شفرة التدقيق
قائمة استرشادية: الدعم
Cards Layout

البند ٧ الدعم من نظام الإدارة المتكامل

بيانات التدقيق

اسم المؤسسة: .....
تاريخ التدقيق: .....
اسم المدقق: .....

القسم الأول: تطبيق القائمة على البند ٧

الدعم — ISO ٤٥٠٠١ / ISO ١٤٠٠١ / ISO ٩٠٠١

كارت (IMS – 7.1): الموارد (البنية التحتية وبيئة التشغيل)

(مشترك — ٤٥٠٠١ / ١٤٠٠١ / ISO ٩٠٠١، مع تركيز إضافي على معدات المراقبة والقياس في ٩٠٠١، ومعدات الصحة والسلامة في ٤٥٠٠١)

السؤال الذكي	**لو طلبنا ميزانية الصيانة الفعلية المصروفة العام الماضي... هل تتطابق مع خطة الصيانة الموثقة، أم أقل بكثير؟**
الأدلة المطلوبة	☐ خطة الصيانة الوقائية ☐ سجل الصرف الفعلي مقابل الميزانية المعتمدة ☐ سجل أعطال متكررة لنفس المعدة
مؤشرات التحقق	☐ تطابق الصرف الفعلي مع الخطة الموثقة ☐ انخفاض معدل الأعطال بعد الصيانة الفعلية
المساحات الرمادية	☐ خطة صيانة موثقة لا يقابلها تمويل فعلي كافٍ ☐ صيانة "مكتملة" على الورق مع استمرار نفس الأعطال
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**المورد المعتمد على الورق فقط... مورد غير موجود فعليًا.**

كارت (IMS – 7.1.6): المعرفة التنظيمية

(مشترك — يظهر صراحة في ISO ٩٠٠١، ويُستدل عليه ضمنيًا في ١٤٠٠١ و٤٥٠٠١ عبر بند "الدعم" العام)

السؤال الذكي	**لو استقال أهم فني/مهندس في القسم غدًا... هل خبرته موثقة في مكان ما، أم ستضيع مع رحيله؟**
الأدلة المطلوبة	☐ سجل المعرفة التنظيمية (دروس مستفادة، حلول غير موثقة سابقًا) ☐ آلية نقل الخبرة عند تغيير الموظفين

	☐ مثال فعلي لمعرفة تم توثيقها بعد حادثة
مؤشرات التحقق	☐ وجود آلية فعلية لتوثيق الخبرة الضمنية (Tacit Knowledge) ☐ استخدام هذه المعرفة الموثقة فعليًا في تدريب لاحق
المساحات الرمادية	☐ اعتماد كامل على "الخبرة الشخصية" لموظف واحد بلا توثيق ☐ بند "المعرفة التنظيمية" موجود بالاسم فقط دون آلية حقيقية
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**المعرفة التي تسكن في رأس موظف واحد فقط... معرفة مهددة بالانقراض.**

كارت (IMS – 7.2): الكفاءة

(مشترك — ٤٥٠٠١ / ١٤٠٠١ / ٩٠٠١ ISO)

السؤال الذكي	**هل التدريب يُقاس بعدد الساعات المنفذة، أم بالتغيّر الفعلي في الأداء بعده؟**
الأدلة المطلوبة	☐ مصفوفة الكفاءات المطلوبة لكل دور ☐ سجلات التدريب ☐ تقييم فاعلية التدريب (لا مجرد الحضور)
مؤشرات التحقق	☐ ربط التدريب بفجوة كفاءة محددة مسبقًا ☐ قياس فعلي للأداء بعد التدريب لا استبيان رضا فقط
المساحات الرمادية	☐ تدريب عام لا يرتبط بفجوة كفاءة حقيقية ☐ تقييم فاعلية التدريب يعتمد فقط على "رأي" المتدرب
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**شهادة الحضور لا تعني اكتساب الكفاءة... الأداء وحده من يثبت ذلك.**

كارت (IMS – 7.3): الوعي

(مشترك — مع بُعد إضافي في ٤٥٠٠١: الوعي بحق الانسحاب من المواقف الخطرة)

السؤال الذكي	**اسأل عامل الخط الأول: ماذا يحدث فعليًا لو أنت شخصيًا لم تلتزم بهذا الإجراء؟**
الأدلة المطلوبة	☐ سجل توعية العاملين بالسياسات والأهداف ☐ إجابات ميدانية فعلية عن أثر عدم الالتزام ☐ ربط الوعي بمخاطر/أهداف حقيقية لا شعارات
مؤشرات التحقق	☐ فهم فعلي لأثر الدور الفردي على النظام ككل ☐ وعي بالمخاطر الشخصية لا الشعارات العامة فقط
المساحات الرمادية	☐ توعية شكلية (بوسترات، لافتات) بلا فهم فعلي ☐ عدم قدرة العامل على ربط دوره بهدف أو خطر حقيقي
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**الوعي الحقيقي يظهر في السلوك... لا في حفظ الشعار.**

كارت (IMS – 7.4): التواصل

(مشترك — ٤٥٠٠١ / ١٤٠٠١ / ٩٠٠١ ISO، مع تركيز إضافي على التواصل الخارجي مع الجهات الرقابية في ١٤٠٠١ و٤٥٠٠١)

السؤال الذكي	**آخر قرار إداري مهم... متى وصل للمستوى التشغيلي فعليًا، وبأي شكل؟**
الأدلة المطلوبة	☐ خطة التواصل الداخلي والخارجي (ماذا، متى، مع من، كيف) ☐ سجل توصيل قرار فعلي حتى المستوى التشغيلي ☐ قنوات تواصل من الأسفل للأعلى (لا اتجاه واحد فقط)
مؤشرات التحقق	☐ وصول المعلومة للمستوى التشغيلي بزمن معقول ☐ وجود قناة عكسية فعلية (تغذية راجعة) لا اتجاه واحد
المساحات الرمادية	☐ تواصل من أعلى لأسفل فقط بلا قناة عكسية ☐ قرارات تصل متأخرة جدًا للمستوى التنفيذي
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**التواصل في اتجاه واحد... أمر، لا تواصل.**

كارت (IMS – 7.5): المعلومات الموثقة

(مشترك — ٤٥٠٠١ / ١٤٠٠١ / ٩٠٠١ ISO)

السؤال الذكي	**لو طبعنا نفس الإجراء من نظامين مختلفين (الورقي والرقمي) الآن... هل سيكونان متطابقين تمامًا؟**
الأدلة المطلوبة	☐ إجراء ضبط الوثائق والسجلات ☐ سجل إصدارات وتحديثات موثق ☐ مقارنة فعلية نسخة ورقية برقمية لنفس الوثيقة
مؤشرات التحقق	☐ تطابق كامل بين النسخ المختلفة لنفس الوثيقة ☐ وجود آلية فعلية لسحب النسخ القديمة من التداول
المساحات الرمادية	☐ نسخ قديمة متداولة في الميدان رغم وجود تحديث معتمد ☐ اختلاف بين ما هو معتمد مركزيًا وما يُستخدم فعليًا في الموقع
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**الوثيقة القديمة المتداولة في الميدان... فجوة أخطر من غيابها.**

قاعدة تشغيلية

إذا لم يساعدك السؤال على كشف فجوة أو اتخاذ قرار، فلا تستخدمه.

توقيع المدقق: .....

تقييم النضج

- **منخفض** ← موجود بالاسم فقط أو بشكل عشوائي غير منتظم، أو غير موجود إطلاقًا
- **متوسط** ← مطبَّق لكن بشكل جزئي أو غير متسق، أو موثَّق دون تطبيق كافٍ
- **مرتفع** ← مطبَّق بانتظام، بدليل واضح، ومستقر في الممارسة اليومية