

RREGULLORE E PËRGJITHSHME
PËR
PROCESIN E AUDITIMIT
KODI: FISA-RR-110

TABELA E RISHIKIMEVE					
Nr.	Data e lëshimit	Përshkrimi	Hartoi Kons/DT	Kontrollo i Men.cil	Miratoi Admin
1	15.09.2023	Botimi i parë	M.Cukalla	Dhurata Lohja	Migena Buzra

PASQYRË E PËRMBAJTJES

1. Qëllimi
2. Fusha e zbatimit
3. Referencat
4. Përkufizime dhe shkurtime
5. Përgjegjësit
6. Përshkrime
 - 6.1. Të përgjithshme
 - 6.2. Auditimi për certifikim fillestar
 - 6.2.1. Faza 1
 - 6.2.2. Faza 2
 - 6.3. Auditimet e mbikëqyerjes
 - 6.4. Auditimet e ricertifikimit
 - 6.5. Auditimet ne distance

1. QELLIMI

Qëllimi i kësaj Rregulloreje është të përshkruajë procesin e auditimit që realizohet nga FISA për të vlerësuar Sistemet e Menaxhimit të Organizatave aplikuese sipas standardeve përkatëse ndërkombëtare dhe rregulloreve kombëtare.

Dispozitat e kësaj Rregulloreje kanë vlerë kontraktuale si për FISA ashtu edhe për Organizatën që aplikon për certifikim.

FISA është një Organizëm certifikimi që vlerëson konformitetin për pale të treta dhe nuk kryen shërbime konsulence për ngritjen ose përmirësimin e sistemeve të menaxhimit si dhe nuk realizon shërbimin e certifikimit për Organizma të tjera të Certifikimit. FISA nuk certifikon kompani, filiale ose pjesë të tyre me të cilët mund të ketë ortakëri.

FISA ka aplikuar për akreditim pranë Drejtorisë së Përgjithshme të Akreditimit në Shqipëri (DPA)

2. FUSHA E ZBATIMIT

Kjo rregullore e Auditimit (së bashku me procedurat teknike për aktivitetet e certifikimit) zbatohet nga organizmi certifikues i Sistemeve të Menaxhimit FISA shpk, kur kryen vizitën vlerësuese në ambjentet e klientit. Cdo proces certifikimi (certifikim fillestar, mbikqyrje, ricertifikim) përmban në vetvete procesin e auditimit. Auditimi kryhet për të gjitha skemat e certifikimit të sistemeve të menaxhimit ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000-1.

Kjo rregullore certifikimi formalizon zbatimin e procedurës së certifikimit.

3. REFERENCAT

ISO/IEC 17021-1:2015	<i>Vlerësimi i Konformitetit- Kërkesat për trupat që kryejnë auditimin dhe certifikimin e sistemeve të menaxhimit</i>
ISO/IEC 17000	Vlerësimi i Konformitetit. Fjalori dhe Parimet e Përgjithshme.
ISO 19011:2018	Guidelines for auditing management systems
FISA -MC-01	Manuali i Cilësisë

4. PËRKUFIZIME DHE SHKURTIME

4.1 Në këtë dokument përkufizimet kryesore sipas standardit ISO 17000 Vlerësimi i Konformitetit. Fjalori dhe Parimet e Përgjithshme dhe ISO/IEC 17021:2015 janë:

Lead-auditor: drejtuesi i ekipit të auditimit, pra auditori, të cilit i është dhënë përgjegjësia për menaxhimin e një auditimi.

Shënim: Lead-auditori vlerëson kërkesat për sistemin e menaxhimit të një shoqërie/kompanie biznesi. Nëse Lead-auditori në të njëjtën kohë është kualifikuar si ekspert teknik nga FISA, ai/ajo, mund të caktohet njëkohësisht në ekipin e auditimit me detyrën e një eksperti teknik.

Auditor: një person që kryen, i vetëm ose si pjesë e një ekipi auditues, një auditim të një shoqërie/kompanie biznesi.

Ekspert teknik: personi i caktuar nga një trup certifikues, që punon nën përgjegjësinë e një auditori. Lead auditori, i cili zotëron njohuri specifike ose ekspertizë në lidhje me fushën e biznesit të shoqërisë, proceset ose aktivitetet që do të auditohen.

Shënim: Një ekspert teknik nuk vlerëson në mënyrë të pavarur; ai nuk pritët të ketë kualifikimin dhe trajnimin e auditorit.

Vëzhgues: person që shoqëron ekipin e auditimit, por nuk auditon

Fusha teknike: fusha që karakterizohet nga të njëjta procese lidhur me tipet specifike të sistemit të menaxhimit dhe rezultatet e tij të synuara

Skema e certifikimit: Sistemi i vlerësimit të konformitetit lidhur me sistemet e menaxhimit në të cilat aplikohen kërkesa të specifikuara, rregulla dhe procedura specifike të njëjta.

Kompetencë: aftësia për të aplikuar njohuritë dhe zotësia për të arritur rezultatet e synuara.

4.2 Shkurtime të përdorura:

FISA:	organizmi certifikues FISA shpk
SM:	Sistemi i Menaxhimit
AD:	Administratori i "FISA" shpk
MC:	Menaxheri i cilësisë
TC:	Njësia certifikuese e FISA shpk
TCSM	Trup certifikuese e sistemeve të menaxhimit
SC:	Skemë certifikimi
SMC:	Sistemi i menaxhimit të cilësisë
SMSI:	Sistemi i menaxhimit të sigurisë së informacionit
SMTI:	Sistemi i menaxhimit të shërbimeve të teknologjisë së informacionit

5. PËRGJEGJËSITË

Përgjegjësi i TCSM është përgjegjës për të siguruar zbatimin e kërkesave të kësaj rregulloreje. Stafi i FISA dhe Organizata Kliente janë përgjegjës për zbatimin e kërkesave të kësaj rregulloreje.

6. PERSHKRIMI

6.1. Të përgjithshme

6.1.1. Datat e realizimit të auditimeve vlerësuese caktohen në dakortësi me kompaninë. Për çdo auditim përzgjidhet dhe autorizohet grupi i auditimit, dokumenti "Emërimi i Grupit të Auditimit" dhe planet e auditimit, "Plani i Auditimit Faza 1" dhe "Plani i auditit Faza 2" në përputhje me standardet ISO / IEC 17021-1. Planeti i dërgohet kompanisë kliente disa ditë para auditimit (jo më vonë se 5 ditë para auditimit).

FISA, nëpërmjet dokumentit "Emërimi i Grupit të Auditimit", i komunikon kompanisë emrat e auditorëve, ekspertit teknik, vëzhguesve, përkthyesve të zgjedhur në bazë të kompetencave të nevojshme për kryerjen e

Adresa: Rruga Abdyl Frasheri, Nr 4/9+1, Tirana Albania. tel/fax:
E-mail www.fisa.pro

auditimit; kompania mund të kundërshtojë
emërimin e auditorëve/ekspertëve vëzhguesve, etj, duke justifikuar arsyet.

Auditimi ka objektivat e mëposhtme:

- përcaktimin e përputhshmërisë së sistemit të menaxhimit të klientit, ose pjesëve të tij, me kriteret e auditimit;
- vlerësimin e aftësisë së sistemit të menaxhimit për të garantuar që kompania kliente përmbushë kërkesat e aplikueshme ligjore, të rregullave teknike dhe ato kontraktuale; Shënojmë se "Auditimi për certifikimin e sistemit të menaxhimit nuk është auditim i pajtueshmërisë ligjore"
- vlerësimin e efektivitetit të sistemit të menaxhimit për të siguruar që kompania kliente përmbush objektivat e përcaktuara në mënyrë të vazhdueshme;
- ku është e mundur, identifikimin e zonave për mundësinë e përmirësimit të sistemit të menaxhimit.

Gjatë auditimit, auditorët mund të mbledhin, gjithashtu, informacion përmes:

- intervistave
- vëzhgimeve të proceseve dhe aktiviteteve,
- rishikimin e dokumentacionit dhe regjistrimeve.

Detyrat e përcaktuara për anëtarët e grupit të auditimit tregohen në Planin e Auditimit dhe në dokumentin e emërimit të grupit të auditimit. Në veçanti, për secilën kompani, nga grupi i auditimit kërkohet që të:

- shqyrtohet dhe verifikohet struktura, politika, proceset, dhe dokumentet përkatëse që lidhen me sistemin e menaxhimit;
- vërtetohet se kompania plotëson kërkesat e aplikueshme të standardit në fushën e aplikimit të parashikuar nga skema e certifikimit;
- vërtetohet se proceset dhe informacioni i dokumentuar, i kërkuar nga standardi, janë përgatitur, zbatohen dhe mbahen aktive në mënyrë efektive, me qëllim që të krijohet besim për qëndrueshmërinë e sistemit të menaxhimit të organizatës;
- komunikohet me klientin, në mënyrë që të zbatohen veprimet e duhura, për çdo mospërputhje ndërmjet politikës, objektivave dhe qëllimeve të klientit dhe rezultateve të arritura.

6.1.2. Gjatë realizimit të auditimit në mjediset e punës së klientit, auditorët duhet të shoqërohen nga personel i caktuar nga klienti, për të lehtësuar realizimin e auditimit dhe të kryejë këto detyra:

- të krijojë kontakte dhe sigurojë pjesëmarrjen në intervista në kohën e planifikuar
- organizon vizita në vende specifike të vendndodhjes së klientit/kompanisë;
- të sigurojë që rregullat në lidhje me sigurinë në punë në loaklet e klientit dhe procedurat e sigurisë njihen dhe respektohen nga anëtarët e grupit të auditimit;
- të marrë pjesë në auditim në emër të klientit;
- të japë sqarime ose informacione me kërkesën e një auditori.

6.1.3. Për çdo auditim përgatitet një raport me shkrim, në të cilin tregohen të gjitha jokonformitetet e medha, të gjitha jokonformitetet e vogla dhe rekomandimet për përmirësim.

Do të konsiderohet jo-konformitet madhor:

- Mungesa e plotësimit të një ose më shumë kërkesave të standardit referues,
- Mosrespektimi i një ose më shumë kërkesave të Rregulloreve të FISA-s,
- një situatë, që mund të shkaktojë lëvrimin e një produkti që nuk përputhet ose nuk është konform me ligjet dhe rregulloret teknike në fuqi,

- një situatë të tillë, që shkakton mangësi serioze të Sistemit të Menaxhimit, ose zvogëlon kapacitetin e saj për të siguruar kontrollin e procesit ose produktit / shërbimit.

Mospërputhja e vogël (Jo-konformitet minor) do të konsiderohet:

- një situatë që mund të çojë në uljen e kapacitetit të shpërndarjes së një produkti të përshtatshëm,
- një situatë që shkakton një mangësi të vogël të Sistemit të Menaxhimit, ose nuk zvogëlon aftësinë e tij për të siguruar kontrollin e procesit ose produktit / shërbimit

Konsiderohet si një rekomandim:

- sugjerim me qëllim të përmirësimit të Sistemit të Menaxhimit, i cili nuk ka ndikim të drejtpërdrejtë në kërkesat e standardit referues.

Një kopje e raportit i dorëzohet kompanisë kliente. Kompania mund të vërejë ndonjë rezervë ose komente në lidhje me gjetjet e bëra nga auditoret e FISA në një hapësirë specifike në raportin e auditimit.

6.1.4. Kompania, pas analizimit të shkaqeve të çdo moskonformiteti të përshkruar në raportin e mësipërm, duhet të paraqes në FISA, propozimet, brenda afateve të treguar në raport, për korrigjimet e nevojshme të moskonformiteteve si dhe veprimet e nevojshme korrigjuese dhe kohët të planifikuara për zbatimin e tyre. Dergimi i ketyre propozimeve tek FISA, mund të bëhet me email, postë, ose dorazi prane zyrave të organizmit. Kompania do ketë 45 dite kohe për dërgimin e propozimeve për manaxhimin e moskonformiteteve nga ana e saj.

FISA do të shqyrtojë veprimet korrigjuese të propozuar nga kompania kliente dhe do të komunikojë pranimin e tij.

6.1.5. Procesi i certifikimit pezullohet kur janë prezente moskonformiteteve të mëdha. Ky proces certifikimi pezullohet gjithashtu edhe në rastin e moskonformiteteve të vogla, numri i të cilit, sipas mendimit të ekipit të auditimit, është i tillë që hedh dyshime mbi funksionimin korrekt të Sistemit të Menaxhimit. Në raste të tilla, kompania duhet të dërgojë në FISA evidenca objektive të mbylljes së tyre, ose brenda tre muajve, FISA duhet të kryejë një auditim shtesë që synon verifikimin e efektivitetit të korrigjimeve dhe veprimeve korrigjuese të propozuara; pas përfundimit të suksesshëm të këtij auditimi, rifillon procesi i certifikimit.

Auditimi shtesë mund të kryhet në mjediset e punës së klientit ose në shqyrtim të dokumentave, bazuar në llojin e veprimeve korrigjuese, që duhet të verifikohen, sipas gjykimit të ekipit të auditimit.

Të gjitha shpenzimet në lidhje me çdo auditim shtesë, që rezultojnë nga mangësitë në Sistemin e Menaxhimit janë në ngarkim të kompanisë.

6.2. AUDITIMI PËR ÇERTIFIKIM FILLESTAR

Auditimi për certifikim fillestar përfshin dy faza;

6.2.1. - Faza 1

Qëllimi i auditimit të fazës 1 është:

- të auditojë dokumentacionin e Sistemit të Menaxhimit të Klientit;
- të vlerësojë vendndodhjen dhe kushtet e veçanta të mjediseve të punës së klientit dhe të ndërmarrë shkëmbim informacioni me stafin e klientit për të përcaktuar nivelin e përgatitjes për auditimin e fazës 2;
- të rishikojë gjendjen dhe shkallën e të kuptuarit të klientit në lidhje me kërkesat e standardit, duke iu referuar veçanërisht identifikimit të indikatorëve kyç të performancës ose aspekteve, proceseve,

objektivave dhe funksionimit të Sistemit të Menaxhimit;

- grumbullimin e informacionit të nevojshëm në lidhje me fushën e zbatimit të Sistemit të Menaxhimit, proceset dhe vendndodhjen e klientit, përfshirë aspektet ligjore dhe rregullave teknike dhe pajtueshmërinë me to;
- të rishikojë ndarjen e burimeve për auditimin e fazës 2 dhe të dakordesoje me klientin mbi detajet e auditimit të fazës 2;
- të fokusohet në planifikimin e auditimit të fazës 2, të fitojë njohuri të mjaftueshme të Sistemit të Menaxhimit dhe aktivitetet në mjediset e punës së klientit, duke iu referuar aspekteve të rëndësishme;
- të vlerësojë nëse auditimet e brendshme dhe rishikimi i menaxhimit janë planifikuar dhe ekzekutuar dhe se niveli i implementimit të Sistemit të Menaxhimit siguron dëshmi se klienti është i gatshëm për auditimin e fazës 2.

Rezultati i auditimit të fazës 1 i komunikohet kompanisë duke dërguar një kopje të raportit të auditimit të fazës 1, në të cilin raportohet çdo gjetje, duke përfshirë ato që mund të klasifikohen si moskonformitete (të mëdha ose të vogla) gjatë fazës 2 të auditimit, dhe për këtë arsye konsiderohen kritike për të marrë certifikimin.

Veprimet e marra nga kompania për të zgjidhur këto gjetje përgjithësisht verifikohen gjatë kontrollit të fazës 2 të referuar në pikën 6.2.2.

Çdo gjetje i klasifikuar si kritik nga audituesit, që i kanë zbuluar ato gjatë auditimit të fazës 1, duhet të zgjidhet para se të vazhdohet me kontrollin e fazës 2 në kompani; në rastin e fazave 1 dhe 2 të auditimeve të njëpasnjëshme, auditimi i fazës 2 duhet të riprogramohet dhe shtyhet në një datë tjetër.

Të paktën një pjesë e fazës 1 të auditimit do të kryhet në vendin (et) e punës së vetë kompanisë.

6.2.2. - Faza 2

Auditimi i fazës 2 duhet të kryhet brenda një periudhe maksimale prej 6 muajsh nga përfundimi i auditimit të fazës 1, përtej të cilave duhet të përsëritet auditimi i fazës 1. Në raste të veçanta FISA mund të konsiderojë shtrirjen e këtij kufiri në 12 muaj. Auditimi i fazës 2 në organizatë kryhet për të verifikuar zbatimin korrekt dhe efektiv të Sistemit të Menaxhimit.

FISA dergon në kompani, para se të kryejë auditimin, planin e auditimit faza 2 bashke me planin e auditimit faza 1. Në përfundim të auditimit faza 1, mund të behen perditesime në planin e auditit faza 2, në funksion të rezultateve të auditimit faza 1.

Nëse aktivitetet që verifikohen kryhen në më shumë se një vendndodhje të klientit, auditimi kryhet sipas kriterëve të përcaktuara më parë dhe të komunikuar nga FISA tek kompania kliente.

Auditimi i fazës 2 kryhet nga auditor të kualifikuar të FISA, bazuar në raportin e auditimit të fazës 1 dhe informacionin e dokumentuar, të përgatitur nga kompania, për zbatimin korrekt dhe efektiv të Sistemit të Menaxhimit, në rishikimin e përditësuar. Në thelb, faza 2 e auditimit përbëhet nga:

- një takim fillestar me Menaxherin e lartë të kompanisë, klientë dhe, kur është e përshtatshme, me ata që janë përgjegjës për funksionet ose proceset që duhet të auditohen për të shpjeguar qëllimet dhe metodat e kryerjes së auditimit për të konfirmuar kriteret e vlerësimit në planin e auditimit;
- verifikimin e zbatimit të veprimeve efektive korrigjuese në lidhje me gjetjet, që dolën gjatë auditimit të fazës 1;

- një inspektim të reparteve prodhuese të kompanise për të verifikuar përputhshmërinë e Sistemit të Menaxhimit me dokumentet referuese dhe zbatimin e plotë të tij;
- një mbledhje përfundimtare për të ilustruar përfundimet e auditimit.

Me përfundimin e auditimit faza 2, kompanise i dorezohet nje raport auditimi. Ne pamundes te dorezimit te raportit te auditimit, klientit i jepen jokonformitetet per tu firmosur. Në prani të jo-konformiteteve të mëdha, procesi i certifikimit pezullohet; në rastin e jo-konformiteteve të vogla, numri i të cilit, sipas mendimit të grupit të auditimit, është i tillë që të verë në dyshim funksionimin korrekt të Sistemit të Menaxhimit, procesi i certifikimit, gjithashtu, pezullohet.

Në raste të tilla, brenda tre muajve, FISA duhet të kryejë një auditim shtesë, që ka për qëllim verifikimin e efektivitetit të korrigjimeve dhe të veprimeve korrigjuese të propozuara; pas përfundimit të suksesshëm të këtij auditimi, rifillon procesi i certifikimit.

Auditimi shtesë mund të kryhet në vend ose në baza dokumentare bazuar në llojin e veprimeve korrigjuese që duhet të verifikohen sipas mendimit të ekipit të auditimit.

Të gjitha shpenzimet në lidhje me çdo auditim shtesë që rezulton nga mangësitë në Sistemin e Menaxhimit jane ne ngarkim të kompanise kliente.

Nëse afati i lartpërmendur tejkalohet, Sistemi i Menaxhimit i Organizatës duhet t'i nënshtrohet një auditimi brenda një periudhe prej dymbëdhjetë muajsh nga data e përfundimit të fazës 2 të auditimit, duke përdorur kriteret (metodat dhe kohën e auditimit) të parashikuara për një auditim të fazës 2.

Nëse periudha e mësipërme dymbëdhjetë mujore kalon pa përfundim pozitiv të vlerësimit, FISA mund ta konsiderojë te mbyllur procedurën e certifikimit, duke ngarkuar klientin me kohën dhe shpenzimet e bëra deri në atë kohë.

Në raste të tilla kompania që dëshiron të vazhdojë me certifikimin duhet të paraqesë një kërkesë të re dhe të përsërisë procesin e certifikimit.

Kufijtë e lartpërmendur mund të ndryshohen në raste të veçanta me kërkesë të arsyetuar nga kompania, dhe te gjykuar nga FISA.

6.3. AUDITIMET E MBIKËQYRJES

6.3.1. FISA kryen auditime periodike të Sistemit të Menaxhimit me qëllim që të vlerësohet mirëmbajtja e pajtueshmërisë së sistemit me kërkesat e standardit referues, për një periudhë jo më të gjatë se 12 muaj. Data në të cilën duhet të kryhen auditimet tregohet në programin trevjeçar të auditimit të mbajtur nga FISA. Ky program mund të modifikohet nga FISA bazuar në auditimet e mëparshme të mbikëqyrjes. Çdo devijim i auditimeve të mbikëqyrjes përtej këtyre kufijve, për arsye të justifikuara, duhet të rregullohet paraprakisht me FISA dhe të rikthehet në auditimin e parë të mëvonshëm.

Në çdo rast, auditimi i parë mbikëqyrës pas certifikimit fillestar duhet të kryhet brenda dymbëdhjetë muajve nga data e lëshimit të parë të certifikatës.

6.3.2. Auditimet e mbikëqyrjes kryhen në mjediset e punës të kompanise, sipas një programi trevjeçar që lejon, për tre vjet, të paktën një herë, të kontrollohet çdo pikë që lidhet me kërkesat e shprehura në standardin/et referues sipas të cilit Sistemi i Menaxhimit është certifikuar, duke marrë parasysh dokumentet e referuara në pikën 6.5.3 të rregullores së përgjithshme të certifikimit të sistemeve të menaxhimit. Gjatë auditimit të mbikëqyrjes do merren në konsideratë aspektet e mëposhtme:

- a) auditimet e brendshme dhe rishikimi i menaxhimit;

- b) një rishikim të veprimeve të ndërmarra pas moskonformiteteve të identifikuara gjatë auditimit të mëparshëm;
- c) trajtimin e ankesave;
- d) efektivitetin e sistemit të menaxhimit në lidhje me arritjen e objektivave;
- e) progresin e aktiviteteve të planifikuara që kanë për qëllim përmirësimin e vazhdueshëm;
- f) kontrollin e vazhdueshëm operacional;
- g) rishikimin e çdo ndryshimi.

Përshkrimi i aktiviteteve dhe dispozitave për kryerjen e auditimit të mbikqyrjes në mjediset e punës së klientit raportohet në detaje në planin e auditimit të mbikëqyrjes, që FISA i dërgon kompanise para se të kryhet auditimi.

6.4. AUDITIMET E RICERTIFIKIMIT

6.4.1. Auditimi i ricertifikimit kryhet në mjediset e punës së kompanise dhe ka për qëllim të konfirmojë përputhshmërinë e vazhdueshme dhe efektivitetin e sistemit të menaxhimit në tërësi, si dhe rëndësinë e vazhdueshme dhe zbatueshmërinë në fushën e aplikimit të certifikimit dhe bazohet kryesisht në një auditim në vend, që kryhet, si rregull, me kritere të njëjta si ato për auditimin e fazës 2. Në veçanti, auditimi i ricertifikimit përfshin një auditim në mjedisin e punës së klientit që merr në konsideratë, ndër të tjera, aspektet e mëposhtme:

- Performancën e sistemit të menaxhimit gjatë periudhës së certifikimit
- Rishikimin e raporteve të mëparshme të auditimit të mbikëqyrjes.

Nëse ka pasur ndryshime të rëndësishme në Sistemin e Menaxhimit, ose në kontekstin në të cilin funksionon Sistemi i Menaxhimit, mund të kërkohej auditimi i fazës 1.

Auditimi i ricertifikimit duhet të verifikojë:

- a) efektivitetin e sistemit të menaxhimit në tërësi në dritën e ndryshimeve të brendshme dhe të jashtme dhe rëndësinë dhe aplikueshmërinë e vazhdueshme të tij për fushën e zbatimit të certifikimit;
- b) angazhimin e treguar për të ruajtur efektivitetin dhe përmirësimin e sistemit të menaxhimit me qëllim përmirësimin e performancës së përgjithshme;
- c) nëse funksionimi i sistemit të menaxhimit kontribuon në arritjen e politikave dhe objektivave të kompanise.

6.5 AUDITIMET NE DISTANCE

6.5.1 FISA ne baze te kushteve dhe arsyeve objektive dhe ne perputhje me rregullat e percaktuara nga IAF realizon edhe Auditime ne Distance. Arsyeja e realizimit te ketyre auditimeve eshte vetem per rastet specifike te pamundesise se realizimit te auditimeve normale. Realizimi i auditimit ne distancë bëhet në përputhje me kërkesat e IAF MD 4:2018 dhe rregulloret e nxjerra nga enti akreditues shqiptar.