



# *UDHËZIM NR.8*

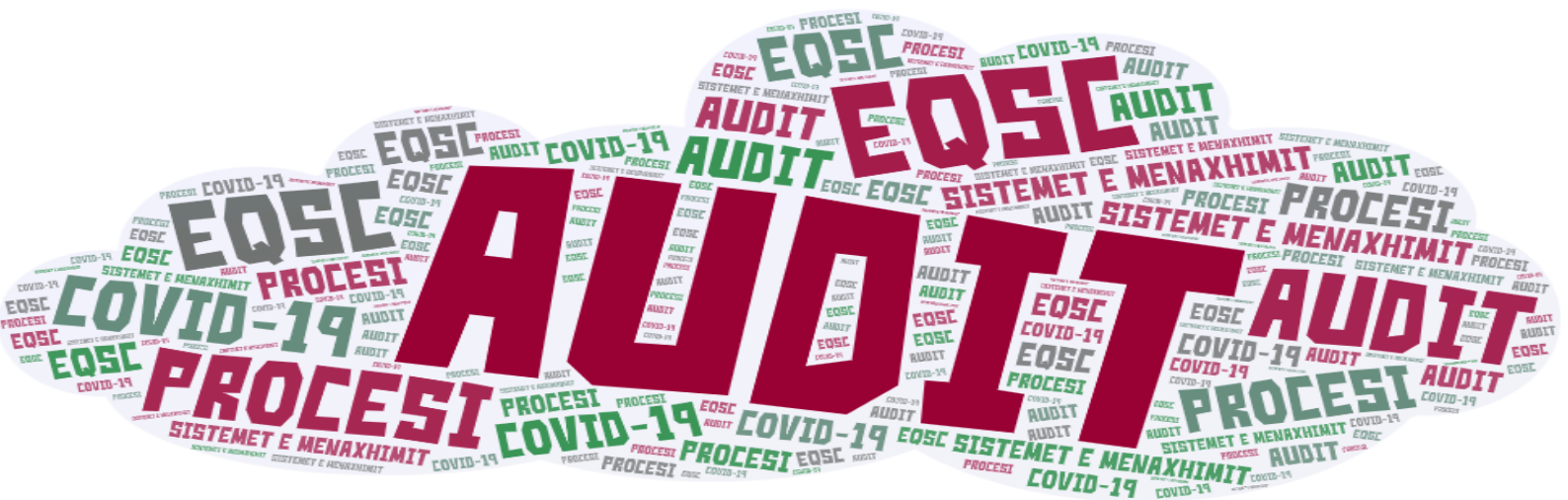
## *Procesi i auditimit në situatën e Covid-19*

**2020**

**EQSC**  
European Quality & Safety Control

Rr. Sulejman Pasha, Pallati 70/1, Kati 1,  
Nr.1 1016 Tiranë

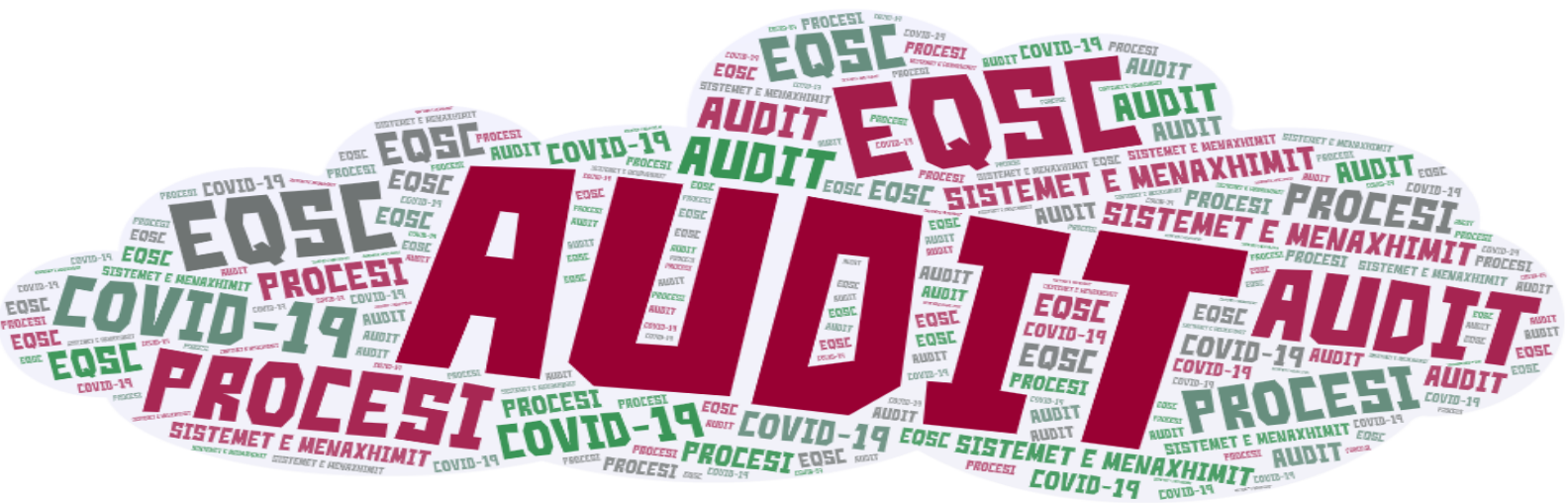
Ky dokument parashtron udhëzimet e EQSC për Realizimin e procesit të Auditimit në periudhën e Situatës emergjente të krijuar nga Covid - 19.



## Procesi i Auditimit në Situatën e Covid-19

### Përmbajtja

|   |          |
|---|----------|
| <b>E përgjithshme</b> .....   | <b>2</b> |
| <b>1. Trajtimi i COVID-19 në Certifikimin e Sistemeve të Menaxhimit</b> ..... | <b>2</b> |
| 1.1 Verifikimi i situatës .....   | 2        |
| <b>2. Procesi i auditimeve</b> .....  | <b>4</b> |
| 2.1 Auditimet certifikuese .....  | 4        |
| 2.3 Auditimet mbikëqyrëse .....   | 5        |
| <b>3. Sistemet e menaxhimit të klientëve</b> .....                            | <b>6</b> |



## Procesi i Auditimit në Situatën e Covid-19

### E përgjithshme

Në kuadrin e Situatës së jashtëzakonshme të krijuar nga virusi COVID-19 në Shqipëri dhe në gjithë botën, dhe në kuadrin e masave të ndërmarra nga Shteti Shqiptar, EQSC ndërmerr sa më poshtë për realizimin e procesit të Auditimit të Sistemeve të Menaxhimit të zbatuar te klientët e saj.

Ky Udhëzim bazohet në IAF ID3, 2011 për Menaxhimin e Ngjarjeve apo Rrethanave të jashtëzakonshme, si dhe parimeve të punës së EQSC, dhe është i zbatueshëm në kontekstin e krizës mbarë botërore të COVID-19.

### Përkufizim

*Ngjarje ose rrethanë e jashtëzakonshme:* Një rrethanë përtej kontrollit të organizatës, e cila zakonisht quhet "Forcë Madhore" ose "Akt i Zotit". Shembuj janë lufta, greva, trazirat, paqëndrueshmëria politike, tensioni gjeopolitik, terrorizmi, krimi, pandemia, përmytja, tërmeti, hakerimi i kompjuterëve me qëllim të keq, fatkeqësi të tjera natyrore ose të bëra nga njeriu.

## 1. Trajtimi i COVID-19 në Certifikimin e Sistemeve të Menaxhimit

Në situata emergjente ose me rrezikshmëri të lartë (si rasti pandemisë nga COVID-19), EQSC ka krijuar një proces auditimi alternativ për të zëvendësuar auditimin personal/te klienti për certifikimin e sistemeve të menaxhimit. Ky proces përfshin auditime në distancë, shtrirje / ripërtëritje të afatit të auditimit dhe zgjatje të certifikatës, në varësi të nevojave të klientit dhe kërkesave të standardeve.

Ky proces do të zbatohet për aq kohë sa të jetë në fuqi situata e emergjencës sipas COVID -19 dhe EQSC do ta vlerësojë shtrirjen e tij bazuar në këto afate ose duke konsideruar sigurinë maksimale të stafit dhe klientëve të saj.

Vlerësimi i kujdesshëm i situatës si dhe vlerësimi i rrezikut janë metodat e nevojshme që do të përdoren në mbështetje të auditimit në distancë, në secilin rast auditimi individual.

Në rast pyetjesh apo paqartësish, jeni të mirëpritur të kontaktoni menaxherin e cilësisë së EQSC.

Rregullat e mëposhtme do të ndiqen për të gjitha auditimet e kryera nga EQSC. Për skema të veçanta mund të ketë rregullore të veçanta, për të cilat EQSC është e gatshme tju përgjigjet, në përputhje me kërkesat specifike, rast pas rasti.

### 1.1 Verifikimi i situatës

Si hapi i parë i procesit që duhet të ndjekin personat e përfshirë në procesin e auditimit të sistemeve të menaxhimit është sqarimi i sa më poshtë:

- Sqarimi nëse auditimi mund të bëhet siç është planifikuar (mund të realizohet nga EQSC por mund të iniciohet edhe nga klienti).
- Nëse auditimi është subjekt i kufizimeve, përcaktoni shkallën e tyre duke u bazuar në pyetjet e mëposhtme:



## Procesi i Auditimit në Situatën e Covid-19

- A është akoma e mundur të hysh në disa zona të kompanisë?
- Cilët persona janë në dispozicion?
- A ka ndërmarrja mundësinë e përdorimit të TIK / A ka përvojë me metodat e auditimit në distancë?

Pema e vendimmarrjes për tu përdorur si nga klienti ashtu dhe nga ekipi i auditimit paraqitet si më poshtë:

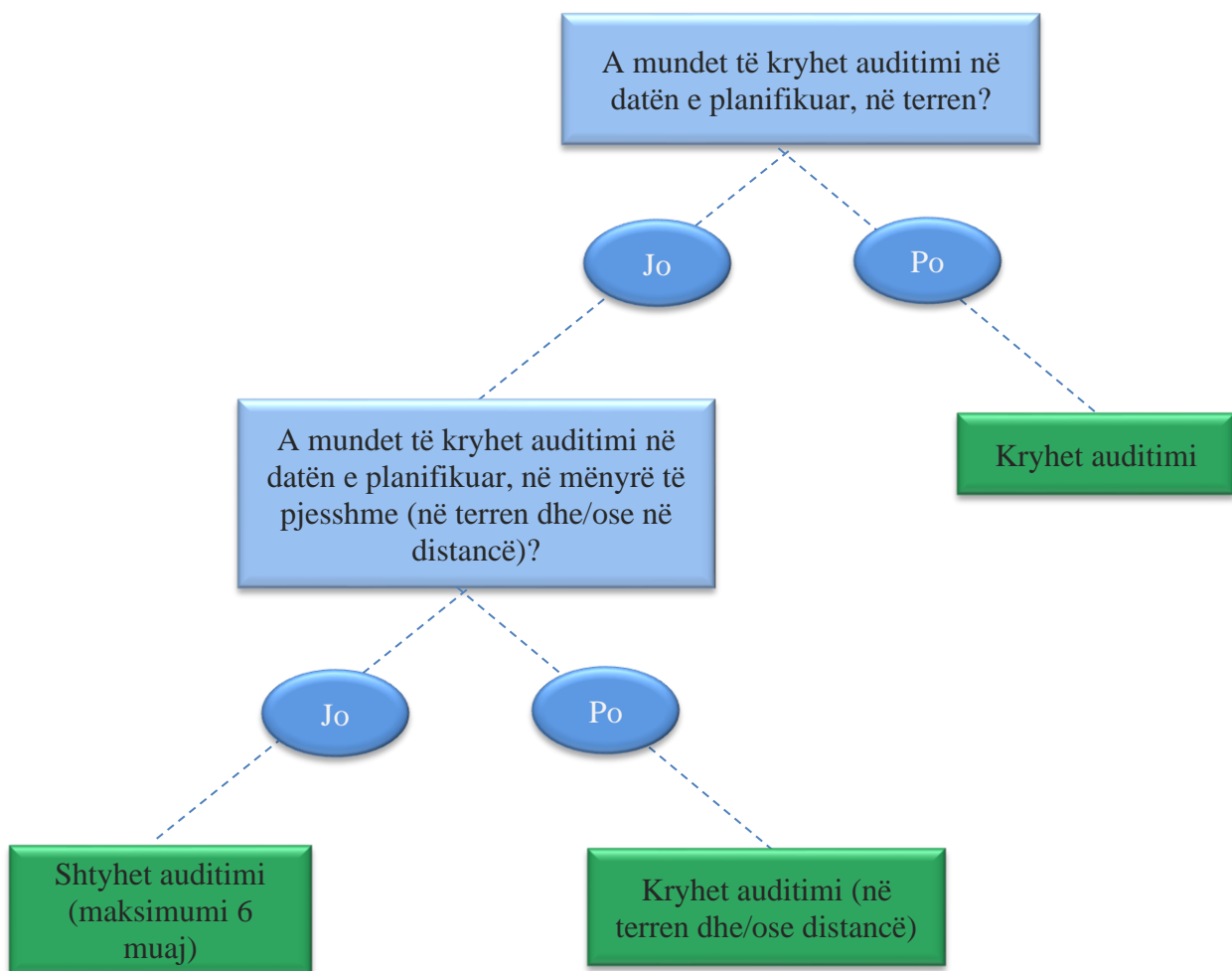
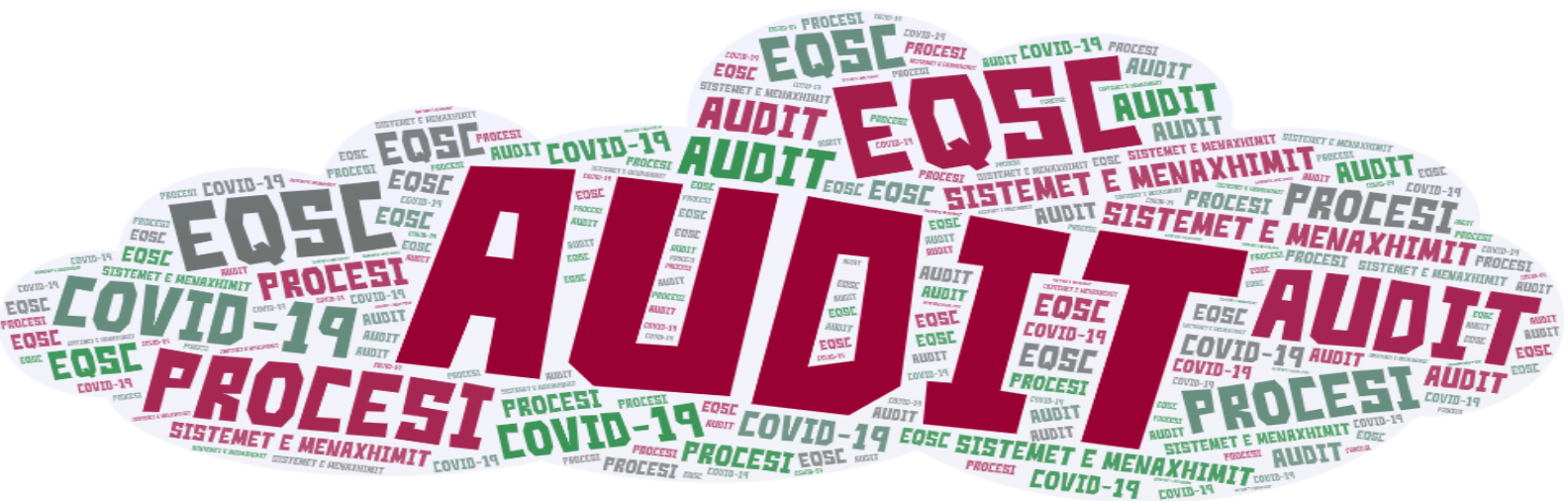


Figura 1 Pema e vendimmarrjes

**Vëmendje:** Nëse auditimi mund të bëhet në mënyrë të sigurt për të gjithë të përfshirë, aq pjesë të auditimit sa të jetë e mundur do të kryhen në vend siç është planifikuar. Nëse nuk mund të sigurohet një auditim i sigurtë, metodat e auditimit në distancë do të zbatohen aty ku është e mundur, në mënyrë që të kryhen auditimet në



## Procesi i Auditimit në Situatën e Covid-19

kohë (FP.310\_17 Vlerësimi i rrezikut për auditimet) COVID-19 duhet të plotësohet dhe të jetë prezent në dosjen e auditimit të vitit 2020).

Për më tepër referojuni Udhëzimit nr. 7 Auditimet në Distançë.

## 2. Procesi i auditimeve

EQSC nëpërmjet këtij udhëzimi përcakton mënyrën si do operohet për çdo tip auditimi gjatë situatës së COVID-19.

### 2.1 Auditimet certifikuese

- Faza 1: e gjithë kjo fazë mund të kryhet në distancë.
- Faza 2: mund të zhvillohet vetëm në terren (on site). Personat / funksionet individuale, të cilët punojnë nga shtëpia ose në zyra të izoluar (ku nuk mund të hyjnë persona të tjerë), mund të intervistohen duke përdorur metoda të auditimit në distancë.
- Nëse funksionimi normal nuk është i mundur në një kompani dhe për këtë arsye, kryerja e veprimtarive të rregullta të auditimit nuk është e mundur, një certifikim fillestar ose zgjerim i fushës aktuale të certifikimit nuk mund të bëhet.

### 2.2 Auditimet ricertifikuese

- a. Opsioni A:** auditimi i plotë mund të kryhet (të paktën deri në një nivel të caktuar) në vend, të klienti:
- Ky opsion është i favorizuar, në çdo rast, nuk është i zbatueshëm për të gjithë klientët.

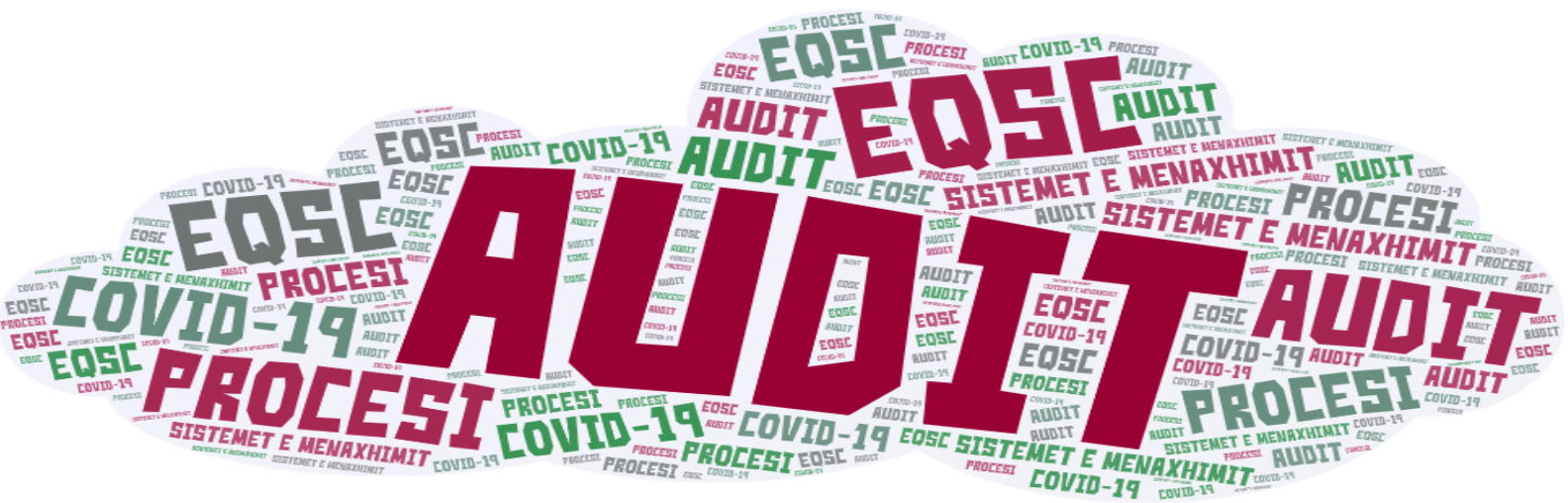
- b. Opsioni B:** auditimi i plotë mund të realizohet në distancë (duke përdorur 100% metodat e auditimit në distancë):

- I gjithë auditimi ricertifikues mund të kryhet në distancë, atje ku realizohen procese të thjeshtë, ku është ngritur një sistem menaxhimi, në kompani të vogla ose vendndodhje të vogla, etj. ose kur një vizitë turi virtual mund të kryhet për të gjithë kompaninë. Duhet të siguroheni se auditimi mund të kryhet në distancë pa ndikim negativ në efektivitetin e auditimit.

Në këtë rast, do të plotësohet FP.310\_17 Vlerësimi i rrezikut COVID-19 për auditimet për çdo klient, nga kreyauditori.

**Vëmendje:** disa standarde të veçanta, mund të kenë specifikat e tyre për raste të tilla, të cilat duhet të respektohen duke u ndërthurrur me këtë udhëzim.

- c. Opsioni C:** auditimi i plotë nuk mund të realizohet si rezultat i kufizimeve të klienti:
- Në mënyrë që të zgjatet vlefshmëria e certifikatës, të paktën pjesët e mëposhtme të sistemit të auditimit duhet të auditohen (në terren ose në distancë) në kohën e duhur:
    - o FP.310\_17 Vlerësimi i rrezikut COVID-19;
    - o Vazhdimësia e biznesit;



## Procesi i Auditimit në Situatën e Covid-19

- Rishikimi i menaxhimit;
- Auditimet e brendshme;
- Ankesat dhe veprimet korigjuese;
- Procesi i menaxhimit të jokonformiteteve dhe rekomandimeve;
- Përmirësimi i vazhdueshëm;
- Treguesit kyç të performancës;
- Ky auditim mund të kryhet në terren ose në distancë;
- Certifikatat mund të zgjaten për një maksimum prej 6 muajsh, nëse auditimi ri-planifikohet brenda një periudhe prej 6 muajsh, si dhe të kryhet në terren (organizuar si një “auditimi i veçantë”);
- Certifikata lëshohet me vlefshmërinë e rregullt (3 vjeçare ose sipas skemës certifikuese), por mund të hiqet nëse auditimi i veçantë, nuk kryhet brenda 6 muajve.

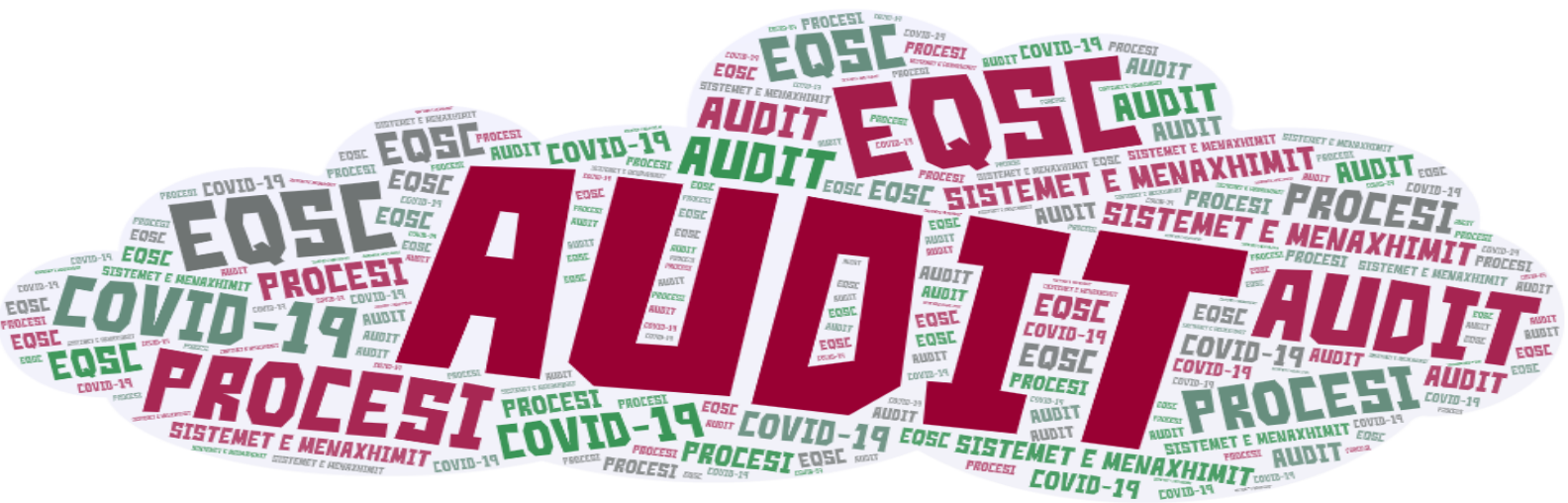
### 2.3 Auditimet mbikëqyrëse

- mund të kryhen në distancë (nëpërmjet video konferencë me stafin klientit, ndarjen e dokumenteve, plotësimin e FP.310\_17 Vlerësimi i rrezikut COVID-19) dhe duke vlerësuar nëse:
  - objektivi i auditimit nuk vihet në rrezik (duke vënë theksin te ambientet/metodat që kanë lidhje me mjedisin, sigurinë e punonjësve, etj.);
  - nuk ka ndryshime thelbësore në sistemin e menaxhimit;
- vendimi se cili proces, auditimi në distancë apo në terren, është nën përgjegjësinë e auditorit kryesor. Në çdo vendim, FP.310\_17 Vlerësimi i rrezikut COVID-19 duhet të plotësohet.
- Nëse auditimi mbikëqyrës nuk mund të kryhet as në terren as në distancë, atëherë kryeauditori mund të marrë një vendim për shtyrjen e datës së planifikuar të auditimit, deri në 6 muaj më pas. FP.310\_17 Vlerësimi i rrezikut COVID-19 duhet të plotësohet dhe në bashkëpunim me Menaxherin e cilësisë, të riplanifikohet auditimi.
- Auditimet mbikëqyrëse në vazhdimësi duhet të kryhen sipas programit original të auditimit. Reduktimi i numrit të auditimeve mbikëqyrëse të përcaktuara në ciklin e certifikimit ose reduktimi i kohës për auditimet individuale nuk do të kryhen.

**Vëmendje:** Gjatë auditimit në distancë, mund të jetë e nevojshme zgjatja e kohës së auditimit, nga ajo e përcaktuar për një auditim normal, për faktin se efica e intervistave është më e ulët. Është nën përgjegjësinë e kryeauditorit të menaxhojë kohën e auditimit dhe të regjistrojë atë në raportin e auditimit. Auditimet në distancë nuk mund të kenë kohë auditimi më të shkurtër se ajo e auditimeve në terren.

### 2.4 Kryerja e auditimeve në distancë

Do të realizohet duke zbatuar Udhëzimin Nr. 7\_Procesi i auditimit në distancë, duke konsideruar sa më poshtë:



## Procesi i Auditimit në Situatën e Covid-19

- Sugjerohet të punoni drejtpërdrejt me klientin ose duke përdorur teknologjinë që përdor klienti (softueri, teknologjia, rrjeti dhe siguria e informacionit janë në përgjegjësinë e klientit);
- është e nevojshme që dokumentet e klientit të auditohen, rishikohen dhe të regjistrohen në raportin e auditimit. Konferenca video duhet të realizohet në mënyrë që edhe sjellja jo-verbale e të audituar, gjithashtu të mund të perceptohet nga ekipi i auditimit;
- Ndërmarrjet e mëdha zakonisht kanë përvojë me këto sisteme dhe mund të mbështesin ekipin e auditimit;
- Kompanitë e vogla shpesh nuk kanë përvojë me sistemet e konferencave. Atëherë mund të jetë e nevojshme të njiheni vetë me sisteme të tilla dhe të udhëzoni përdoruesit ("klikoni tani në pjesën e sipërme majtas ...", "tani klikoni mbi ..." etj.).
- Zgjidhje të mundshme që mund të përdoren nga auditorët, duke marrë parasysh enkriptimin fundor (end-to-end encryption): Skype, Teamviewer (pa video), Anydesk, Splashtop, etj. Kryerja e vetëm konferencës (pa ndarje video dhe dokumente) nuk janë zgjidhje të përshtatshme.

### 3. Sistemet e menaxhimit të klientëve

Situata që po jetojmë po paraqet shumë sfida për biznesin tuaj, por mbajtja e një certifikate të vlefshme të sistemit të menaxhimit nuk duhet të jetë njëra prej tyre. Në këto kohë të pashembullt, ne mund të ofrojmë disa mënyra unike dhe alternative ndaj auditimeve, në mënyrë që të ruajmë vlefshmërinë dhe integritetin e certifikatës sonë të lëshuar dhe të mbrojmë shëndetin dhe sigurinë e personelit tonë dhe tuajit.

Coronavirus mund të ketë implikime në të gjithë zinxhirin e vlerës së një organizate: vendimet e marra në një nga aktivitetet tuaja do të duhet të merren parasysh duke konsideruar të gjithë proceset kryesore të organizatës dhe të reflektohen në regjistrimet përkatëse të Sistemit të Menaxhimit.

Ky gjithashtu mund të jetë momenti për të krijuar ose testuar planin e vazhdimësisë së biznesit tuaj.

Në çdo rast, udhëzimet e dhëna në këtë dokument shërbejnë për ju dhe për personelin tonë. Ju

Për çdo pyetje apo qartësi do të jemi në dispozicion nëpërmjet kryeauditorëve të secilit ekip auditimi përkatës ose direkt nga Menaxheri i cilësisë.