شفرة التدقيق

قائمة استرشادية: تقييم الأداء

Cards Layout

البند ٩ تقييم الأداء من نظام الإدارة المتكامل

بيانات التدقيق

اسم المؤسسة: .....

تاريخ التدقيق: .....

اسم المدقق: .....

القسم الأول: تطبيق القائمة على البند ٩

تقييم الأداء — ISO ٤٥٠٠١ / ISO ١٤٠٠١ / ISO ٩٠٠١

كارت (IMS – 9.1): المراقبة والقياس والتحليل والتقييم

(مشترك — ٤٥٠٠١ / ١٤٠٠١ / ISO ٩٠٠١)

السؤال الذكي	**من بين كل المؤشرات المُراقبة حاليًا... أيها تغيّر فعليًا قرارًا إداريًا خلال آخر ثلاثة أشهر؟**
الأدلة المطلوبة	☐ خطة المراقبة والقياس (ماذا، متى، كيف، من) ☐ سجلات تحليل البيانات الدورية ☐ مثال قرار اتُخذ بناءً على مؤشر فعلي
مؤشرات التحقق	☐ ربط كل مؤشر بقرار أو إجراء محتمل، لا جمع بيانات فقط ☐ تحليل الاتجاه (Trend) لا القيمة اللحظية فقط
المساحات الرمادية	☐ مؤشرات تُجمع وتُؤرشف دون أي تحليل أو قرار مبني عليها ☐ غياب تحليل الاتجاه، والاكتفاء بمقارنة رقم بآخر
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**المؤشر الذي لا يغيّر قرارًا... رقم ميت في تقرير.**

كارت (QMS-IMS – 9.1.2): رضا العميل

(خاص — ISO ٩٠٠١)

السؤال الذكي	**هل نقيس رضا العميل من خلال استبيان دوري فقط، أم من خلال مؤشرات فعلية كالشكاوى المتكررة والطلبات المرتجعة؟**
الأدلة المطلوبة	☐ منهجية قياس رضا العميل ☐ سجل الشكاوى والمرتجعات ☐ ربط بين نتيجة الاستبيان والبيانات التشغيلية الفعلية
مؤشرات التحقق	☐ تعدد مصادر قياس الرضا لا الاستبيان فقط ☐ اتساق منطقي بين نتيجة الاستبيان ومعدل الشكاوى الفعلي
المساحات الرمادية	☐ نتيجة استبيان "رضا مرتفع" رغم ارتفاع معدل الشكاوى الفعلي ☐ الاعتماد على استبيان طوعي بنسبة استجابة منخفضة جدًا
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**رضا العميل المُعلن... يُختبر بالشكوى، لا بالاستبيان وحده.**

كارت (OHS-IMS – 9.1.2): مراقبة الامتثال القانوني

(خاص — ISO ١٤٠٠١ و ISO ٤٥٠٠١)

السؤال الذكي	**آخر تحديث تشريعي بيئي أو صحي وسلامة صدر... متى وصل فعليًا لسجل الالتزامات القانونية، ومتى تحديدًا؟**
الأدلة المطلوبة	☐ سجل الالتزامات القانونية والتنظيمية المحدَّث ☐ آلية رصد التحديثات التشريعية ☐ تقييم دوري للامتثال الفعلي
مؤشرات التحقق	☐ زمن معقول بين صدور التشريع وتحديث السجل ☐ تقييم امتثال فعلي ميداني لا مراجعة نصية فقط
المساحات الرمادية	☐ سجل التزامات قانونية لم يُحدَّث رغم صدور تشريعات جديدة ☐ تقييم امتثال يعتمد على الإقرار الذاتي دون تحقق ميداني
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....

قاعدة الشفرة	**الالتزام القانوني الذي لا يُحدَّث... مخاطرة مؤجلة، لا امتثال.**

كارت (IMS – 9.2): التدقيق الداخلي

(مشترك — تدقيق النظام على نفسه)

السؤال الذكي	**برنامج التدقيق الداخلي... هل يستهدف المناطق عالية المخاطر فعليًا، أم يوزَّع بالتساوي على كل الأقسام بلا تمييز؟**
الأدلة المطلوبة	☐ برنامج التدقيق الداخلي السنوي ☐ معايير اختيار المدققين الداخليين وتقييم كفاءتهم ☐ سجل ربط نتائج تدقيق سابق بتحديث برنامج التدقيق التالي
مؤشرات التحقق	☐ تركيز البرنامج على المناطق عالية المخاطر أو متكررة عدم المطابقة ☐ استقلالية المدقق الداخلي عن المنطقة التي يدققها
المساحات الرمادية	☐ برنامج تدقيق موزَّع بالتساوي بلا اعتبار لدرجة المخاطر ☐ مدقق داخلي يدقق قسمه هو نفسه دون استقلالية حقيقية
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**التدقيق الداخلي الذي يعامل كل الأقسام بالتساوي... يتجاهل المخاطر الحقيقية.**

كارت (IMS – 9.3): مراجعة الإدارة

(مشترك — لكن بمدخلات مختلفة لكل نظام)

السؤال الذكي	**كم قرارًا فعليًا (لا توصية عامة) صدر من آخر ثلاث مراجعات إدارة متتالية؟**
الأدلة المطلوبة	☐ محاضر مراجعة الإدارة الثلاث الأخيرة ☐ سجل متابعة تنفيذ قرارات المراجعات السابقة ☐ مدخلات المراجعة (مخاطر، شكاوى، تدقيق داخلي، تغييرات)
مؤشرات التحقق	☐ صدور قرارات محددة (لا توصيات عامة) قابلة للتتبع ☐ متابعة فعلية لتنفيذ قرارات المراجعة السابقة قبل بدء التالية
المساحات الرمادية	☐ محاضر مراجعة تحتوي توصيات عامة ("ضرورة التحسين") دون قرار محدد ☐ تكرار نفس الملاحظات في مراجعات متتالية دون حل فعلي
تقييم النضج	☐ منخفض ☐ متوسط ☐ مرتفع
الاستنتاج المهني	.....
قاعدة الشفرة	**مراجعة الإدارة التي تُكرر نفس الملاحظة كل عام... مراجعة بلا أثر.**

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