها المكتب لإدارة الوصول إلى بيئة تقنية المعلومات وإدارة التغييرات البرمجية أو التغييرات في بيئة تقنية المعلومات وإدارة عمليات تقنية المعلومات، ويشمل ذلك متابعة بيئة تقنية المعلومات.
- ٩٩٩. قد تخدم الموارد التقنية أغراض متعددة داخل المكتب، وبعض هذه الأغراض قد لا يكون ذا صلة بنظام إدارة الجودة. وتتمثل الموارد التقنية التي تُعد ذات صلة لأغراض هذا المعيار فيما يلي:
- الموارد التقنية التي يتم استخدامها بشكل مباشر في تصميم أو تطبيق أو تشغيل نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب؛
- الموارد التقنية التي تستخدمها بشكل مباشر فرق الارتباطات في تنفيذ الارتباطات؛
- الموارد التقنية اللازمة للتمكن من التشغيل الفعال لما سبق، على سبيل المثال فيما يتعلق بأحد تطبيقات تقنية المعلومات، البنية التحتية لتقنية المعلومات وآليات تقنية المعلومات الداعمة لذلك التطبيق.

أمثلة للتدرج لتوضيح كيفية اختلاف الموارد التقنية التي تُعد ذات صلة لأغراض هذا المعيار

- في المكاتب الأقل تعقيداً، قد تضم الموارد التقنية تطبيقات تقنية المعلومات التجارية التي تستخدمها فرق الارتباطات والتي يكون قد تم شراؤها من مقدمي الخدمات. وقد تكون آليات تقنية المعلومات التي تدعم تشغيل تطبيق تقنية المعلومات ذات صلة أيضاً، رغم أنها قد تكون بسيطة (على سبيل المثال، الآليات الخاصة بتصريح الوصول إلى تطبيق تقنية المعلومات ومعالجة التحديثات على التطبيق).
- في المكاتب الأكثر تعقيداً، قد تكون الموارد التقنية أكثر تعقيداً وقد تضم:
 - العديد من تطبيقات تقنية المعلومات، بما في ذلك التطبيقات المطورة حسب الطلب أو التطبيقات التي من تطوير الشبكة التي ينتهي إليها المكتب، مثل:
 - تطبيقات تقنية المعلومات التي تستخدمها فرق الارتباطات (على سبيل المثال، البرمجيات وأدوات المراجعة الآلية الخاصة بالارتباطات).
 - تطبيقات تقنية المعلومات التي يقوم المكتب بتطويرها واستخدامها لإدارة الجوانب الخاصة بنظام إدارة الجودة (على سبيل المثال، تطبيقات تقنية المعلومات الخاصة بمتابعة الاستقلال أو تخصيص العاملين للارتباطات).
 - آليات تقنية المعلومات التي تدعم تشغيل هذه التطبيقات، بما في ذلك الأفراد المسؤولين عن إدارة البنية التحتية لتقنية المعلومات وآليات تقنية المعلومات وآليات المكتب لإدارة التغييرات البرمجية على تطبيقات تقنية المعلومات.

١٠٠. قد ينظر المكتب في الأمور الآتية عند الحصول على تطبيق تقنية المعلومات وتطويره واستخدامه والحفاظ عليه:

- اكتمال البيانات المدخلة ومناسبتها؛
- الحفاظ على سرية البيانات؛
- تشغيل تطبيق تقنية المعلومات حسب تصميمه وتحقيقه للغرض المرجو منه؛
- تحقيق المخرجات من تطبيق تقنية المعلومات للغرض الذي سيتم استخدامها لأجله؛
- مناسبة أدوات الرقابة العامة على تقنية المعلومات اللازمة لدعم استمرار تشغيل تطبيق تقنية المعلومات حسب تصميمه؛
- الحاجة إلى المهارات المتخصصة لاستخدام تطبيق تقنية المعلومات بفاعلية، بما في ذلك تدريب من سيقوم باستخدام التطبيق؛
- الحاجة إلى وضع إجراءات توضح كيفية تشغيل تطبيق تقنية المعلومات.

١٠١. قد يحظر المكتب على وجه الخصوص استخدام تطبيقات تقنية المعلومات أو استخدام خصائصها إلى حين التأكد من تشغيلها بشكل مناسب واعتمادها للاستخدام بواسطة المكتب. أو قد يضع المكتب سياسات أو إجراءات تتناول الظروف التي يستخدم فيها فريق الارتباط أحد تطبيقات تقنية المعلومات غير المعتمدة من قبل المكتب. وقد تتطلب هذه السياسات أو الإجراءات من فريق الارتباط التأكد من مناسبة تطبيق تقنية

المعلومات للاستخدام قبل استخدامه في الارتباط، وذلك من خلال النظر في الأمور الموضحة في الفقرة ١٠٠.١ ويتناول معيار المراجعة (٢٠٠) (المُحدَّث)^{١٨} مسؤوليات الشريك المسؤول عن الارتباط عن موارد الارتباط.

الموارد الفكرية (راجع: الفقرة ٣٢(ز))

١٠٢١. تشمل الموارد الفكرية المعلومات التي يستخدمها المكتب للتمكن من تشغيل نظام إدارة الجودة وتعزيز الاتساق في تنفيذ الارتباطات.

أمثلة للموارد الفكرية

السياسات أو الإجراءات المكتوبة أو المنهجيات أو الأدلة الإرشادية الخاصة بالصناعة أو الموضوع أو الأدلة الإرشادية الخاصة بالمحاسبة أو الوثائق القياسية أو حق الوصول إلى مصادر المعلومات (على سبيل المثال، الاشتراكات في المواقع الإلكترونية التي توفر معلومات متعمقة عن المنشآت أو معلومات أخرى تُستخدم عادةً في تنفيذ الارتباطات).

١٠٣١. قد يتم إتاحة الموارد الفكرية من خلال الموارد التقنية، فعلى سبيل المثال، قد يتم دمج منهجية عمل المكتب في تطبيق لتقنية المعلومات يسهل التخطيط للارتباط وتنفيذه.

استخدام الموارد التقنية والفكرية (راجع: الفقرة ٣٢(و)–٣٢(ز))

١٠٤١. قد يضع المكتب سياسات أو إجراءات بشأن استخدام الموارد التقنية والفكرية الخاصة بالمكتب. وهذه السياسات أو الإجراءات قد:

- تتطلب استخدام تطبيقات تقنية معلومات أو موارد فكرية معينة أثناء تنفيذ الارتباطات، أو فيما يتعلق بجوانب أخرى في الارتباط، على سبيل المثال عند أرشفة ملف الارتباط.
- تحدد المؤهلات أو الخبرات التي يحتاج إليها الأفراد لاستخدام الموارد، بما في ذلك ضرورة أن يكون الفرد خبيراً أو أن يكون قد حصل على تدريب، فعلى سبيل المثال، قد يحدد المكتب المؤهلات أو الخبرات اللازمة لاستخدام أحد تطبيقات تقنية المعلومات التي تقوم بتحليل البيانات، نظراً لاحتمال الحاجة إلى توفر مهارات متخصصة لتفسير النتائج.
- تحدد مسؤوليات الشريك المسؤول عن الارتباط بشأن استخدام الموارد التقنية والفكرية.
- توضح كيفية استخدام الموارد التقنية أو الفكرية، بما في ذلك كيفية تفاعل الأفراد مع تطبيقات تقنية المعلومات أو كيفية استخدام الموارد الفكرية، وتوفير الدعم أو المساندة عند استخدام الموارد التقنية أو الفكرية.

مقدمو الخدمات (راجع: الفقرتين ١٦(ت)، ٣٢(ح))

١٠٥١. في بعض الظروف، قد يستخدم المكتب موارد يقوم بتوفيرها أحد مقدمي الخدمات، ولاسيما عندما لا يستطيع المكتب الوصول داخلياً إلى الموارد المناسبة. وبغض النظر عن إمكانية استخدام المكتب للموارد التي يحصل عليها من مقدمي الخدمات، يظل المكتب مسؤولاً عن نظامه الخاص بإدارة الجودة.

أمثلة للموارد التي يتم الحصول عليها من مقدمي الخدمات

- الأفراد الذين يتم تكليفهم لتنفيذ أنشطة المتابعة أو فحوصات جودة الارتباطات الخاصة بالمكتب، أو تقديم الاستشارات بشأن الأمور الفنية.
- تطبيقات تقنية المعلومات التجارية التي يتم استخدامها لتنفيذ ارتباطات المراجعة.
- الأفراد الذين ينفذون الإجراءات على ارتباطات المكتب، على سبيل المثال، مراجعو المكونات من المكاتب الأخرى التي ليست ضمن الشبكة التي ينتهي إليها المكتب أو الأفراد الذين يتم تكليفهم لحضور الجرد الفعلي للمخزون في موقع بعيد.
- الخبير الخارجي الذي يستعين به المكتب لمساعدة فريق الارتباط في الحصول على أدلة المراجعة.

١٠٦٠. عند التعرف على مخاطر الجودة وتقييمها، يتعين على المكتب التوصل إلى فهم للحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، التي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة، ويشمل ذلك الحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، التي تتعلق بمقدمي الخدمات. وفي سبيل ذلك، قد ينظر المكتب في طبيعة الموارد التي يقوم مقدمو الخدمات بتوفيرها، وكيفية ومدى استخدامها من قبل المكتب، والخصائص العامة لمقدمي الخدمات الذين يستعين بهم المكتب (على سبيل المثال، الأنواع المختلفة لمكاتب الخدمات المهنية الأخرى التي يتم الاستعانة بها)، لأجل التعرف على مخاطر الجودة، وتقييمها، فيما يتعلق باستخدام تلك الموارد.

١٠٧٠. عند تحديد مناسبة أحد الموارد التي تم الحصول عليها من مقدم خدمة لاستخدامها في نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب أو في تنفيذ الارتباطات، قد يحصل المكتب على معلومات عن مقدم الخدمة والموارد التي يقوم بتوفيرها من عدة مصادر. ومن بين الأمور التي قد يأخذها المكتب في الحسبان:

- هدف الجودة ذي الصلة ومخاطر الجودة ذات الصلة. فعلى سبيل المثال، في حالة المنهجية التي يتم الحصول عليها من مقدم خدمة، قد توجد مخاطر للجودة تتعلق بهدف الجودة الوارد في الفقرة ٣٢(ز)، مثل خطر عدم قيام مقدم الخدمة بتحديث المنهجية لإظهار أثر التغييرات في المعايير المهنية والمتطلبات النظامية والتنظيمية المنطبقة.
- طبيعة الموارد ونطاقها، وظروف الخدمة (على سبيل المثال، فيما يتعلق بأحد تطبيقات تقنية المعلومات، عدد التحديثات التي سيتم تقديمها والقيود على استخدام تطبيق تقنية المعلومات وكيفية معالجة مقدم الخدمة لسرية البيانات).
- مدى استخدام المورد عبر المكتب وكيفية استخدام المكتب للمورد وما إذا كان مناسباً لذلك الغرض.
- مدى تخصيص المورد حسب احتياجات المكتب.
- التجارب السابقة لاستعانة المكتب بمقدم الخدمة.
- خبرة مقدم الخدمة في الصناعة وسمعته في السوق.

١٠٨٠. قد تقع على المكتب مسؤولية لاتخاذ المزيد من التصرفات عند استخدام المورد الذي تم الحصول عليه من مقدم خدمة حتى يعمل المورد بفاعلية. فعلى سبيل المثال، قد يجد المكتب حاجة إلى نقل معلومات معينة إلى مقدم الخدمة حتى يعمل المورد بفاعلية، أو قد يلزم أن تتوفر لدى المكتب بنية تحتية وآليات فيما يتعلق بتقنية المعلومات لدعم أحد تطبيقات تقنية المعلومات.

المعلومات والاتصالات (راجع: الفقرة ٣٣)

١٠٩٠. إن الحصول على المعلومات، أو إعدادها أو نقلها، هو بصفة عامة آلية مستمرة يشارك فيها جميع العاملين وتشمل توزيع المعلومات داخل المكتب وخارجه. ويُعد مكون المعلومات والاتصالات متداخلاً مع جميع مكونات نظام إدارة الجودة.

نظام المعلومات الخاص بالمكتب (راجع: الفقرة ٣٣(أ))

١١٠٠. تشمل المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها وذات الصلة بالمعلومات الدقيقة والكاملة والمناسبة في توقيتها والصالحة لإتاحة عمل نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب بشكل سليم ودعم القرارات التي يتم اتخاذها بشأن النظام.

١١١٠. قد يشتمل نظام المعلومات على استخدام عناصر يدوية أو آلية، وهو ما يؤثر على طريقة تحديد المعلومات وحصرها ومعالجتها والحفاظ عليها ونقلها. وقد يتم إنفاذ الإجراءات الخاصة بتحديد المعلومات، وحصرها ومعالجتها والحفاظ عليها ونقلها، من خلال تطبيقات تقنية المعلومات، وفي بعض الحالات قد يتم دمجها ضمن استجابات المكتب الخاصة بالمكونات الأخرى. وقد تحل السجلات الرقمية أيضاً محل السجلات الورقية أو قد تكون مكملة لها.

مثال للتدرج لتوضيح كيفية تصميم نظام المعلومات في المكاتب الأقل تعقيداً

قد لا تجد المكاتب الأقل تعقيداً، التي تضم عدداً قليلاً من العاملين والتي تشارك القيادة في عملها بشكل مباشر، حاجة إلى وضع سياسات وإجراءات صارمة تنص على كيفية تحديد المعلومات وحصرها ومعالجتها والحفاظ عليها.

الاتصال داخل المكتب (راجع: الفقرة ٣٣(ب)، ٣٣(ج))

١١٢أ. قد يقرر ويعزز المكتب مسؤولية العاملين وفرق الارتباطات عن تبادل المعلومات مع المكتب وفيما بينهم عن طريق إنشاء قنوات للاتصال لتيسير الاتصال عبر المكتب.

أمثلة للاتصال بين المكتب والعاملين وفرق الارتباطات

- قيام المكتب بإعلام العاملين وفرق الارتباطات بالمسؤولية عن تطبيق استجابات المكتب.
- قيام المكتب بإعلام العاملين وفرق الارتباطات بالتغييرات في نظام إدارة الجودة، طالما كانت التغييرات ذات صلة بمسؤولياتهم، وتمكين العاملين وفرق الارتباطات من اتخاذ التصرف العاجل والمناسب وفقاً لمسؤولياتهم.
- قيام المكتب بنقل المعلومات التي يتم الحصول عليها أثناء تطبيق آلية المكتب الخاصة بالقبول والاستمرار والتي تُعد ذات صلة بفرق الارتباطات عند التخطيط للارتباط وتنفيذه.
- قيام فرق الارتباطات بنقل المعلومات الآتية إلى المكتب:
 - المعلومات التي تتعلق بالعميل التي يتم الحصول عليها أثناء تنفيذ الارتباط والتي كان من الممكن أن تتسبب في رفض المكتب للعلاقة مع العميل أو رفض ارتباط معين فيما لو توفرت تلك المعلومات للمكتب قبل قيامه بقبول العلاقة مع العميل أو قبول الارتباط المعين أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط.
 - المعلومات التي تتعلق بعمل استجابات المكتب (على سبيل المثال، المخاوف التي تتعلق بأليات المكتب لتخصيص العاملين للارتباطات)، التي قد تشير في بعض الحالات إلى وجود قصور في نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب.
- قيام فرق الارتباطات بنقل المعلومات إلى فاحص جودة الارتباط أو الأفراد الذين يقومون بتقديم الاستشارات.
- قيام الفرق المسؤولة عن ارتباطات المجموعات بنقل أمور معينة إلى مراجعي المكونات، وفقاً لسياسات أو إجراءات المكتب، بما في ذلك الأمور التي تتعلق بإدارة الجودة على مستوى الارتباطات.
- قيام الأفراد المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن الالتزام بمتطلبات الاستقلال بإعلام العاملين المعنيين وفرق الارتباطات المعنية بالتغييرات في متطلبات الاستقلال وفي سياسات أو إجراءات المكتب للوفاء بتلك التغييرات.

الاتصال بأطراف خارجية

نقل المعلومات إلى أو ضمن الشبكة التي ينتمي إليها المكتب وإلى مقدمي الخدمات (راجع: الفقرة ٣٣(د)(١))

١١٣أ. إضافة إلى قيام المكتب بنقل المعلومات إلى أو ضمن الشبكة التي ينتمي إليها أو إلى مقدمي الخدمات، قد يجد المكتب حاجة إلى الحصول على معلومات من الشبكة أو من مكتب ضمن الشبكة أو من مقدم خدمة لدعمه في تصميم نظامه الخاص بإدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله.

مثال للمعلومات التي يحصل عليها المكتب من داخل الشبكة التي ينتمي إليها

قيام المكتب بالحصول على معلومات، من الشبكة أو من المكاتب الأخرى ضمن الشبكة، عن عملاء المكاتب الأخرى ضمن الشبكة، في حال وجود متطلبات للاستقلال تؤثر على المكتب.

الاتصال بأطراف من خارج المكتب (راجع: الفقرة ٣٣(د)(٢))

١١٤أ. أمثلة للحالات التي قد تتطلب فيها الأنظمة أو اللوائح أو المعايير المهنية من المكتب نقل معلومات إلى أطراف خارجية

- أن يصبح المكتب على علم بعدم التزام أحد عملائه بالأنظمة واللوائح، وأن تتطلب المتطلبات المسلكية ذات الصلة من المكتب الإبلاغ عن حالات عدم الالتزام بالأنظمة واللوائح إلى سلطة معينة من خارج المنشأة العميلة، أو تتطلب منه النظر فيما إذا كان هذا الإبلاغ يُعد تصرفاً مناسباً في ظل الظروف القائمة.

- أن تتطلب الأنظمة أو اللوائح من المكتب نشر تقرير للشفافية وأن تحدد طبيعة المعلومات التي يلزم تضمينها في ذلك التقرير.
- أن تتطلب الأنظمة أو اللوائح الخاصة بالأوراق المالية من المكتب نقل أمور معينة إلى المكلفين بالحوكمة.

١١٥. في بعض الحالات، قد تحظر الأنظمة أو اللوائح على المكتب نقل المعلومات المتعلقة بنظامه الخاص بإدارة الجودة إلى أطراف خارجية.

أمثلة للحالات التي قد يُحظر فيها على المكتب نقل المعلومات خارجياً

- أن تحظر الأنظمة أو اللوائح المتعلقة بالخصوصية أو السرية الإفصاح عن معلومات معينة.
- أن تشمل الأنظمة أو اللوائح أو المتطلبات المسلكية ذات الصلة على أحكام تناول واجب السرية.

استجابات محددة (راجع: الفقرة ٣٤)

١١٦. قد تناول الاستجابات المحددة العديد من مخاطر الجودة التي تتعلق بأكثر من هدف واحد من أهداف الجودة عبر مختلف المكونات. فعلى سبيل المثال، قد تناول السياسات أو الإجراءات الخاصة بالشكاوى والادعاءات مخاطر الجودة التي تتعلق بأهداف الجودة في كل من الموارد (على سبيل المثال، التزام العاملين بالجودة)، والمتطلبات المسلكية ذات الصلة، والحوكمة والقيادة. ولا تكفي الاستجابات المحددة وحدها لتحقيق أهداف نظام إدارة الجودة.

المتطلبات المسلكية ذات الصلة (راجع: الفقرة ٣٤(أ))

١١٧. قد تحتوي المتطلبات المسلكية ذات الصلة على نصوص تتعلق بالتعرف على التهديدات وتقييمها وكيفية مواجهتها. فعلى سبيل المثال، يوفر الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة إطار مفاهيم لهذا الغرض، وعند تطبيق هذا الإطار، يتطلب الميثاق من المكتب استخدام اختبار الطرف الثالث العقلاني والمطلع.

١١٨. قد تحدد المتطلبات المسلكية ذات الصلة الكيفية التي يتعين بها على المكتب الاستجابة للمخالفات. فعلى سبيل المثال، ينص الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة على متطلبات للمكتب في حالة وقوع مخالفة للميثاق ويشتمل على متطلبات خاصة تناول مخالفة معايير الاستقلال الدولية، من بينها متطلبات للاتصال بأطراف خارجية.

١١٩. تشمل الأمور التي قد يتناولها المكتب فيما يتعلق بمخالفة المتطلبات المسلكية ذات الصلة ما يلي:

- نقل المخالفات التي تقع للمتطلبات المسلكية ذات الصلة إلى العاملين المعنيين؛
- تقييم أهمية المخالفة وأثرها على الالتزام بالمتطلبات المسلكية ذات الصلة؛
- التصرفات التي سيتم اتخاذها لعلاج تبعات المخالفات على نحو مرضي، بما في ذلك اتخاذ تلك التصرفات بأسرع وقت ممكن عملياً؛
- تحديد ما إذا كان سيتم الإبلاغ عن المخالفة إلى أطراف خارجية، كالإبلاغ عنها على سبيل المثال إلى المكلفين بالحوكمة المنشأة الذين تتعلق بهم المخالفة أو إلى سلطة إشراف خارجية؛
- تحديد التصرفات المناسبة التي سيتم اتخاذها فيما يتعلق بالأفراد المسؤولين عن المخالفة.

الشكاوى والادعاءات (راجع: الفقرة ٣٤(ج))

١٢٠. قد يساعد وضع السياسات أو الإجراءات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى والادعاءات المكتب في منع صدور تقارير غير مناسبة للارتباطات. وقد يساعد ذلك المكتب أيضاً فيما يلي:

- معرفة والتعامل مع الأفراد، بمن فيهم القادة، الذين لا يعملون أو يتصرفون بطريقة تبدي التزاماً بالجودة وتدعم التزام المكتب بالجودة؛ أو
- التعرف على أوجه القصور في نظام إدارة الجودة.

١٢١١. قد يقوم بتقديم الشكاوى والادعاءات العاملون أو أفراداً من خارج المكتب (على سبيل المثال، العملاء أو مراجعو المكونات أو الأفراد الذين يعملون ضمن الشبكة التي ينتمي إليها المكتب).

المعلومات التي تصبح معروفة بعد قبول العلاقة مع أحد العملاء أو قبول ارتباط معين أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط (راجع: الفقرة ٣٤(د))

١٢٢١. إن المعلومات التي تصبح معروفة بعد قبول العلاقة مع أحد العملاء أو قبول ارتباط معين أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط قد:

- تكون متوفرة في وقت اتخاذ المكتب لقرار قبول العلاقة مع العميل أو قبول الارتباط المعين أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط ولكن المكتب لم يكن على دراية بها؛ أو
- تتعلق بمعلومات جديدة ظهرت بعد القرار بقبول العلاقة مع العميل أو قبول الارتباط المعين أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط.

أمثلة للأمور التي يتم تناولها في سياسات أو إجراءات المكتب الخاصة بالظروف التي تصبح فيها معلومات معروفة بعد قبول العلاقة مع أحد العملاء أو قبول ارتباط معين أو الاستمرار في تلك العلاقة أو ذلك الارتباط وهذه المعلومات ربما كانت ستؤثر على قرار المكتب بالقبول أو الاستمرار

- التشاور داخل المكتب أو مع مستشار قانوني.
- النظر في وجود متطلب مهني أو نظامي أو تنظيمي يوجب على المكتب الاستمرار في الارتباط.
- مناقشة المستوى الإداري المناسب لدى العميل ومناقشة المكلفين بالحوكمة أو الطرف القائم بالتكليف في التصرف الذي قد يتخذه المكتب استناداً إلى الحقائق والظروف ذات الصلة.
- عند تحديد أن الانسحاب يُعد تصرفاً مناسباً:
 - إعلام إدارة العميل والمكلفين بالحوكمة أو الطرف القائم بالتكليف بهذا القرار وأسباب الانسحاب.
 - النظر في وجود متطلب مهني أو نظامي أو تنظيمي يوجب على المكتب إبلاغ السلطات التنظيمية بالانسحاب من الارتباط، أو من كلٍ من الارتباط والعلاقة مع العميل، وأسباب الانسحاب.

١٢٣١. في بعض الظروف، قد تفرض الأنظمة أو اللوائح المحلية على المكتب واجباً بقبول أو الاستمرار في العلاقة مع أحد العملاء، وفي حالة القطاع العام، قد يكون المكتب مكلفاً بذلك بموجب أحكام نظامية.

مثال للأمور التي يتم تناولها في سياسات أو إجراءات المكتب فيما يتعلق بالظروف التي يكون المكتب ملزماً فيها بقبول ارتباط أو الاستمرار فيه أو عندما يكون المكتب غير قادر على الانسحاب من الارتباط، مع علم المكتب بمعلومات كانت ستسبب في رفضه للارتباط أو عدم الاستمرار فيه

- نظر المكتب في أثر المعلومات على تنفيذ الارتباط.
- قيام المكتب بنقل المعلومات إلى الشرك المسئول عن الارتباط، ومطالبته بزيادة مدى ومعدل توجيهه لأعضاء فريق الارتباط وإشرافه عليهم وفحصه لعملهم.
- قيام المكتب بإسناد الارتباط إلى العاملين الأكثر خبرة.
- تحديد المكتب لضرورة تنفيذ فحص لجودة الارتباط.

الاتصال بأطراف خارجية (راجع: الفقرة ٣٤(ه))

١٢٤١. قد يتم تعزيز قدرة المكتب على الحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة في جودة ارتباطاته من خلال اتصاله المناسب والموثوق والشفاف بشأن الأنشطة التي قام بتنفيذها لتحقيق الجودة، وبشأن فاعلية تلك الأنشطة.

١٢٥١. قد تختلف الأطراف الخارجية التي قد تستخدم المعلومات المتعلقة بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، وقد يتباين مدى اهتمام تلك الأطراف بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، بناءً على طبيعة وظروف المكتب وارتباطاته.

أمثلة للأطراف الخارجية التي قد تستخدم المعلومات المتعلقة بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب

- قد تستخدم الإدارة أو المكلفون بالحوكمة لدى العميل هذه المعلومات لتحديد ما إذا كانوا سيقومون بالتعاقد مع المكتب لتنفيذ الارتباط.
- ربما تكون سلطات الإشراف الخارجية قد أبدت رغبة في الحصول على هذه المعلومات لدعم مسؤولياتها في متابعة جودة الارتباطات عبر الدولة وفي فهم عمل المكاتب.
- ربما تكون المكاتب الأخرى التي تستخدم عمل المكتب في تنفيذ الارتباطات (على سبيل المثال، فيما يتعلق بمراجعة إحدى المجموعات) قد طلبت الحصول على هذه المعلومات.
- ربما يكون المستخدمون الآخرون لتقارير ارتباطات المكتب، مثل المستثمرون الذين يستخدمون تقارير الارتباطات في اتخاذ قراراتهم، قد أبدوا رغبة في الحصول على هذه المعلومات.

١٢٦١. قد يتم تناول الأمور أدناه في المعلومات المتعلقة بنظام إدارة الجودة التي يتم توفيرها للأطراف الخارجية، بما في ذلك المعلومات التي يتم نقلها إلى المكلفين بالحوكمة بشأن كيفية دعم نظام إدارة الجودة لتنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت:

- طبيعة المكتب وظروفه، مثل الهيكل التنظيمي ونموذج العمل والاستراتيجية والبيئة التشغيلية.
- حوكمة المكتب وقيادته، مثل ثقافته وكيفية إبدائه الالتزام بالجودة والمهام والمسؤوليات والصلاحيات المسندة فيما يتعلق بنظام إدارة الجودة.
- كيفية وفاء المكتب بمسؤولياته وفقاً للمتطلبات المسلكية ذات الصلة، بما فيها تلك المتعلقة بالاستقلال.
- العوامل التي تسهم في تنفيذ الارتباطات بجودة عالية، وقد يتم عرض هذه المعلومات، على سبيل المثال، في صورة مؤشرات لجودة الارتباط مع تعليق لشرح هذه المؤشرات.
- نتائج أنشطة المتابعة الخاصة بالمكتب والتقسيات الخارجية، وكيفية تصحيح المكتب لأوجه القصور التي تم التعرف عليها أو استجاباته الأخرى لها.
- التقييم الذي تم وفقاً للفقرتين ٥٣ و ٥٤ لما إذا كان نظام إدارة الجودة يوفر تأكيداً معقولاً للمكتب بشأن تحقيق أهداف النظام والاستنتاج من هذا التقييم، بما في ذلك أساس الأحكام التي تم اتخاذها أثناء إجراء التقييم والتوصل إلى الاستنتاج.
- كيفية استجابة المكتب للتطورات والتغيرات الناشئة في ظروف المكتب أو ارتباطاته، بما في ذلك طريقة تكييف نظام إدارة الجودة للاستجابة لتلك التغيرات.
- العلاقة بين المكتب والشبكة، والهيكل العام للشبكة، ووصف متطلبات الشبكة وخدماتها، ومسؤوليات المكتب والشبكة (بما في ذلك اعتبار أن المكتب هو المسؤول النهائي عن نظام إدارة الجودة)، والمعلومات المتعلقة بالنطاق العام لأنشطة المتابعة التي تنفذها الشبكة عبر مكاتبها ونتائج تلك الأنشطة.

الاتصال بالمكلفين بالحوكمة (راجع: الفقرة ٣٤(هـ)(١))

١٢٧١. قد تعتمد طريقة الاتصال بالمكلفين بالحوكمة (أي من قبل المكتب أو فريق الارتباط) على سياسات أو إجراءات المكتب وظروف الارتباط.

١٢٨١. يناقش معيار المراجعة (٢٦٠) مسؤولية المراجع عن الاتصال بالمكلفين بالحوكمة عند مراجعة القوائم المالية، ويتناول تحديد المراجع للشخص

المعني داخل هيكل حوكمة المنشأة الذي سيتم الاتصال به^{١٩} وآلية الاتصال^{٢٠}. وفي بعض الظروف، قد يكون من المناسب الاتصال بالمكلفين بالحوكمة في المنشآت الأخرى خلاف المنشآت المدرجة (أو عند تنفيذ ارتباطات أخرى)، على سبيل المثال، المنشآت التي قد تتوفر فيها خصائص الاهتمام العام أو المساءلة العامة، مثل:

- المنشآت التي تحتفظ بقدر كبير من الأصول بصفة ائتمانية لعدد كبير من أصحاب المصلحة بما في ذلك المؤسسات المالية، مثل بعض البنوك وشركات التأمين وصناديق التقاعد.
- المنشآت التي تحظى باهتمام كبير، أو التي تحظى إدارتها أو ملاكها باهتمام كبير، بين العموم.
- المنشآت التي لها عدد كبير أو قطاع واسع من أصحاب المصلحة.

اعتبارات خاصة بالقطاع العام

١٢٩أ. قد يحدد المكتب أنه من المناسب الاتصال بالمكلفين بالحوكمة في منشآت القطاع العام بشأن كيفية دعم نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب لتنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت، مع الأخذ في الحسبان حجم منشأة القطاع العام ومدى تعقيدها، وعدد أصحاب المصلحة، وطبيعة الخدمات التي تقدمها المنشأة، ومهام المكلفين بالحوكمة ومسؤولياتهم.

تحديد الحالات الأخرى التي من المناسب فيها الاتصال بأطراف خارجية (راجع: الفقرة ٣٤(هـ)(٢))

١٣٠أ. يُعد تحديد المكتب للحالات التي من المناسب فيها الاتصال بأطراف خارجية بشأن نظام إدارة الجودة الخاص به أمراً يخضع للحكم المهني وقد يتأثر ذلك بأمور مثل:

- أنواع الارتباطات التي ينفذها المكتب، وأنواع المنشآت التي يتم تنفيذ تلك الارتباطات لصالحها.
 - طبيعة المكتب وظروفه.
 - طبيعة البيئة التشغيلية للمكتب، مثل ممارسات العمل المعتادة في الدولة التي يعمل بها المكتب وخصائص الأسواق المالية التي يعمل بها المكتب.
 - مدى الاتصالات التي أجراها المكتب بالفعل مع الأطراف الخارجية وفقاً للأنظمة أو اللوائح (أي ما إذا كانت هناك حاجة لإجراء المزيد من الاتصالات، وإذا كانت الحال كذلك، فما هي الأمور التي سيتم الاتصال بشأنها).
 - توقعات أصحاب المصلحة في الدولة التي يعمل بها المكتب، بما في ذلك الفهم والاهتمام الذي أبدته الأطراف الخارجية بشأن الارتباطات التي ينفذها المكتب، وآليات المكتب في تنفيذ الارتباطات.
 - الاتجاهات السائدة في كل دولة.
 - المعلومات المتاحة بالفعل للأطراف الخارجية.
 - كيفية استخدام الأطراف الخارجية للمعلومات، وفهمها العام للأمور المتعلقة بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب وارتباطات مراجعة أو فحص القوائم المالية أو ارتباطات التأكيد الأخرى أو ارتباطات الخدمات ذات العلاقة.
 - فوائد المصلحة العامة المترتبة على الاتصال الخارجي وما إذا كان من المتوقع بدرجة معقولة أن تفوق تكاليف هذا الاتصال (النقدية أو غيرها).
- قد تؤثر الأمور المذكورة أعلاه أيضاً على المعلومات التي يقوم المكتب بتوفيرها أثناء الاتصال، وعلى طبيعة الاتصال وتوقيته ومداه وشكله المناسب.

^{١٩} معيار المراجعة (٢٦٠) "الاتصال بالمكلفين بالحوكمة"، الفقرات ١١-١٣

^{٢٠} معيار المراجعة (٢٦٠)، الفقرات ١٨-٢٢

طبيعة الاتصال بالأطراف الخارجية وتوقيته ومداه وشكله المناسب (راجع: الفقرة ٣٤(هـ)(٣))

١٣١١. قد ينظر المكتب في الخصائص الآتية عند إعداد المعلومات التي يتم نقلها إلى الأطراف الخارجية:

- أن تكون المعلومات متعلقة تحديداً بظروف المكتب. فقد يساعد ربط الأمور الواردة في اتصالات المكتب بشكل مباشر بالظروف الخاصة بالمكتب في الحد من احتمال أن تصبح تلك المعلومات نمطية أكثر من اللازم وأقل فائدة بمرور الوقت.
- أن يتم عرض المعلومات بطريقة واضحة ومفهومة، وألا تكون طريقة العرض مضللة أو ذات تأثير غير ملائم على مستخدمي المعلومات (على سبيل المثال، عرض المعلومات بطريقة متوازنة تراعي الجوانب الإيجابية والسلبية للأمر موضوع الاتصال).
- أن تكون المعلومات دقيقة وكاملة من جميع الجوانب الجوهرية وألا تحتوي على معلومات مضللة.
- أن تراعي المعلومات احتياجات المستخدمين المستهدفين من المعلومات. وعند مراعاة تلك الاحتياجات، قد ينظر المكتب في أمور مثل مستوى التفصيل الذي قد يجده المستخدمون مجدداً وما إذا كان باستطاعة المستخدمين الوصول إلى المعلومات ذات الصلة من خلال مصادر أخرى (على سبيل المثال، الموقع الإلكتروني للمكتب).

١٣٢١. يستخدم المكتب الحكم المرن عند تحديد الشكل المناسب للاتصال بالطرف الخارجي، في ظل الظروف القائمة، بما في ذلك الاتصال بالمكلفين بالحوكمة عند مراجعة القوائم المالية للمنشآت المدرجة، وهو ما قد يتم شفويًا أو كتابياً. وقد يختلف شكل الاتصال تبعاً لذلك.

أمثلة لأشكال الاتصال بالأطراف الخارجية

- المنشورات مثل تقارير الشفافية أو تقارير جودة المراجعة.
- الاتصالات الكتابية التي تستهدف أصحاب مصلحة محددين (على سبيل المثال، المعلومات التي تتعلق بنتائج آلية المتابعة والتصحيح الخاصة بالمكتب).
- المحادثات والتفاعلات المباشرة مع الطرف الخارجي (على سبيل المثال، المناقشات بين فريق الارتباط والمكلفين بالحوكمة).
- صفحات الويب.
- الأشكال الأخرى لوسائل الإعلام الرقمية، مثل وسائل التواصل الاجتماعي أو المقابلات أو العروض التقديمية عبر تقنيات البث الشبكي أو الفيديو.

الارتباطات التي تخضع لفحص الجودة

فحص جودة الارتباط الذي تتطلبه الأنظمة أو اللوائح (راجع: الفقرة ٣٤(و)(٢))

١٣٣١. قد تتطلب الأنظمة أو اللوائح إجراء فحص لجودة الارتباط، على سبيل المثال، لارتباطات مراجعة المنشآت التي:

- تُعد من المنشآت ذات الاهتمام العام حسب تعريفها في الدولة المعنية؛ أو
- تعمل في القطاع العام أو تتلقى تمويلاً حكومياً أو تخضع للمساءلة العامة؛ أو
- تعمل في صناعات معينة (على سبيل المثال، المؤسسات المالية مثل البنوك وشركات التأمين وصناديق التقاعد)؛ أو
- تستوفي متطلبات امتلاك حد أدنى معين من الأصول؛ أو
- تخضع لإدارة قضائية أو دخلت في إجراء قضائي (على سبيل المثال، إجراء تصفية).

فحص جودة الارتباط كاستجابة لمواجهة خطر واحد أو أكثر من مخاطر الجودة (راجع: الفقرة ٣٤(و)(٣))

١٣٤١. يتعلق فهم المكتب للحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، التي قد تؤثر سلباً على تحقيق أهداف الجودة، وفقاً لمتطلبات الفقرة ٢٥(أ)(٢)، بطبيعة وظروف الارتباطات التي ينفذها المكتب. وعند تصميم الاستجابات وتطبيقها لمواجهة خطر

واحد أو أكثر من مخاطر الجودة، قد يحدد المكتب أن إجراء فحص لجودة الارتباط يُعد استجابة مناسبة بناءً على أسباب التقييمات الممنوحة لمخاطر الجودة.

أمثلة للحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، التي ينشأ عنها خطر واحد أو أكثر من مخاطر الجودة التي قد يُعد فحص جودة الارتباط استجابة مناسبة لها

تلك التي تتعلق بأنواع الارتباطات التي ينفذها المكتب والتقارير التي تصدر:

• الارتباطات التي تنطوي على مستوى مرتفع من التعقيد أو الحكم، مثل:

○ ارتباطات مراجعة القوائم المالية للمنشآت التي تعمل في صناعة تنطوي عادةً على تقديرات محاسبية تحيط بها درجة عالية من عدم التأكد (على سبيل المثال، بعض المؤسسات المالية أو منشآت التعدين الكبيرة)، أو القوائم المالية للمنشآت التي تحيط بها حالات عدم تأكد فيما يتعلق بأحداث أو ظروف قد تثير شكوكاً كبيرة حول قدرتها على البقاء كمنشأة مستمرة.

○ ارتباطات التأكيد التي تتطلب مهارات ومعرفة متخصصة في قياس أو تقييم الموضوع محل الارتباط مقارنة بالضوابط المنطبقة (على سبيل المثال، قائمة غازات الاحتباس الحراري التي يوجد فيها عدم تأكد كبير مرتبط بالكميات المقرر عنها).

• الارتباطات التي تمت مواجهة مشكلات بشأنها، مثل ارتباطات المراجعة التي تكررت فيها المكتشفات من التقصيصات الداخلية أو الخارجية، أو أوجه القصور المهمة التي لم يتم تصحيحها في الرقابة الداخلية، أو إعادة العرض الجوهرية للمعلومات المقارنة في القوائم المالية.

• الارتباطات التي تم التعرف فيها على ظروف غير معتادة أثناء آلية المكتب الخاصة بالقبول والاستمرار (على سبيل المثال، عميل جديد كان يوجد خلاف بينه وبين مراجعه السابق أو محاسبه القانوني السابق الذي كان يقدم له خدمات التأكيد).

• الارتباطات التي تنطوي على إعداد تقارير عن معلومات مالية أو غير مالية من المتوقع تضمينها في الملفات التي يتم تقديمها إلى السلطات التنظيمية، والتي قد تنطوي على درجة كبيرة من الاجتهاد، مثل المعلومات المالية التصورية التي سيتم إدراجها في نشرات الاكتتاب.

تلك التي تتعلق بأنواع المنشآت التي يتم تنفيذ الارتباطات لصالحها:

• المنشآت في الصناعات الناشئة، أو التي لا تتوفر لدى المكتب أية خبرة سابقة بشأنها.

• المنشآت التي تم الإعراب عن مخاوف بشأنها في المراسلات من سلطات تنظيم الأوراق المالية أو سلطات التنظيم الاحترازي.

• المنشآت، بخلاف المنشآت المدرجة، التي قد تتوفر فيها خصائص الاهتمام العام أو المساءلة العامة، ومثال ذلك:

○ المنشآت التي تحتفظ بقدر كبير من الأصول بصفة ائتمانية لعدد كبير من أصحاب المصلحة بما في ذلك المؤسسات المالية، مثل بعض البنوك وشركات التأمين وصناديق التقاعد التي لا تتطلب الأنظمة أو اللوائح إجراء فحص لجودة الارتباطات معها.

○ المنشآت التي تحظى باهتمام كبير، أو التي تحظى إدارتها أو ملاكها باهتمام كبير، بين العموم.

○ المنشآت التي لها عدد كبير أو قطاع واسع من أصحاب المصلحة.

١٣٥٠. قد تشمل الاستجابات التي يطبقها المكتب لمواجهة مخاطر الجودة صوراً أخرى لفحوصات الارتباطات خلاف فحص جودة الارتباط. فعلى سبيل المثال، فيما يخص مراجعة القوائم المالية، قد تشمل استجابات المكتب قيام العاملين الذين يحظون بخبرات فنية متخصصة بإجراء فحص لإجراءات فريق الارتباط فيما يتعلق بالمخاطر المهمة، أو فحص لأحكام معينة مهمة. وفي بعض الحالات، قد يتم تنفيذ هذه الأنواع الأخرى من فحوصات الارتباطات بالإضافة إلى فحص جودة الارتباط.

١٣٦٠. في بعض الحالات، قد يحدد المكتب عدم وجود ارتباطات مراجعة أو غيرها يوفر لها فحص جودة الارتباط أو أية صورة أخرى من صور فحص الارتباطات استجابة مناسبة لمواجهة مخاطر الجودة.

اعتبارات خاصة بالقطاع العام

١٣٧. قد ينشأ عن طبيعة منشآت القطاع العام وظروفها (على سبيل المثال، بسبب حجمها ومدى تعقيدها، أو تنوع أصحاب المصلحة، أو طبيعة الخدمات التي تقدمها المنشآت) مخاطر تتعلق بالجودة. وفي هذه الظروف، قد يحدد المكتب أن إجراء فحص لجودة الارتباط يُعد استجابة مناسبة لمواجهة هذه المخاطر التي تتعلق بالجودة. وقد تحدد الأنظمة أو اللوائح لمراجعي المنشآت في القطاع العام متطلبات إضافية لإعداد التقارير (على سبيل المثال، تقديم تقرير منفصل عن حالات عدم الالتزام بالأنظمة أو اللوائح إلى سلطة إصدار الأنظمة أو إلى هيئة حاكمة أخرى أو نقل هذه الحالات في تقرير المراجع عن القوائم المالية). وفي هذه الحالات، قد ينظر المكتب أيضاً في مدى تعقيد هذا التقرير، وأهميته للمستخدمين، عند تحديد ما إذا كان إجراء فحص لجودة الارتباط يُعد استجابة مناسبة.

آلية المتابعة والتصحيح (راجع: الفقرات ٣٥-٤٧)

١٣٨. إضافة إلى التمكين من تقويم نظام إدارة الجودة، تعمل آلية المتابعة والتصحيح على تيسير التحسين الاستباقي والمستمر لجودة الارتباطات ونظام إدارة الجودة. فعلى سبيل المثال:

- نظراً للقيود الملازمة لنظام إدارة الجودة، فإن تعرف المكتب على أوجه قصور في هذا النظام ليس أمراً مستغرباً ويُعد ذلك جانباً مهماً في نظام إدارة الجودة، لأن التعرف الفوري على أوجه القصور يمكن المكتب من تصحيحها في حينها وبفاعلية، ويسهم في خلق ثقافة للتحسين المستمر.
- قد توفر أنشطة المتابعة معلومات تمكن المكتب من منع القصور من خلال الاستجابة لأحد المكتشفات التي قد تؤدي بمرور الوقت إلى حدوث قصور.

تصميم أنشطة المتابعة وتنفيذها (راجع: الفقرتين ٣٧، ٣٨)

١٣٩. قد تضم أنشطة المتابعة الخاصة بالمكتب مزيجاً من أنشطة المتابعة الدائمة وأنشطة المتابعة الدورية. وأنشطة المتابعة الدائمة هي بصفة عامة أنشطة روتينية، يتم دمجها في آليات المكتب ويتم تنفيذها بصورة آنية، استجابةً للظروف المتغيرة. أما أنشطة المتابعة الدورية فيتم تطبيقها على فترات زمنية معينة بواسطة المكتب. وفي معظم الحالات، توفر أنشطة المتابعة الدائمة معلومات عن نظام إدارة الجودة في وقت أنسب.

١٤٠. قد تشمل أنشطة المتابعة على التقصي عن الارتباطات قيد التنفيذ. وتهدف التقصيات عن الارتباطات إلى متابعة تصميم الجوانب الخاصة بنظام إدارة الجودة، وتطبيقها وتشغيلها، على النحو المستهدف. وفي بعض الظروف، قد يشتمل نظام إدارة الجودة على استجابات مصممة لفحص الارتباطات أثناء تنفيذها ويبدو ذلك مشابهاً في طبيعته للتقصي عن الارتباطات قيد التنفيذ (على سبيل المثال، الفحوصات المصممة لاكتشاف الإخفاقات أو العيوب في نظام إدارة الجودة حتى يتسنى منع حدوث مخاطر الجودة). ويتم الاسترشاد بالغرض من النشاط في تصميم النشاط وتطبيقه، وتحديد الموضع المناسب له ضمن نظام إدارة الجودة (أي ما إذا كان تقصياً عن الارتباطات قيد التنفيذ يتم تنفيذه ضمن أنشطة المتابعة، أو فحصاً للارتباطات يتم تنفيذه ضمن الاستجابات الخاصة بمواجهة مخاطر الجودة).

١٤١. قد تتأثر طبيعة أنشطة المتابعة، وتوقيتها ومداهها، أيضاً بأمور أخرى، من بينها:

- حجم المكتب وهيكله وتنظيمه.
- مشاركة الشبكة التي يتبعها المكتب في أنشطة المتابعة.
- الموارد التي يستهدف المكتب استخدامها للتمكن من تنفيذ أنشطة المتابعة، مثل استخدام تطبيقات تقنية المعلومات.

١٤٢. عند تنفيذ أنشطة المتابعة، قد يجد المكتب حاجة إلى تغيير طبيعة أنشطة المتابعة، وتغيير توقيتها ومداهها، على سبيل المثال عندما تشير المكتشفات إلى ضرورة تنفيذ أنشطة متابعة أكثر شمولاً.

تصميم آلية تقييم المخاطر وآلية المتابعة والتصحيح الخاصة بالمكتب (راجع: الفقرة ٣٧ ج)

١٤٣. قد تتأثر طريقة تصميم آلية المكتب لتقييم المخاطر (على سبيل المثال، آلية مركزية أو غير مركزية، أو معدل إجراء الفحص) بطبيعة أنشطة المتابعة وتوقيتها ومداهها، بما في ذلك أنشطة المتابعة التي يتم تطبيقها على الآلية نفسها.

١٤٤١. قد تؤثر طريقة تصميم آلية المتابعة والتصحيح الخاصة بالمكتب (أي طبيعة أنشطة المتابعة والتصحيح وتوقيتها ومداهما، مع مراعاة طبيعة المكتب وظروفه) على أنشطة المتابعة التي ينفذها المكتب لتحديد ما إذا كانت آلية المتابعة والتصحيح تحقق الغرض المستهدف الموضح في الفقرة ٣٥.

مثال للتدرج لتوضيح أنشطة المتابعة الخاصة بآلية المتابعة والتصحيح

- في المكاتب الأقل تعقيداً، قد تكون أنشطة المتابعة بسيطة، لأن المعلومات عن آلية المتابعة والتصحيح قد تكون متاحة بالفعل في صورة المعرفة المتوفرة لدى القيادة، بناءً على تعاملها المتكرر مع نظام إدارة الجودة، عن طبيعة أنشطة المتابعة التي يتم تنفيذها وتوقيتها ومداهما، ونتائج أنشطة المتابعة، وتصرفات المكتب للتعامل مع تلك النتائج.
- في المكاتب الأكثر تعقيداً، قد يتم تصميم أنشطة المتابعة الخاصة بآلية المتابعة والتصحيح بصفة خاصة لضمان أن الآلية توفر معلومات ذات صلة ويمكن الاعتماد عليها وفي الوقت المناسب بشأن نظام إدارة الجودة، وتستجيب بشكل مناسب لأوجه القصور التي تم التعرف عليها.

التغييرات في نظام إدارة الجودة (راجع: الفقرة ٣٧(د))

١٤٥١. قد تشمل التغييرات في نظام إدارة الجودة ما يلي:

- التغييرات لعلاج أوجه القصور التي تم التعرف عليها في نظام إدارة الجودة.
 - التغييرات في أهداف الجودة أو مخاطر الجودة أو الاستجابات نتيجة للتغيرات في طبيعة وظروف المكتب وارتباطاته.
- عند حدوث تغييرات، قد لا تعد أنشطة المتابعة السابقة التي نفذها المكتب صالحة الآن لتزويد المكتب بالمعلومات اللازمة لدعم تقويم نظام إدارة الجودة، وبالتالي، قد تشمل أنشطة المتابعة الخاصة بالمكتب على متابعة مجالات التغيير تلك.

أنشطة المتابعة السابقة (راجع: الفقرة ٣٧(ه))

١٤٦١. قد تشير نتائج أنشطة المتابعة السابقة الخاصة بالمكتب إلى مجالات في النظام قد ينشأ فيها قصور، ولاسيما في المجالات التي سبق التعرف فيها على أوجه قصور.

١٤٧١. قد لا تعد أنشطة المتابعة السابقة التي نفذها المكتب صالحة الآن لتزويد المكتب بالمعلومات اللازمة لدعم تقويم النظام، بما في ذلك بشأن المجالات التي لم يطرأ عليها تغيير في نظام إدارة الجودة، ولاسيما عندما يكون قد مضت مدة منذ تنفيذ أنشطة المتابعة.

المعلومات الأخرى ذات الصلة (راجع: الفقرة ٣٧(و))

١٤٨١. إضافة إلى مصادر المعلومات المشار إليها في الفقرة ٣٧(و)، قد تشمل المعلومات الأخرى ذات الصلة ما يلي:

- المعلومات التي تقوم الشبكة التي ينتهي إليها المكتب بنقلها وفقاً للفقرتين ٥٠(ج) و٥١(ب) بشأن نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، بما في ذلك متطلبات الشبكة أو خدماتها التي قام المكتب بإدراجها ضمن نظامه الخاص بإدارة الجودة.
- المعلومات التي يقوم مقدم الخدمة بنقلها عن الموارد التي يستخدمها المكتب في نظامه الخاص بإدارة الجودة.
- المعلومات من السلطات التنظيمية عن المنشآت التي ينفذ المكتب ارتباطات لصالحها، والتي يتم إتاحتها للمكتب، مثل المعلومات التي يتم الحصول عليها من سلطة تنظيمية للأوراق المالية عن منشأة ينفذ المكتب ارتباطات لصالحها (على سبيل المثال، أوجه الشذوذ في القوائم المالية للمنشأة).

١٤٩١. قد تشير نتائج التقصيات الخارجية أو المعلومات الأخرى ذات الصلة، الداخلية والخارجية على السواء، إلى إخفاق أنشطة المتابعة السابقة التي نفذها المكتب في التعرف على قصور في نظام إدارة الجودة. وقد تؤثر هذه المعلومات على نظر المكتب في طبيعة أنشطة المتابعة وتوقيتها ومداهما.

١٥٠١. لا تُعد التقصيات الخارجية بديلاً عن أنشطة المتابعة الداخلية الخاصة بالمكتب. ولكن يتم الاستعانة بنتائج التقصيات الخارجية في تحديد طبيعة أنشطة المتابعة وتوقيتها ومداهما.

١٥١أ. أمثلة للأموال الواردة في الفقرة ٣٧ التي قد يقوم المكتب بمراجعتها عند اختيار الارتباطات المكتملة للتقصي عنها

- فيما يتعلق بالحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، التي تنشأ عنها مخاطر الجودة:
 - أنواع الارتباطات التي ينفذها المكتب، ومدى خبرة المكتب في تنفيذ نوع الارتباط.
 - أنواع المنشآت التي يتم تنفيذ الارتباطات لصالحها، على سبيل المثال:
 - المنشآت المدرجة.
 - المنشآت التي تعمل في الصناعات الناشئة.
 - المنشآت التي تعمل في صناعات يرتبط بها مستوى مرتفع من التعقيد أو الحكم.
 - المنشآت التي تعمل في صناعة جديدة على المكتب.
 - مدة عمل الشركاء المسؤولين عن الارتباطات وخبراتهم.
- نتائج التقصيات السابقة عن الارتباطات المكتملة، بما في ذلك لكل شريك من الشركاء المسؤولين عن الارتباطات.
- فيما يتعلق بالمعلومات الأخرى ذات الصلة:
 - الشكاوى أو الادعاءات المتعلقة بالشركاء المسؤولين عن الارتباطات.
 - نتائج التقصيات الخارجية، بما في ذلك لكل شريك من الشركاء المسؤولين عن الارتباطات.
 - نتائج تقييم المكتب لالتزام كل شريك من الشركاء المسؤولين عن الارتباطات بالجودة.

١٥٢أ. قد يقوم المكتب بتنفيذ العديد من أنشطة المتابعة، بخلاف التقصي عن الارتباطات المكتملة، التي تركز على تحديد ما إذا كانت الارتباطات قد التزمت بالسياسات أو الإجراءات. وقد يتم تنفيذ أنشطة المتابعة تلك على ارتباطات معينة أو شركاء معينين مسؤولين عن الارتباطات. وقد يستخدم المكتب طبيعة هذه الأنشطة ومداهها، ونتائجها، في تحديد ما يلي:

- الارتباطات المكتملة التي سيتم اختيارها للتقصي عنها؛ أو
- الشركاء المسؤولين عن الارتباطات الذين سيتم اختيارهم للتقصي عنهم؛ أو
- معدل اختيار كل شريك من الشركاء المسؤولين عن الارتباطات للتقصي عنه؛ أو
- جوانب الارتباط التي سيتم النظر فيها عند تنفيذ التقصي عن الارتباطات المكتملة.

١٥٣أ. قد يساعد التقصي على أساس دوري عن الارتباطات المكتملة للشركاء المسؤولين عن الارتباطات المكتب في متابعة وفاء الشركاء بمسؤوليتهم العامة عن إدارة الجودة وتحقيقها في الارتباطات المسندة إليهم.

مثال لكيفية تطبيق المكتب لأساس دوري فيما يخص التقصي عن الارتباطات المكتملة لكل شريك من الشركاء المسؤولين عن الارتباطات

قد يضع المكتب سياسات أو إجراءات تناول التقصي عن الارتباطات المكتملة:

- تنص على الفترة القياسية لدورة التقصي، مثل التقصي عن ارتباط مكتمل مرة واحدة كل ثلاث سنوات لكل شريك من الشركاء المسؤولين عن الارتباطات الذين يقومون بتنفيذ عمليات مراجعة للقوائم المالية، ولجميع الشركاء المسؤولين عن الارتباطات الأخرى، مرة واحدة كل خمس سنوات؛
- توضح ضوابط اختيار الارتباطات المكتملة، بما في ذلك أن تتضمن الارتباطات التي يتم اختيارها ارتباط مراجعة للشركاء المسؤولين عن الارتباطات الذين يقومون بتنفيذ عمليات مراجعة للقوائم المالية؛

- تتناول اختيار الشركاء المسؤولين عن الارتباطات بطريقة لا يمكن التنبؤ بها؛
- تتناول الحالات التي يكون من الضروري، أو من المناسب، فيها اختيار الشركاء المسؤولين عن الارتباطات بمعدل أعلى، أو أقل، من الفترة القياسية المحددة في السياسة، فعلى سبيل المثال:
 - قد يختار المكتب الشركاء المسؤولين عن الارتباطات بمعدل أعلى من الفترة القياسية المحددة في سياسة المكتب عندما:
 - يكون المكتب قد تعرف على العديد من أوجه القصور التي تم تقويمها بأنها حادة، ويجد المكتب حاجة إلى رفع معدل تنفيذ التقصي الدوري بين جميع الشركاء المسؤولين عن الارتباطات.
 - يقوم الشريك المسؤول عن الارتباط بتنفيذ ارتباطات لمنشآت تعمل في صناعة معينة ترتفع فيها مستويات التعقيد أو الحكم.
 - يكون الارتباط الذي نفذه الشريك المسؤول عن الارتباط قد خضع لأنشطة متابعة أخرى، وكانت نتائج تلك الأنشطة غير مرضية.
 - يكون الشريك المسؤول عن الارتباط قد نفذ ارتباطاً لمنشأة تعمل في صناعة يحظى فيها الشريك المسؤول عن الارتباط بخبرة محدودة.
 - يكون الشريك المسؤول عن الارتباط قد تم تعيينه حديثاً في هذا المنصب، أو انتقل مؤخراً إلى المكتب من مكتب آخر أو من دولة أخرى.
 - قد يرجئ المكتب اختيار الشريك المسؤول عن الارتباط (على سبيل المثال، إرجاء لسنة بعد الفترة القياسية المحددة في سياسة المكتب) عندما:
 - تكون الارتباطات التي نفذها الشريك المسؤول عن الارتباط قد خضعت لأنشطة متابعة أخرى خلال الفترة القياسية المحددة في سياسة المكتب؛
 - توفر نتائج أنشطة المتابعة الأخرى معلومات كافية عن الشريك المسؤول عن الارتباط (أي لا يكون من المرجح أن يوفر التقصي عن الارتباطات المكتملة المزيد من المعلومات للمكتب عن الشريك المسؤول عن الارتباط).

١٥٤١. تعتمد الأمور التي يتم النظر فيها أثناء التقصي عن الارتباط على كيفية استخدام التقصي لمتابعة نظام إدارة الجودة. ويشتمل التقصي عن الارتباط عادةً على تحديد أن الاستجابات المطبقة على مستوى الارتباطات (على سبيل المثال، سياسات وإجراءات المكتب فيما يتعلق بتنفيذ الارتباطات) قد تم تطبيقها حسب تصميمها وأنها تعمل بفاعلية.

الأفراد الذين يتولون تنفيذ أنشطة المتابعة (راجع: الفقرة ٣٩(ب))

١٥٥١. تُعد النصوص الواردة في المتطلبات المسلكية ذات الصلة، ذات صلة عند تصميم السياسات أو الإجراءات التي تتناول موضوعية الأفراد الذين يتولون تنفيذ أنشطة المتابعة. وقد ينشأ تهديد الفحص الذاتي عندما يكون فرد يقوم بتنفيذ:

- تقصي عن أحد الارتباطات:
 - في حالة مراجعة القوائم المالية، عضواً في فريق الارتباط أو فاحصاً لجودة ذلك الارتباط أو ارتباط آخر لفترة مالية لاحقة؛ أو
 - فيما يخص جميع الارتباطات الأخرى، عضواً في فريق الارتباط أو فاحصاً لجودة ذلك الارتباط.
- نوع آخر من أنشطة المتابعة قد شارك في تصميم أو تنفيذ أو عمل الاستجابة التي يتم متابعتها.

١٥٦١. في بعض الظروف، على سبيل المثال، في حالة المكاتب الأقل تعقيداً، قد لا يتوفر عاملون يحظون بالكفاءة أو القدرات أو الوقت أو الموضوعية اللازمة لتنفيذ أنشطة المتابعة. وفي هذه الظروف، قد يستخدم المكتب خدمات الشبكة أو قد يستعين بمقدم خدمة لتنفيذ أنشطة المتابعة.

تقويم المكتشفات والتعرف على أوجه القصور (راجع: الفقرات ١٦(أ)، ٤٠، ٤١)

١٥٧١. يقوم المكتب بتجميع المكتشفات من تنفيذ أنشطة المتابعة والتقصيات الخارجية والمصادر الأخرى ذات الصلة.

١٥٨١. قد تكشف المعلومات التي يقوم المكتب بتجميعها من أنشطة المتابعة والتقصيات الخارجية والمصادر الأخرى ذات الصلة عن ملاحظات أخرى تتعلق بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، مثل:

- التصرفات أو السلوكيات أو الحالات التي نشأت عنها نواتج إيجابية في سياق الجودة أو في فاعلية نظام إدارة الجودة؛ أو
 - الظروف المشابهة التي لم تُرصد فيها أي مكتشفات (على سبيل المثال، الارتباطات التي لم تُرصد فيها أي مكتشفات، والتي لها طبيعة مشابهة للارتباطات التي رُصدت فيها مكتشفات).
- وقد تكون الملاحظات الأخرى مفيدة للمكتب لأنها قد تساعد في التحري عن الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي تم التعرف عليها أو قد تشير إلى الممارسات التي يستطيع المكتب دعمها أو تطبيقها على نطاق أوسع (على سبيل المثال، عبر جميع الارتباطات) أو قد تسلط الضوء على الفرص المتاحة للمكتب من أجل تعزيز نظام إدارة الجودة.

١٥٩١. يمارس المكتب الحكم المهني عند تحديد ما إذا كانت المكتشفات، كل منها على حدة أو عند اقترانها بمكتشفات أخرى، ينشأ عنها قصور في نظام إدارة الجودة. وعند اتخاذ الأحكام، قد يجد المكتب حاجة إلى مراعاة الوزن النسبي للمكتشفات في سياق أهداف الجودة أو مخاطر الجودة أو الاستجابات أو الجوانب الأخرى لنظام إدارة الجودة التي تتعلق بها. وقد تتأثر أحكام المكتب بعوامل كمية ونوعية ذات صلة بالمكتشفات. وفي بعض الظروف، قد يرى المكتب أنه من المناسب الحصول على المزيد من المعلومات عن المكتشفات لتحديد ما إذا كان قد حدث قصور من عدمه. ولن تُعد المكتشفات جميعها، بما في ذلك المكتشفات الخاصة بالارتباطات، قصوراً.

١٦٠١. أمثلة للعوامل الكمية والنوعية التي قد يقوم المكتب بالنظر فيها عند تحديد ما إذا كانت المكتشفات ينشأ عنها قصور

مخاطر الجودة والاستجابات

- في حال تعلق المكتشفات بإحدى الاستجابات:
 - كيفية تصميم الاستجابة، على سبيل المثال، طبيعة الاستجابة ومعدل حدوثها (عند الاقتضاء)، والوزن النسبي للاستجابة في مواجهة مخاطر الجودة وتحقيق أهداف الجودة التي تتعلق بها.
 - طبيعة خطر الجودة الذي تتعلق به الاستجابة، وإلى أي مدى تشير المكتشفات إلى عدم مواجهة ذلك الخطر.
 - ما إذا كانت توجد استجابات أخرى تواجه نفس خطر الجودة وما إذا كانت تتوفر مكتشفات فيما يتعلق بتلك الاستجابات.

طبيعة المكتشفات وانتشارها

- طبيعة المكتشفات. على سبيل المثال، قد يكون للمكتشفات التي تتعلق بتصرفات القيادة وسلوكياتها أهمية نوعية، نظراً للتأثير المنتشر الذي قد يترتب على هذا في نظام إدارة الجودة ككل.
- ما إذا كانت المكتشفات، عند اقترانها بمكتشفات أخرى، تشير إلى وجود اتجاه سائد أو مشكلة منهجية. فعلى سبيل المثال، قد تشير المكتشفات المتشابهة التي تظهر في العديد من الارتباطات إلى وجود مشكلة منهجية.

مدى نشاط المتابعة ومدى المكتشفات

- مدى نشاط المتابعة الذي ظهرت منه المكتشفات، بما في ذلك عدد الاختيارات أو حجمها.
- مدى المكتشفات مقارنة بالاختيارات التي شملها نشاط المتابعة، ومقارنة بمعدل الانحراف المتوقع. على سبيل المثال، في حالة التقصي عن الارتباطات، عدد الارتباطات التي تم اختيارها والتي تم التعرف فيها على المكتشفات، بالنسبة إلى إجمالي عدد الارتباطات التي تم اختيارها، ومعدل الانحراف المتوقع الذي حدده المكتب.

١٦١١. يُعد تقويم المكتشفات والتعرف على أوجه القصور وتقويم مدى حدة وانتشار القصور الذي تم التعرف عليه، بما في ذلك التحري عن الأسباب الجذرية لذلك القصور، جزءاً من آلية تكرارية لا تسير على نسق واحد.

أمثلة لتوضيح الطابع التكراري، متغير النسق، لألية تقويم المكتشفات والتعرف على أوجه القصور، وتقويم أوجه القصور التي تم التعرف عليها، بما في ذلك التحري عن الأسباب الجذرية لذلك القصور

- عند التحري عن الأسباب الجذرية للقصور الذي تم التعرف عليه، قد يتعرف المكتب على ظروف تشبه ظروف أخرى كانت فيها مكتشفات ولم يُنظر إليها على أنها قصور. ونتيجة لذلك، يقوم المكتب بتعديل تقويمه للمكتشفات الأخرى ويصنفها على أنها قصور.
- عند تقويم مدى حدة وانتشار القصور الذي تم التعرف عليه، قد يتعرف المكتب على اتجاه سائد أو مشكلة منهجية ترتبط بمكتشفات أخرى لا تُعد من أوجه القصور. ونتيجة لذلك، يقوم المكتب بتعديل تقويمه للمكتشفات الأخرى ويصنفها أيضاً على أنها قصور.

١٦٢١. قد تكشف نتائج أنشطة المتابعة ونتائج التقصيات الخارجية والمعلومات الأخرى ذات الصلة (على سبيل المثال، أنشطة المتابعة الخاصة بالشبكة أو الشكاوى والادعاءات) عن معلومات تتعلق بفاعلية آلية المتابعة والتصحيح. فعلى سبيل المثال، قد توفر نتائج التقصيات الخارجية معلومات عن نظام إدارة الجودة لم يتم التعرف عليها من خلال آلية المتابعة والتصحيح الخاصة بالمكتب، مما قد يسلط الضوء على وجود قصور في تلك الآلية.

تقويم أوجه القصور التي تم التعرف عليها (راجع: الفقرة ٤١)

١٦٣١. تشمل العوامل التي قد يقوم المكتب بالنظر فيها عند تقويم مدى حدة وانتشار أوجه القصور التي تم التعرف عليها ما يلي:

- طبيعة القصور الذي تم التعرف عليه، بما في ذلك الجانب الذي يتعلق به القصور في نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، وما إذا كان القصور في تصميم نظام إدارة الجودة أو تطبيقه أو تشغيله؛
- في حال تعلق أوجه القصور التي تم التعرف عليها بالاستجابات، ما إذا كانت هناك استجابات تعويضية لمواجهة خطر الجودة الذي تتعلق به الاستجابة؛
- الأسباب الجذرية للقصور الذي تم التعرف عليه؛
- معدل حدوث الأمر الذي ينشأ عنه القصور الذي تم التعرف عليه؛
- حجم القصور الذي تم التعرف عليه وسرعة حدوثه ومدته بقائه وتأثيره على نظام إدارة الجودة.

١٦٤١. يؤثر مدى حدة وانتشار أوجه القصور التي تم التعرف عليها على التقويم الذي يتم لنظام إدارة الجودة بواسطة الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمسائلة النهائية عن النظام.

السبب الجذري لأوجه القصور التي تم التعرف عليها (راجع: الفقرة ٤١ (أ))

١٦٥١. يتمثل الهدف من التحري عن الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي تم التعرف عليها في فهم الظروف الأساسية التي تسببت في ظهور أوجه القصور من أجل تمكين المكتب مما يلي:

- تقويم مدى حدة وانتشار أوجه القصور التي تم التعرف عليها؛
- التصحيح المناسب للقصور الذي تم التعرف عليه.

وينطوي تحليل الأسباب الجذرية على ممارسة الحكم المبني، على أساس الأدلة المتاحة، من قبل من يقوم بتنفيذ التقييم.

١٦٦١. قد تتأثر أيضاً بطبيعة وتوقيت ومدى الإجراءات التي يتم تنفيذها لفهم الأسباب الجذرية لقصور تم التعرف عليه بطبيعة المكتب وظروفه، مثل:

- مدى تعقيد المكتب وخصائصه التشغيلية.
- حجم المكتب.
- الانتشار الجغرافي للمكتب.

- طريقة هيكلية المكتب أو مدى التركيز أو الطابع المركزي لآليات أو أنشطة المكتب.

أمثلة لكيفية تأثير طبيعة أوجه القصور التي تم التعرف عليها وحدتها المحتملة وطبيعة المكتب وظروفه على طبيعة وتوقيت ومدى الإجراءات اللازمة لفهم الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي تم التعرف عليها

- طبيعة القصور الذي تم التعرف عليه: قد تكون إجراءات المكتب لفهم الأسباب الجذرية لقصور تم التعرف عليه أكثر صرامة عندما يصدر تقرير غير مناسب فيما يتعلق بارتباط لمراجعة القوائم المالية لمنشأة مدرجة أو عندما يتعلق القصور الذي تم التعرف عليه بتصرفات القيادة وسلوكياتها بشأن الجودة.
- مدى الحدة المحتملة للقصور الذي تم التعرف عليه: قد تكون إجراءات المكتب لفهم الأسباب الجذرية لقصور تم التعرف عليه أكثر صرامة عندما يكون القصور قد تم التعرف عليه في العديد من الارتباطات أو عندما يوجد مؤشر على ارتفاع معدلات عدم الالتزام بالسياسات أو الإجراءات.
- طبيعة المكتب وظروفه:

○ في حالة المكاتب الأقل تعقيداً التي لها مقر واحد، قد تكون إجراءات المكتب لفهم الأسباب الجذرية لقصور تم التعرف عليه إجراءات بسيطة، لأن المعلومات اللازمة لتعميق الفهم قد تكون متاحة بالفعل ومركزة، ولأن الأسباب الجذرية قد تكون أكثر وضوحاً.

○ في حالة المكاتب الأكثر تعقيداً التي لها مقرات عديدة، قد تشمل إجراءات فهم الأسباب الجذرية لقصور تم التعرف عليه على الاستعانة بأفراد تلقوا تدريباً خاصاً بشأن التحري عن الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي تم التعرف عليها، وعلى وضع منهجية تضم إجراءات أكثر رسمية لتحديد الأسباب الجذرية.

١٦٧. عند التحري عن الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي تم التعرف عليها، قد ينظر المكتب في أسباب عدم ظهور أوجه القصور في ظروف أخرى ذات طبيعة مشابهة للأمر الذي يتعلق به القصور الذي تم التعرف عليه. وقد تكون لهذه المعلومات فائدة أيضاً في تحديد كيفية تصحيح القصور الذي تم التعرف عليه.

مثال لعدم ظهور قصور في ظروف أخرى ذات طبيعة مشابهة، وكيفية مساعدة هذه المعلومة للمكتب في التحري عن الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي تم التعرف عليها

قد يحدد المكتب وجود قصور بسبب تشابه المكتشفات عبر العديد من الارتباطات. ولكن تلك المكتشفات لم تظهر في ارتباطات أخرى عديدة ضمن مجتمع العينة نفسه الذي يخضع للاختبار. وبالمقارنة بين الارتباطات، يستنتج المكتب أن السبب الجذري للقصور الذي تم التعرف عليه هو عدم المشاركة المناسبة من قبل الشركاء المسؤولين عن الارتباطات في المراحل الرئيسية للارتباطات.

١٦٨. قد يدعم التعرف على الأسباب الجذرية التي يتم تحديدها بشكل مناسب آلية المكتب لتصحيح أوجه القصور التي تم التعرف عليها.

مثال للتعرف على الأسباب الجذرية التي يتم تحديدها بشكل مناسب

قد يتعرف المكتب على إخفاق فرق الارتباطات التي تقوم بمراجعة القوائم المالية في الحصول على ما يكفي من أدلة المراجعة المناسبة بشأن التقديرات المحاسبية عندما تنطوي افتراضات الإدارة على درجة عالية من عدم الموضوعية. وبالرغم من رصد المكتب لعدم ممارسة فرق الارتباطات لنزعة الشك المهني المناسبة، فإن السبب الجذري الأساسي لهذه المشكلة قد يتعلق بأمر آخر، مثل وجود بيئة ثقافية لا تشجع أعضاء فرق الارتباطات على توجيه الأسئلة إلى الأفراد ذوي الصلاحيات الكبيرة أو عدم كفاية توجيه الأعمال التي يتم تنفيذها على الارتباطات، والإشراف على تلك الأعمال وفحصها.

١٦٩. إضافة إلى التحري عن الأسباب الجذرية لأوجه القصور التي تم التعرف عليها، قد يتحرى المكتب أيضاً عن الأسباب الجذرية للنواتج الإيجابية حيث إن القيام بذلك قد يكشف عن الفرص المتاحة للمكتب من أجل تحسين نظام إدارة الجودة أو زيادة تعزيره.

الاستجابة لأوجه القصور التي تم التعرف عليها (راجع: الفقرة ٤٢)

١٧٠. قد تعتمد طبيعة التصرفات التصحيحية، وتوقيتها ومدتها، على عدة عوامل أخرى، من بينها:

- الأسباب الجذرية.
 - مدى حدة وانتشار القصور الذي تم التعرف عليه، ومن ثم، مدى الاستعجال اللازم لمواجهته.
 - فاعلية التصرفات التصحيحية في علاج الأسباب الجذرية، مثل ما إذا كان يلزم على المكتب تطبيق أكثر من تصرف تصحيحي واحد لعلاج الأسباب الجذرية بفاعلية، أو يلزم عليه تطبيق تصرفات تصحيحية كتدابير مؤقتة إلى حين تمكن المكتب من تطبيق تصرفات تصحيحية أكثر فاعلية.
١٧١١. في بعض الظروف، قد يشتمل التصرف التصحيحي على تحديد أهداف إضافية للجودة، أو قد يتم إضافة أو تعديل مخاطر تتعلق بالجودة أو استجابات لها، بسبب تحديد عدم مناسبتها.
١٧٢٢. عندما يحدد المكتب أن السبب الجذري لأحد أوجه القصور التي تم التعرف عليها يتعلق بمورد قام بتوفيره أحد مقدمي الخدمات، فقد يقوم المكتب أيضاً بما يلي:
- النظر فيما إذا كان سيستمر في استخدام المورد الذي قام بتوفيره مقدم الخدمة.
 - نقل الأمر إلى مقدم الخدمة.
- ويُعد المكتب مسؤولاً عن علاج تأثير القصور، الذي تم التعرف عليه فيما يتعلق بالمورد الذي قام بتوفيره مقدم الخدمة، على نظام إدارة الجودة واتخاذ التصرف اللازم لمنع تكرار القصور فيما يخص نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب. غير أن المكتب لا يتحمل عادةً مسؤولية تصحيح القصور، الذي تم التعرف عليه، بالنيابة عن مقدم الخدمة أو مسؤولية إجراء المزيد من التحري عن السبب الجذري للقصور، الذي تم التعرف عليه، لدى مقدم الخدمة.
- المكتشفات بشأن ارتباط معين (راجع: الفقرة ٤٥)
١٧٣١. عندما يتم إهمال الإجراءات أو يصدر تقرير غير مناسب، قد تشتمل التصرفات التي يتخذها المكتب على ما يلي:
- التشاور مع الأفراد المعنيين بشأن التصرف المناسب.
 - مناقشة الأمر مع إدارة المنشأة أو المكلفين بالحوكمة.
 - تنفيذ الإجراءات التي تم إهمالها.
- والتصرفات التي يتخذها المكتب في هذا الشأن لا تعفيه من مسؤوليته عن اتخاذ المزيد من التصرفات فيما يتعلق بالمكتشفات في سياق نظام إدارة الجودة، بما في ذلك تقييم المكتشفات للتعرف على أوجه القصور والتحري عن الأسباب الجذرية للقصور الذي تم التعرف عليه، في حال وجوده.
- الاتصال الدائم فيما يتعلق بالمتابعة والتصحيح (راجع: الفقرة ٤٦)
١٧٤١. قد يتم نقل المعلومات التي تتعلق بالمتابعة والتصحيح إلى الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمسائلة النهائية عن نظام إدارة الجودة، على أساس دائم أو بشكل دوري. وقد يستخدم الأفراد هذه المعلومات بطرق متعددة، منها على سبيل المثال:
- كأساس للاتصالات الأخرى التي تتم مع العاملين بشأن أهمية الجودة.
 - مساءلة الأفراد عن المهام المسندة إليهم.
 - تحديد المخاوف الرئيسية بشأن نظام إدارة الجودة في حينها.
- وتوفر هذه المعلومات أيضاً أساساً لتقييم نظام إدارة الجودة، والاستنتاج من هذا التقييم، وفقاً لمتطلبات الفقرتين ٥٣ و ٥٤.
- متطلبات الشبكة أو خدماتها (راجع: الفقرة ٤٨)
١٧٥١. في بعض الظروف، قد يكون المكتب منتصباً إلى شبكة. وقد تفرض الشبكات متطلبات بشأن نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب أو قد تتيح خدمات أو موارد يختار المكتب تطبيقها أو استخدامها في تصميم نظامه الخاص بإدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله. وقد تهدف هذه المتطلبات أو

الخدمات إلى تعزيز تنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت عبر المكاتب التي تنتمي إلى الشبكة. وسيعتمد مدى قيام الشبكة بتزويد المكتب بأهداف الجودة، ومخاطر الجودة والاستجابات، المشتركة عبر الشبكة على ترتيبات المكتب مع الشبكة.

أمثلة لمتطلبات الشبكات

- متطلبات أن يدرج المكتب ضمن نظامه الخاص بإدارة الجودة أهداف أو مخاطر الجودة المشتركة بين مكاتب الشبكة.
- متطلبات أن يدرج المكتب ضمن نظامه الخاص بإدارة الجودة الاستجابات المشتركة بين مكاتب الشبكة. وقد تشمل هذه الاستجابات التي تقوم الشبكة بتصميمها على سياسات أو إجراءات تحدد مهام القيادة ومسؤولياتها، بما في ذلك الطريقة المتوقعة لقيام المكتب بإسناد الصلاحيات والمسؤوليات بداخله، أو توزيع الموارد، مثل منهجيات تنفيذ الارتباطات أو تطبيقات تقنية المعلومات التي من تطوير الشبكة.
- متطلبات أن يخضع المكتب لأنشطة المتابعة الخاصة بالشبكة. وقد تتعلق هذه الأنشطة بمتطلبات الشبكة (على سبيل المثال، متابعة تطبيق المكتب لمنهجية الشبكة بشكل مناسب)، أو بنظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب بوجه عام.

أمثلة لخدمات الشبكات

- الخدمات أو الموارد الاختيارية التي يمكن للمكتب استخدامها في نظامه الخاص بإدارة الجودة أو في تنفيذ الارتباطات، مثل برامج التدريب الاختيارية أو الاستعانة بمراجعين للمكونات أو خبراء من داخل الشبكة أو استخدام مركز لتقديم الخدمات تم إنشاؤه على مستوى الشبكة أو قام بإنشائه مكتب آخر ضمن الشبكة أو مجموعة من المكاتب الأخرى ضمن الشبكة.

١٧٦١. قد تفرض الشبكة مسؤوليات على المكتب فيما يتعلق بتطبيق متطلبات الشبكة أو خدماتها.

أمثلة لمسؤوليات المكتب فيما يتعلق بتطبيق متطلبات الشبكة أو خدماتها

- مطالبة المكتب بتوفير بنية تحتية أو آليات معينة فيما يتعلق بتقنية المعلومات لدعم أحد تطبيقات تقنية المعلومات التي تقوم الشبكة بتوفيرها والتي يستخدمها المكتب في نظام إدارة الجودة.
- مطالبة المكتب بتقديم تدريب على مستوى المكتب بشأن المنهجية التي تقوم الشبكة بتوفيرها، بما في ذلك عندما يتم تحديث المنهجية.

١٧٧١. قد يتوصل المكتب إلى فهم متطلبات الشبكة أو خدماتها وفهم مسؤولياته فيما يتعلق بتطبيقها من خلال الاستفسار من الشبكة، أو من خلال الوثائق التي توفرها الشبكة، عن أمور مثل ما يلي:

- حوكمة الشبكة وقيادتها.
 - الإجراءات التي تتخذها الشبكة عند تصميم وتطبيق متطلبات الشبكة أو خدماتها، وعند تشغيلها في حال الاقتضاء.
 - كيفية تحديد الشبكة، واستجابتها، للتغيرات التي تؤثر على متطلبات الشبكة أو خدماتها أو على المعلومات الأخرى، مثل التغيرات في المعايير المهنية أو المعلومات التي تشير إلى وجود قصور في متطلبات الشبكة أو خدماتها.
- كيفية متابعة الشبكة لمدى مناسبة متطلبات الشبكة أو خدماتها، وهو ما قد يتم من خلال أنشطة المتابعة الخاصة بمكاتب الشبكة، وآليات الشبكة لتصحيح أوجه القصور التي تم التعرف عليها.

متطلبات الشبكة أو خدماتها في نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب (راجع: الفقرة ٤٩)

١٧٨١. تُعد خصائص متطلبات الشبكة أو خدماتها إحدى الحالات أو الأحداث أو الظروف أو التصرفات، التي تم اتخاذها أو لم يتم اتخاذها، التي يلزم مراعاتها عند التعرف على مخاطر الجودة وتقييمها.

مثال لمتطلبات الشبكة أو خدماتها التي تنشأ عنها مخاطر الجودة

قد تتطلب الشبكة أن يستخدم المكتب أحد تطبيقات تقنية المعلومات الموحدة عبر الشبكة لقبول العلاقات مع العملاء وقبول كل ارتباط

معين والاستمرار في تلك العلاقات والارتباطات. وقد ينشأ عن هذا خطر يمس الجودة يتعلق بعدم تناول تطبيق تقنية المعلومات للأمور الواردة في الأنظمة أو اللوائح المحلية التي يلزم على المكتب مراعاتها عند قبول العلاقات مع العملاء وقبول كل ارتباط معين والاستمرار في تلك العلاقات والارتباطات.

١٧٩١. قد يشمل الغرض من متطلبات الشبكة تعزيز تنفيذ الارتباطات بجودة عالية على نحو ثابت عبر مكاتب الشبكة. وقد تتوقع الشبكة من المكتب تطبيق متطلباتها، ولكن قد يجد المكتب حاجة إلى تكييف متطلبات الشبكة، أو الإضافة إليها، بحيث تكون مناسبة لطبيعة وظروف المكتب وارتباطاته.

أمثلة للحاجة إلى تكييف متطلبات الشبكة أو خدماتها، أو الإضافة إليها	
متطلبات الشبكة أو خدماتها	كيفية قيام المكتب بتكييف متطلبات الشبكة أو خدماتها، أو الإضافة إليها
تتطلب الشبكة أن يقوم المكتب بإدراج مخاطر معينة تمس الجودة ضمن نظام إدارة الجودة، بحيث تواجه جميع مكاتب الشبكة تلك المخاطر.	في إطار التعرف على مخاطر الجودة وتقييمها، يقوم المكتب بتضمين مخاطر الجودة التي تتطلبها الشبكة. ويقوم المكتب أيضاً بتصميم وتطبيق استجابات لمواجهة مخاطر الجودة التي تتطلبها الشبكة.
تتطلب الشبكة أن يقوم المكتب بتصميم وتطبيق استجابات معينة.	في إطار تصميم الاستجابات وتطبيقها، يحدد المكتب: <ul style="list-style-type: none"> • مخاطر الجودة التي تعمل الاستجابات على مواجهتها. • كيفية دمج الاستجابات التي تتطلبها الشبكة في نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، في ضوء طبيعة المكتب وظروفه. وقد يشمل هذا إدخال تعديلات على الاستجابات لتعكس طبيعة وظروف المكتب وارتباطاته (على سبيل المثال، إدخال تعديلات على المنهجية لتضمينها أموراً تتعلق بالأنظمة أو اللوائح).
يستعين المكتب بأفراد من المكاتب الأخرى ضمن الشبكة للعمل مراجعين لمكونات المجموعة. وتفرض الشبكة متطلبات لتحقيق درجة عالية من التشارك عبر نظم إدارة الجودة الخاصة بمكاتب الشبكة. وتشتمل متطلبات الشبكة على ضوابط معينة تنطبق على الأفراد الذين يُسند إليهم العمل على المكونات عند مراجعة المجموعات.	يضع المكتب سياسات أو إجراءات تتطلب أن يتأكد فريق الارتباط من مراجع المكون (أي المكتب الآخر ضمن الشبكة) من استيفاء الأفراد الذين يُسند إليهم المكون للضوابط الخاصة المنصوص عليها في متطلبات الشبكة.

١٨٠١. في بعض الظروف، قد يتعرف المكتب عند قيامه بتكييف متطلبات الشبكة أو خدماتها، أو الإضافة إليها، على تحسينات محتملة على متطلبات الشبكة أو خدماتها وقد يقوم بنقل هذه التحسينات إلى الشبكة.

أنشطة المتابعة التي تنفذها الشبكة على نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب (راجع: الفقرة ٥٠(ج))

١٨١١. قد تشمل نتائج أنشطة الشبكة لمتابعة نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب على معلومات مثل:

- وصف لأنشطة المتابعة، بما في ذلك طبيعتها وتوقيتها ومداهها؛
- المكتشفات وأوجه القصور التي تم التعرف عليها والملاحظات الأخرى بشأن نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب (على سبيل المثال، النواتج الإيجابية أو الفرص المتاحة للمكتب من أجل تحسين نظام إدارة الجودة أو زيادة تعزيره)؛

- تقويم الشبكة للأسباب الجذرية الخاصة بأوجه القصور التي تم التعرف عليها والتأثير الذي تم تقييمه لأوجه القصور التي تم التعرف عليها والتصرفات التصحيحية الموصى بها.

أنشطة المتابعة التي تنفذها الشبكة عبر مكاتبها (راجع: الفقرة ٥١(ب))

١٨٢أ. قد تكون المعلومات التي يتم الحصول عليها من الشبكة بشأن النتائج الكلية لأنشطة المتابعة التي تنفذها الشبكة عبر نظم إدارة الجودة الخاصة بمكاتبها في صورة تجميع أو تلخيص للمعلومات الموضحة في الفقرة ١٨١أ، بما في ذلك الاتجاهات السائدة والمجالات المشتركة لأوجه القصور التي تم التعرف عليها عبر الشبكة، أو النواتج الإيجابية التي يمكن تكرارها عبر الشبكة. وهذه المعلومات قد:

- يستخدمها المكتب:
 - في التعرف على مخاطر الجودة وتقييمها.
 - كجزء من المعلومات الأخرى ذات الصلة التي يقوم المكتب بالنظر فيها عند تحديد ما إذا كانت توجد أوجه قصور في متطلبات الشبكة أو خدماتها التي يستخدمها المكتب في نظامه الخاص بإدارة الجودة.
- يتم نقلها إلى الشركاء المسؤولين عن ارتباطات المجموعات، في سياق النظر في كفاءات وقدرات مراجعي المكونات الذين يتم الاستعانة بهم من مكتب آخر ضمن الشبكة والذين يخضعون للمتطلبات المشتركة الخاصة بالشبكة (على سبيل المثال، أهداف الجودة ومخاطر الجودة والاستجابات المشتركة).

١٨٣أ. في بعض الظروف، قد يحصل المكتب على معلومات من الشبكة عن أوجه القصور التي تم التعرف عليها في نظام إدارة الجودة الخاص بأحد مكاتب الشبكة والذي له تأثير على المكتب. وقد تقوم الشبكة أيضاً بتجميع معلومات من مكاتبها عن نتائج التقييمات الخارجية التي تمت بشأن نظم إدارة الجودة الخاصة بمكاتب الشبكة. وفي بعض الحالات، قد تحظر الأنظمة أو اللوائح في دولة معينة على الشبكة تبادل المعلومات مع المكاتب الأخرى ضمن الشبكة أو قد تقيد نوعية تلك المعلومات التي يتم تبادلها.

١٨٤أ. في الظروف التي لا توفر فيها الشبكة المعلومات المتعلقة بالنتائج الكلية لأنشطة المتابعة التي تنفذها عبر مكاتبها، قد يتخذ المكتب تصرفات أخرى مثل ما يلي:

- مناقشة الأمر مع الشبكة؛
- تحديد أثر ذلك على ارتباطات المكتب، وإعلام فرق الارتباطات بهذا الأثر.

أوجه القصور التي يتعرف عليها المكتب في متطلبات الشبكة أو خدماتها (راجع: الفقرة ٥٢)

١٨٥أ. نظراً لأن متطلبات الشبكة أو خدماتها التي يقوم المكتب باستخدامها تشكل جزءاً من نظام إدارة الجودة الخاص بالمكتب، فإنها تخضع أيضاً لمتطلبات هذا المعيار بشأن المتابعة والتصحيح. وقد تقوم الشبكة أو المكتب، أو كلاهما معاً، بمتابعة متطلبات الشبكة أو خدماتها.

مثال لقيام كل من الشبكة والمكتب بمتابعة متطلبات الشبكة أو خدماتها

قد تتولى الشبكة تنفيذ أنشطة المتابعة على مستوى الشبكة لإحدى المنهجيات المشتركة. ويقوم المكتب أيضاً بمتابعة تطبيق المنهجية من قبل أعضاء فرق الارتباطات من خلال تنفيذ التقييمات عن الارتباطات.

١٨٦أ. عند تصميم التصرفات التصحيحية وتطبيقها لعلاج تأثير القصور الذي تم التعرف عليه في متطلبات الشبكة أو خدماتها، قد يقوم المكتب بما يلي:

- فهم التصرفات التصحيحية المخطط لها من قبل الشبكة، بما في ذلك ما إذا كان المكتب يتحمل أية مسؤوليات عن تطبيق التصرفات التصحيحية؛
- النظر فيما إذا كان يلزم على المكتب اتخاذ تصرفات تصحيحية تكميلية لعلاج القصور الذي تم التعرف عليه والأسباب الجذرية المتعلقة به، على سبيل المثال عندما:

- لا تكون الشبكة قد اتخذت التصرفات التصحيحية المناسبة؛ أو
- تستغرق التصرفات التصحيحية الخاصة بالشبكة بعض الوقت لعلاج القصور الذي تم التعرف عليه بفاعلية.

تقويم نظام إدارة الجودة (راجع: الفقرة ٥٣)

- ١٨٧١. قد يحصل الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة على الدعم من أفراد آخرين عند إجراء التقويم. ومع ذلك، يظل الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة مسؤولين ومساءلين عن التقويم.
- ١٨٨٨. قد يعتمد توقيت إجراء التقويم على ظروف المكتب، وقد يتزامن ذلك مع نهاية السنة المالية للمكتب أو اكتمال دورة المتابعة السنوية.
- ١٨٩٨. تشمل المعلومات التي توفر الأساس لتقويم نظام إدارة الجودة المعلومات التي يتم نقلها إلى الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة وفقاً للفقرة ٤٦.

أمثلة للتدرج لتوضيح كيفية الحصول على المعلومات التي توفر الأساس لتقويم نظام إدارة الجودة

- في المكاتب الأقل تعقيداً، قد يكون الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة مشاركين بشكل مباشر في آلية المتابعة والتصحيح، ومن ثم، سيكونون على دراية بالمعلومات التي تدعم تقويم نظام إدارة الجودة.
- في المكاتب الأكثر تعقيداً، قد يجد الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة حاجة إلى وضع آليات لتجميع المعلومات اللازمة لتقويم نظام إدارة الجودة، وتلخيصها ونقلها.

الاستنتاجات المتعلقة بنظام إدارة الجودة (راجع: الفقرة ٥٤)

- ١٩٠٠. في سياق هذا المعيار، المقصود من تشغيل النظام ككل هو توفير تأكيد معقول للمكتب بشأن تحقيق أهداف نظام إدارة الجودة. وفي سبيل التوصل إلى استنتاج بشأن نظام إدارة الجودة، قد ينظر الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة فيما يلي، عند استخدام نتائج آلية المتابعة والتصحيح:
 - مدى حدة وانتشار أوجه القصور التي تم التعرف عليها، وتأثيرها على تحقيق الأهداف الخاصة بنظام إدارة الجودة؛
 - ما إذا كان المكتب قد قام بتصميم وتطبيق تصرفات تصحيحية، وما إذا كانت التصرفات التصحيحية التي تم اتخاذها حتى وقت التقويم تُعد تصرفات فعالة؛
 - ما إذا كان تأثير أوجه القصور التي تم التعرف عليها على نظام إدارة الجودة قد تم تصويبه بشكل مناسب، كالنظر مثلاً فيما إذا كان قد تم اتخاذ المزيد من التصرفات وفقاً للفقرة ٤٥.
- ١٩١١. قد توجد ظروف تكون فيها أوجه القصور الحادة التي تم التعرف عليها (بما في ذلك أوجه القصور الحادة والمنتشرة التي تم التعرف عليها) قد تم تصحيحها بشكل مناسب وتم تصويب تأثيرها في وقت التقويم. وفي هذه الحالات، قد يستنتج الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة أن نظام إدارة الجودة يوفر تأكيداً معقولاً للمكتب بشأن تحقيق أهداف النظام.
- ١٩٢١. قد يكون للقصور الذي تم التعرف عليه تأثير منتشر على تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله، على سبيل المثال عندما:
 - يؤثر القصور على مكونات أو جوانب متعددة في نظام إدارة الجودة.
 - ينحصر القصور في مكون أو جانب محدد في نظام إدارة الجودة، ولكنه مكون أو جانب أساسي في النظام.
 - يؤثر القصور على العديد من وحدات عمل المكتب أو مواقعه الجغرافية.
 - ينحصر القصور في وحدة عمل واحدة أو موقع جغرافي واحد، لكن الوحدة المتأثرة أو الموقع المتأثر أساسي لعمل المكتب ككل.
 - يؤثر القصور على جزء كبير من الارتباطات التي من نوع معين أو طبيعة معينة.

مثال لقصور تم التعرف عليه قد يُعد حاداً لكنه غير منتشر

تعرف المكتب على قصور في أحد فروعه الإقليمية الصغيرة. ويتعلق القصور الذي تم التعرف عليه بعدم الالتزام بالعديد من سياسات أو إجراءات المكتب. وحدد المكتب أن الثقافة السائدة في الفرع الإقليمي، ولاسيما تصرفات القيادة وسلوكياتها في هذا الفرع الإقليمي التي كانت منصبة على الأولويات المالية، قد أسهمت في ظهور السبب الجذري للقصور الذي تم التعرف عليه. وحدد المكتب أن تأثير القصور الذي تم التعرف عليه:

- حاداً، لأنه يتعلق بثقافة الفرع الإقليمي والالتزام العام بسياسات أو إجراءات المكتب؛
- غير منتشر، لأنه محدود بالفرع الإقليمي الصغير.

١٩٣١. قد يستنتج الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة أن نظام إدارة الجودة لا يوفر تأكيداً معقولاً للمكتب بشأن تحقيق أهداف النظام عندما تكون أوجه القصور التي تم التعرف عليها حادة ومنتشرة، ولا تكون التصرفات المتخذة لتصحيح أوجه القصور التي تم التعرف عليها مناسبة، ولا يكون تأثير أوجه القصور التي تم التعرف عليها قد تم تصويبه بشكل مناسب.

مثال لقصور تم التعرف عليه قد يُعد حاداً ومنتشراً

تعرف المكتب على قصور في فرع إقليمي، وهو الفرع الأكبر للمكتب الذي يقدم الدعم المالي والتشغيلي والفني للمنطقة كلها. ويتعلق القصور الذي تم التعرف عليه بعدم الالتزام بالعديد من سياسات أو إجراءات المكتب. وحدد المكتب أن الثقافة السائدة في الفرع الإقليمي، ولاسيما تصرفات القيادة وسلوكياتها في هذا الفرع الإقليمي التي كانت منصبة على الأولويات المالية، قد أسهمت في ظهور السبب الجذري للقصور الذي تم التعرف عليه. وحدد المكتب أن تأثير القصور الذي تم التعرف عليه:

- حاداً، لأنه يتعلق بثقافة الفرع الإقليمي والالتزام العام بسياسات أو إجراءات المكتب؛
- منتشر، لأن الفرع الإقليمي هو أكبر فرع ولأنه يقدم الدعم لفرع أخرى عديدة، ولأن عدم الالتزام بسياسات أو إجراءات المكتب ربما كان له تأثير واسع النطاق على الفروع الأخرى.

١٩٤١. قد يستغرق المكتب بعض الوقت لتصحيح أوجه القصور الحادة والمنتشرة التي تم التعرف عليها. ومع استمرار المكتب في اتخاذ التصرف اللازم لتصحيح أوجه القصور التي تم التعرف عليها، قد يتقلص مدى انتشار أوجه القصور التي تم التعرف عليها وقد يُحدّد أن أوجه القصور التي تم التعرف عليها لا تزال حادة، ولكنها لم تعد حادة ومنتشرة. وفي هذه الحالات، قد يستنتج الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة أن نظام إدارة الجودة يوفر تأكيداً معقولاً للمكتب بشأن تحقيق أهداف النظام، باستثناء الأمور المتعلقة بأوجه القصور التي تم التعرف عليها التي لها تأثير حاد ولكنه غير منتشر على تصميم نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتشغيله.

١٩٥١. لا يتطلب هذا المعيار من المكتب الحصول على تقرير تأكيد مستقل بشأن نظامه الخاص بإدارة الجودة، ولا يمنع المكتب من القيام بذلك.

اتخاذ التصرف العاجل والمناسب والاتصالات الأخرى (راجع: الفقرة ٥٥)

١٩٦١. عندما يتوصل الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة إلى الاستنتاج الموضح في الفقرة ٥٤ (ب) أو ٥٤ (ج)، فقد يشتمل التصرف العاجل والمناسب الذي يتخذه المكتب على ما يلي:

- اتخاذ تدابير لدعم تنفيذ الارتباطات، من خلال تخصيص المزيد من الموارد أو تقديم المزيد من التوجيه، وللتأكد من أن التقارير التي يصدرها المكتب مناسبة في ظل الظروف القائمة، إلى حين تصحيح أوجه القصور التي تم التعرف عليها، ونقل تلك التدابير إلى فرق الارتباطات.
- الحصول على مشورة قانونية.

١٩٧١. في بعض الظروف، قد يكون للمكتب هيئة حاكمة مستقلة تتولى الإشراف غير التنفيذي على المكتب. وفي تلك الظروف، قد تشتمل الاتصالات على نقل معلومات إلى تلك الهيئة الحاكمة المستقلة.

١٩٨١. أمثلة للظروف التي قد يكون من المناسب فيها للمكتب الاتصال بأطراف خارجية بشأن تقويم نظام إدارة الجودة

- عندما يكون المكتب منتمياً إلى شبكة.
- عندما تستخدم المكاتب الأخرى ضمن الشبكة العمل الذي نفذه المكتب، على سبيل المثال، في حالة مراجعة المجموعات.
- عندما يحدد المكتب أن التقرير الذي أصدره غير مناسب نتيجة لفشل نظام إدارة الجودة، وتكون هناك حاجة إلى إبلاغ إدارة المنشأة أو المكلفين بالحوكمة فيها.
- عندما تتطلب الأنظمة أو اللوائح اتصال المكتب بإحدى سلطات الإشراف أو الجهات التنظيمية.

تقييمات الأداء (راجع: الفقرة ٥٦)

١٩٩١. تعزز تقييمات الأداء الدورية المساءلة. وعند النظر في أداء الفرد، قد يأخذ المكتب في الحسبان:

- نتائج أنشطة المتابعة الخاصة بالمكتب فيما يخص الجوانب من نظام إدارة الجودة التي تتعلق بمسؤولية الفرد. وفي بعض الظروف، قد يحدد المكتب مستهدفات للفرد ويقيس نتائج أنشطة المتابعة بالمقارنة مع تلك المستهدفات.
- التصرفات التي اتخذها الفرد استجابة لأوجه القصور التي تم التعرف عليها التي تتعلق بمسؤولية ذلك الفرد، بما في ذلك حسن توقيت تلك التصرفات وفعاليتها.

أمثلة للتدرج لتوضيح كيفية إجراء المكتب لتقييمات الأداء

- في المكاتب الأقل تعقيداً، قد يقوم المكتب بتكليف مقدم خدمة لتنفيذ التقييم، أو قد توفر نتائج أنشطة المتابعة الخاصة بالمكتب مؤشراً على أداء الفرد.
- في المكاتب الأكثر تعقيداً، قد يتولى تنفيذ تقييمات الأداء عضو مستقل غير تنفيذي في الهيئة الحاكمة للمكتب، أو لجنة خاصة تشرف عليها الهيئة الحاكمة.

٢٠٠١. قد تتم الإثابة على التقييم الإيجابي للأداء من خلال الأجر والترقيات والحوافز الأخرى التي تركز على التزام الفرد بالجودة، وتعزز المساءلة. ومن جهة أخرى، قد يتخذ المكتب تصرفات تصحيحية لعلاج التقييم السلبي للأداء الذي قد يؤثر على تحقيق المكتب لأهداف الجودة.

اعتبارات خاصة بالقطاع العام

٢٠١١. في حالة القطاع العام، قد لا يكون من الممكن عملياً تنفيذ تقييم أداء الأفراد المسند إليهم المسؤولية والمساءلة النهائية عن نظام إدارة الجودة، أو اتخاذ تصرفات لعلاج نتائج تقييم الأداء، نظراً لطبيعة منصب الفرد. ومع ذلك، قد يستمر إجراء تقييمات الأداء للأفراد الآخرين في المكتب المسند إليهم المسؤولية التشغيلية عن الجوانب الخاصة بنظام إدارة الجودة.

التوثيق (راجع: الفقرات ٥٧-٥٩)

٢٠٢١. يوفر التوثيق أدلة على التزام المكتب بهذا المعيار، إضافة إلى الأنظمة أو اللوائح أو المتطلبات المسلكية ذات الصلة. وقد تكون له فائدة أيضاً في تدريب العاملين وفرق الارتباطات وضمان الحفاظ على المعرفة المؤسسية وتوفير سجل بأسس القرارات التي اتخذها المكتب بشأن نظامه الخاص بإدارة الجودة. وليس من الضروري أو العملي للمكتب توثيق كل أمر تم النظر فيه، أو كل حكم تم اتخاذه، بشأن نظام إدارة الجودة. وقد يثبت المكتب التزامه بهذا المعيار أيضاً من خلال مكون المعلومات والاتصالات، أو الوثائق أو المواد الكتابية الأخرى، أو تطبيقات تقنية المعلومات التي تُعد جزءاً أساسياً من مكونات نظام إدارة الجودة.

٢٠٣١. قد يأخذ التوثيق شكل أدلة إرشادية وقوائم تحقق ونماذج كتابية ذات صفة رسمية، أو قد يتم بصورة غير رسمية (على سبيل المثال، مراسلات إلكترونية أو منشورات على المواقع الإلكترونية)، أو قد يتم الاحتفاظ به في تطبيقات تقنية المعلومات أو النماذج الرقمية الأخرى (على سبيل المثال، في قواعد البيانات). وتشمل العوامل التي قد تؤثر على أحكام المكتب فيما يتعلق بشكل التوثيق، ومحتواه ومداه، بما في ذلك عدد مرات تحديث التوثيق، ما يلي:

- مدى تعقيد المكتب وعدد فروعها؛
- طبيعة ومدى تعقيد ممارسات المكتب وهيكله التنظيمي؛
- طبيعة الارتباطات التي ينفذها المكتب وطبيعة المنشآت التي يتم تنفيذ الارتباطات لصالحها؛
- طبيعة الأمر الذي يتم توثيقه ومدى تعقيده، مثل ما إذا كان يتعلق بأحد جوانب نظام إدارة الجودة التي حدث فيها تغيير أو أحد المجالات التي ترتفع فيها مخاطر الجودة، ومدى تعقيد الأحكام المتعلقة بهذا الأمر؛
- معدل ومدى التغييرات في نظام إدارة الجودة.

في المكاتب الأقل تعقيداً، قد لا يكون من الضروري إجراء توثيق لدعم الأمور التي تم الاتصال بشأنها لأن طرق الاتصال غير الرسمية قد تكون فعالة. ومع ذلك، فقد يحدد المكتب الأقل تعقيداً أنه من المناسب توثيق هذه الاتصالات لتوفير أدلة على حدوثها.

٢٠٤أ. في بعض الحالات، قد تفرض سلطة إشراف خارجية متطلبات بشأن التوثيق، سواءً بشكل رسمي أو غير رسمي، على سبيل المثال، نتيجة للمكتشفات من التفتيشات الخارجية. وقد تشمل المتطلبات المسلكية ذات الصلة أيضاً على متطلبات خاصة تتناول التوثيق، فعلى سبيل المثال، يتطلب الميثاق الدولي لسلوك وأداب المهنة توثيق أمور معينة، من بينها مواقف معينة تتعلق بتضارب المصالح وعدم الالتزام بالأنظمة واللوائح والاستقلال.

٢٠٥أ. لا يتعين على المكتب توثيق نظره في كل حالة أو حدث أو ظرف أو تصرف، تم اتخاذه أو لم يتم اتخاذه، فيما يتعلق بكل هدف من أهداف الجودة، أو كل خطر من المخاطر التي قد تنشأ عنها مخاطر تتعلق بالجودة. ومع ذلك، فعند توثيق مخاطر الجودة وكيفية مواجهة استجابات المكتب لمخاطر الجودة، فقد يقوم المكتب بتوثيق أسباب التقييم الممنوح لمخاطر الجودة (أي الحدوث المعتبر للخطر وتأثيره المعتبر على تحقيق هدف واحد أو أكثر من أهداف الجودة)، لدعم الاتساق في تطبيق الاستجابات وعملها.

٢٠٦أ. قد يقوم بتنفيذ أعمال التوثيق الشبكة أو المكاتب الأخرى ضمن الشبكة أو الهيكل أو الجهات الأخرى داخل الشبكة.

Copyright	حقوق التأليف والنشر
<p>“This Handbook of International Quality Management, Auditing, Review, Other Assurance, and Related Services Pronouncements, 2022 Edition of the International Auditing and Assurance Standards Board published by the International Federation of Accountants in October 2023 in the English language, has been translated into Arabic by the Saudi Organization for Chartered and Professional Accountants in January 2024, and is reproduced with the permission of IFAC. The process for translating the Handbook of International Quality Management, Auditing, Review, Other Assurance, and Related Services Pronouncements, 2022 Edition was considered by IFAC and the translation was conducted in accordance with “Policy Statement—Policy for Translating Publications of the International Federation of Accountants.” The approved text of the Handbook of International Quality Management, Auditing, Review, Other Assurance, and Related Services Pronouncements, 2022 Edition is that published by IFAC in the English language. IFAC assumes no responsibility for the accuracy and completeness of the translation or for actions that may ensue as a result thereof.</p>	<p>“قامت الهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين في يناير ٢٠٢٤ بإعداد الترجمة العربية لكتاب إصدارات المعايير الدولية لإدارة الجودة والمراجعة والفحص والتأكدات الأخرى والخدمات ذات العلاقة، طبعة عام ٢٠٢٢ التي أصدرها مجلس المعايير الدولية للمراجعة والتأكد، ونشرها الاتحاد الدولي للمحاسبين في أكتوبر ٢٠٢٣ باللغة الإنجليزية. وتم إعادة نشر هذا الكتاب بإذن من الاتحاد الدولي للمحاسبين. وقد نظر الاتحاد الدولي للمحاسبين في آلية ترجمة هذا الكتاب، والذي تمت ترجمته وفقاً لسياسة الاتحاد المنشورة بعنوان "بيان السياسات: سياسة ترجمة مطبوعات الاتحاد الدولي للمحاسبين". والنسخة المعتمدة من كتاب إصدارات المعايير الدولية لإدارة الجودة والمراجعة والفحص والتأكدات الأخرى والخدمات ذات العلاقة، طبعة عام ٢٠٢٢، هي النسخة التي أصدرها الاتحاد الدولي للمحاسبين باللغة الإنجليزية. ولا يتحمل الاتحاد الدولي للمحاسبين أية مسؤولية عن دقة واكتمال الترجمة أو عن التصرفات التي قد تنشأ نتيجة لها.</p>
<p>English language text of the Handbook of International Quality Management, Auditing, Review, Other Assurance, and Related Services Pronouncements © 2023 by IFAC. All rights reserved.</p>	<p>حقوق التأليف والنشر للنص الإنجليزي من كتاب إصدارات المعايير الدولية لإدارة الجودة والمراجعة والفحص والتأكدات الأخرى والخدمات ذات العلاقة © لعام ٢٠٢٣ محفوظة للاتحاد الدولي للمحاسبين. جميع الحقوق محفوظة.</p>
<p>Arabic language text of the Handbook of International Quality Management, Auditing, Review, Other Assurance, and Related Services Pronouncements © 2024 by IFAC. All rights reserved.</p>	<p>حقوق التأليف والنشر للنص العربي من كتاب إصدارات المعايير الدولية لإدارة الجودة والمراجعة والفحص والتأكدات الأخرى والخدمات ذات العلاقة © لعام ٢٠٢٤ محفوظة للاتحاد الدولي للمحاسبين. جميع الحقوق محفوظة.</p>
<p>Original title: [Handbook of International Quality Management, Auditing, Review, Other Assurance, and Related Services Pronouncements, 2022 Edition] ISBN: [978-1-60815-546-0]</p>	<p>العنوان الأصلي: [Handbook of International Quality Management, Auditing, Review, Other Assurance, and Related Services Pronouncements, 2022 Edition] ISBN: [978-1-60815-546-0]</p>
<p>Contact Permissions@ifac.org for permission to reproduce, store or transmit, or to make other similar uses of this document.”</p>	<p>اتصل على permission@ifac.org للحصول على إذن بإعادة النشر أو التخزين أو النقل أو أي استخدامات أخرى مماثلة لهذا المستند.”</p>