

PROCEDURË E MENAXHIMIT

RUAJTJA E FSHEHTËSISË SË INFORMACIONIT

KODI: FISA-PM-114

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. Përgjegjësia ligjore për ruajtjen e informacionit
 - 6.3. Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve të nxjerrjes së informacionit
 - 6.4. Ruajtja e informacionit nga personeli i përfshirë në aktivitetet e certifikimit
 - 6.5. Administrimi i Informacionit në trupin certifikues
 - 6.6. Nxjerrja e informacionit
7. Regjistra

1. QELLIMI

Kjo procedurë përcakton kërkesat për ruajtjen e konfidencialitetit të të dhënave të marra nga klienti ose tek klienti gjatë procesit të auditimit për certifikim, informacioni i krijuar gjatë përpunimit të të dhënave nga grupi i auditimit dhe komiteti i certifikimit, si dhe gjatë analizave të konkluzioneve në mbledhjet e rishikimit dhe te komitetit të paanshmërisë dhe atij të apelimit.

2. FUSHA E ZBATIMIT

Kërkesat e kësaj procedure zbatohen nga të gjithë punonjësit e FISA shpk, grupet kolegjiale si komiteti i paanshmërisë, komiteti i apelimit, komiteti i certifikimit, auditorët, ekspertet, nënkontraktorët dhe të gjithë ata persona që marrin pjesë në aktivitete të certifikimit sipas marrëveshjeve kontraktuale të lidhura me FISA shpk. Politika e trup certifikuesit për ruajtjen e fshehtësisë të të dhënave të klientëve është shprehur në Manualin e cilësisë dhe në politikën e cilësisë. Procedura shpreh metodat që përdoren për zbatuar në praktikë këtë politikë.

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.
FISA-PM-122	<i>Menaxhimi i regjistrimeve</i>
FISA-PM-105	Menaxhimi i konfliktit të interesit
FISA-PM -113	<i>Trajtimi i kërkesës për informim, ankesave dhe apelimeve</i>
FISA-RR-109	<i>Rregullore e certifikimit</i>

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.

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, qe 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.

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

4.2 Shkurtime e 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

5. PËRGJEGJËSITË

Administratori është përgjegjës për të siguruar zbatimin me korektësi të kësaj procedure

I gjithë personeli, i brendshëm dhe i nënkontraktuar si dhe nënkontraktorët, të përfshirë në procesin e certifikimit, kanë përgjegjësinë për të zbatuar kërkesat e kësaj procedure gjatë kryerjes së aktiviteteve për certifikim.

6. PERSHKRIMI

6.1 Të përgjithshme

Trupi certifikues FISA shpk, gjatë kryerjes së aktiviteteve të certifikimit, zbaton me korektësi politikën e shpallur nga Administratori i Shoqërisë në politikën e cilësisë, mbi sigurimin e konfidencialitetit dhe ruajtjen e informacionit të marrë nga klienti gjatë procesit të certifikimit dhe përpunimit të tyre, në përputhje me kërkesat e kuadrit ligjor në Shqipëri dhe duke synuar rritjen e besimit tek klientit. Për sigurimin në praktikë të konfidencialitetit gjatë kryerjes së aktiviteteve të certifikimit, FISA mban në konsideratë të gjithë komponentët e ruajtjes së konfidencialitetit, si:

- Përgjegjësia ligjore e FISA-s për ruajtjen e fshehtësisë së informacionit të klientit.
- Ruajtja e informacionit në të gjitha nivelet e shoqërisë: personeli, menaxherët, Auditorët, komiteti i vendimmarrës për certifikim, komiteti i paanshmërisë, i apelimit, trupat e nënkontraktuar, etj. që përfshihen në aktivitetin e certifikimit.
- Mirë administrimi i të gjithë informacionit të marrë dhe të përpunuar, në mënyrë që të mos ketë rrjedhje të pavullnetëshme të tij.
- Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve të nxjerrjes së informacionit.

6.2 Përgjegjësia ligjore për ruajtjen e informacionit

Administratori, në fazën e lidhjes së kontratës me subjekte e ndryshme, i siguron ata për detyrimin ligjor që ka TC për ruajtjen e fshehtësisë së informacionit të marrë tek klienti dhe rezultatet e përpunimit të tyre gjatë kryerjes së aktiviteteve të certifikimit. Ky detyrim ligjor shprehet në kontratën e lidhur me klientët si dhe në rregulloren e certifikimit, e cila i bashkëngjitet marrëveshjes dhe fletës së ofertës që i jepen klientit pas rishikimit të kërkesës së klientit.

6.3 Identifikimi dhe menaxhimi i risqeve të nxjerrjes së informacionit

6.3.1 Trupi certifikues FISA ka identifikuar të gjitha risqet e mundëshme që çenojnë ruajtjen e fshehtësisë së informacionit dhe ka marrë masat për menaxhimin e vazhdueshëm të tyre duke bërë të mundur eliminimin ose minimizimin e tyre. Identifikimi i risqeve dhe menaxhimi aktiv i tyre bëhen në përputhje me kërkesat e pikës 6.6 të procedurës FISA-PM-105 "Menaxhimi i konfliktit të interesit"

6.3.2 Risqet që çenojnë ruajtjen e fshehtësisë së informacionit në trupin certifikues FISA mund të vijnë nga personeli i trupit certifikues (i brendshëm ose i nënkontraktuar), marrëdhënjet e trupit certifikues me nënkontraktorët apo organizmat akreditues dhe rregullator, mënyrës së administrimit të të dhënave, mekanizmat e ruajtjes dhe mbrojtjes të të dhënave në format elektronik, etj.

Të gjitha risqet e mundëshme që çenojnë ruajtjen e fshehtësisë së informacionit të trup certifikuesit identifikohen dhe evidentohen në regjistrin "Regjistri i Risqeve", FISA-RC-105/05.

6.3.3 Administratori i trupit certifikues ka përgjegjësinë e identifikimit dhe menaxhimit të risqeve që vijnë nga të gjitha burimet dhe për marrjen e veprimeve të përshtatshme për eliminimin e tyre, si më poshtë vijon.

6.4 Ruajtja e informacionit nga personeli i përfshirë në aktivitetet e certifikimit

6.4.1 I gjithë personeli efektiv i trupit certifikues FISA, i përfshirë në aktivitete të ndryshme të certifikimit nga narrja e kërkesës për ofertë deri në aktivitetin e vendimmarrjes është i detyruar të ruaj fshehtësinë e të gjithë informacionin e marrë gjatë kryerjes së aktiviteteve përkatëse dhe përpunimit të të dhënave. Ai ndalohe të nxjerrë informacionin e grumbulluar në lidhje me klientin dhe sistemin e tij të menaxhimit dhe ta përhapë atë në konkurentët ose palë të tjera, përveç rasteve që parashikohen në pikën 6.6 të kësaj procedure. Punonjësit e trupit certifikues FISA ndalohen t'u japin të tjerëve njohuri, të cilat janë siguruar gjatë aktiviteteve të certifikimit të klientit në mjediset e FISA-s apo në ato të klientit, ose nëpërmjet marrëdhënieve të tjera konfidenciale, për të fituar avantazhe për vete ose për një palë të tretë ose për të dëmtuar klientin. Ky detyrim shprehet në kontratën e punësimit të punonjësit.

6.4.2 I gjithë personeli i përfshirë në aktivitetet e auditimit, Lead auditorë, Auditorë, Ekspertë teknik, vëzhgues, auditor në trajnim, qofshin këta efektiv apo me kontratë, është i detyruar të ruaj fshehtësinë e të gjithë informacionin e marrë gjatë rishikimit të dokumentacionit dhe regjistrimeve të sistemit të menaxhimit të klientit, ashtu edhe informacionin në lidhje me produktin, shërbimin, proceset e punës së klientit, të përfutur gjatë vizitës tek mjediset e shoqërisë kliente, gjatë kryerjes së aktivitetit të auditimit. Ata ndalohe të nxjerrin informacionin e grumbulluar në lidhje me produktin/shërbimin proceset apo sistemin e menaxhimit të klientit dhe ta përhapë atë në konkurentët ose palë të tjera, për të fituar avantazhe për vete ose për një palë të tretë ose për të dëmtuar klientin, përveç rasteve që parashikohen në pikën 6.6 të kësaj procedure. Ky detyrim shprehet në marrëveshjen e lidhur ndërmjet punonjësit dhe FISA-s, si dhe në deklaratën e konfliktit të interesit dhe konfidencialitetit, që nënshkruhet para kryerjes së aktivitetit të auditimit.

6.4.3 Personeli i jashtëm, anëtarë të Komitetit të paanshmërisë, apelimit dhe komitetit të certifikimit, që përfshihet në aktivitetet e vendimmarrjes dhe ato të rishikimit të veprimtarisë së trupës certifikuese, në lidhje me sigurimin e paanshmërisë dhe trajtimin e apeliave, është i detyruar të ruaj fshehtësinë e të gjithë informacionin e marrë gjatë kryerjes së aktiviteteve përkatëse dhe vendimmarrjeve. Ai ndalohe të nxjerrë informacionin e grumbulluar në lidhje me klientin dhe ta përhapë atë në konkurentët ose palë të tjera, me synimin e krijimit të avantazheve për vete ose për një palë të tretë ose për të dëmtuar klientin, përveç rasteve që parashikohen në pikën 6.6 të kësaj procedure. Ky detyrim shprehet në marrëveshjen e lidhur ndërmjet punonjësit dhe FISA-s, si dhe në deklaratën e konfliktit të interesit dhe konfidencialitetit, që nënshkruhet kur punonjësi autorizohet të kryejë funksionet e caktuara.

6.4.4 Nënkontraktorët, të përfshirë në aktivitetet e auditimit, janë të detyruar të ruajnë fshehtësinë e të gjithë informacionit të marrë gjatë rishikimit të dokumentacionit dhe regjistrimeve të sistemit të menaxhimit të klientit, ashtu edhe informacionin në lidhje me produktin, shërbimin, proceset e punës së klientit, të përfutur gjatë vizitës tek mjediset e shoqërisë kliente, gjatë kryerjes së aktivitetit të auditimit. Ata ndalohen të nxjerrin informacionin e grumbulluar në lidhje me produktin/shërbimin proceset apo sistemin e menaxhimit të klientit dhe ta përhapin atë në konkurentët ose palë të tjera, për të fituar avantazhe për vete ose për një palë të tretë ose për të dëmtuar klientin, përveç rasteve që parashikohen në pikën 6.6 të kësaj procedure. Ky detyrim shprehet në marrëveshjen e lidhur ndërmjet nënkontraktorit dhe FISA-s, si dhe në deklaratën e konfliktit të

interesit dhe konfidencialitetit, që nënshkruhet para kryerjes së aktivitetit të auditimit. Deklaratat e konfidencialitetit ruhen në dosjen e nënkontraktorëve në sektorin e shërbimeve administrative.

6.4.5 Përgjegjësi i trupit certifikues ka përgjegjësinë për të siguruar që të gjithë punonjësit, efektiv dhe të nënkontraktuar, të njihen paraprakisht me detyrimin e tyre për ruajtjen e fshehtësisë së informacionit të grumbulluar. Për këtë ai siguron që i gjithë personeli të njihet me procedurën e ruajtjes së fshehtësisë së informacionit. Përgjegjësi i trupit certifikues është përgjegjës për të siguruar që i gjithë personeli para fillimit të aktiviteteve certifikuese të autorizuar nga administratorit në trup certifikues të miratojë dhe të nënshkruajë « deklaratën e menaxhimit të konfliktit të interesit dhe konfidencialitetit », FISA-RC-105/02, ku shprehet qartë përgjegjësia e individit me shkeljen e saj. Deklaratat e konfidencialitetit ruhen në dosjen personale të punonjësit të trup certifikuesit në mjediset e shoqërisë FISA.

6.4.6 Përgjegjësi i trup certifikuesit ka përgjegjësinë për të siguruar ruajtjen e fshehtësisë së informacionit nga personeli i organizmit akreditues, i përfshirë në proces vlerësimi. Për këtë ai siguron që grupi i vlerësimit, para fillimit të aktivitetit të vlerësimit, të miratojë dhe të nënshkruajë Deklaratën e konfidencialitetit, ku të shprehet qartë përgjegjësitë që lindin me shkeljen e saj. Deklaratat e konfidencialitetit ruhen në një dosje të veçantë nga MC.

6.4.7 Përgjegjësi i trupit certifikues ka përgjegjësinë për të siguruar ruajtjen e fshehtësisë së informacionit të klientit, kur ky informacion merret nga burime të jashtme si ankimes, organizmi akreditues, organizmat rregullatorë, etj. Përgjegjësi i trupit certifikues siguron ruajtjen e konfidencialitetit të burimit të këtij informacioni, duke mos e ndarë atë me klientin, vetëm në rast se këtë e lejon vetë burimi.

6.4.8 I gjithë personeli ka detyrimin e informimit të përgjegjësit të trup certifikuesit në rast se konstatojnë rrjedhje të vullnetshme apo të pavullnetshme të informacionit. Përgjegjësi i trup certifikuesit informon menjëherë me shkrim klientin në lidhje me incidentin e krijuar dhe merr veprimet korrigjuese, brenda trupit certifikues, për minimizimin e efekteve negative dhe mos përsëritjen e ngjarjes. Personat që kanë shkelur deklaratën e konfidencialitetit i nënshtrohen penaliteteve përkatëse, sipas shkallës së dëmit të shkaktuar, të përcaktuar nga legjislacioni shqiptar dhe të shprehura në deklaratën e konfidencialitetit. Ai nuk mund të marrë më pjesë në aktivitete të certifikimit.

6.4.9 Në rast se klienti ankohet në lidhje me zbulimin e informacionit, menaxheri i cilësisë, përgjegjës për trajtimin e ankesave të klientit, regjistron ankesën në përputhje me procedurën FISA-PM-113 « Trajtimi i kërkesës për informim, ankesave dhe apeli » dhe informon menjëherë përgjegjësin e trup certifikuesit, i cili i menaxhon ato, duke marrë masa për të rivendosur sigurimin e ruajtjes së konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të drejtave të klienteve nëpërmjet përmirësimit në vazhdimësi të procedurave. Ndaj shkelësve merren masat konform me kornizën ligjore në fuqi dhe shkallën e dëmit që ka shkaktuar rrjedhja e informacionit.

6.5 Administrimi i Informacionit në trupin certifikues

6.5.1 Trupi certifikues ka ngritur një proces për mirë-administrimin e të gjithë të dhënave dhe regjistrave duke shprehur përgjegjësitë për plotësimin, ruajtjen, mirëmbajtjen, afatet e ruajtjes, kërkesa, të cilat shprehen në procedurën FISA-PM-122 « Menaxhimi i regjistrimeve ». Detyrimi për të mbajtur konfidencial informacionin e grumbulluar gjatë aktivitetit të certifikimit të klientit dhe përpunimin e tyre shprehet në kërkesat e kësaj procedure.

6.5.2 Informacioni që merret gjatë aktiviteteve të

certifikimit regjistrohet në regjistrat përkatës në përputhje me kërkesat e procedurës FISA-PM-115 «Procedura e certifikimit të sistemeve të menaxhimit». Regjistrimi i këtij informacioni paraparak bëhet në format letër dhe elektronik në sistemin e brendshëm të komunikimit elektronik të FISA-s. Punonjësit e trupit certifikues janë përgjegjës për plotësimin dhe menaxhimin e këtyre regjistrave gjatë aktiviteteve përkatëse të certifikimit që nga marrja e kërkesës për ofertë, rishikimin e kërkesës, caktimin e kohës së auditimit dhe grupit të auditimit, kryerja e auditimit, vendimmarrja dhe lëshimi i certifikatës. Komiteti i certifikimit, përgjegjës për marrjen e vendimit të lëshimit të certifikatës kontrollon të gjithë dokumentacionin e grumbulluar në dosjen e klientit. Në rast të konstatimit të humbjeve të pavullnetëshme të ndonjë regjistri ose dokumentacion të klientit, Kryetari i Komitetit të certifikimit njofton Përgjegjësin e TC për të bërë vlerësimin e dëmit shkaktuar klientit dhe për të vënë para përgjegjësisë personelin e ngarkuar me detyrën përkatëse. Përgjegjësi i trupit certifikues merr masat për informimin e klientit dhe procedon më tej në përputhje me kërkesat e kësaj procedure dhe procedurën FISA-PM-126 «Menaxhimi i Jekonformiteteve dhe Veprimet korrigjuese».

6.5.3 Në përfundim të procesit të certifikimit, përgjegjësi i TC para plotësimit të certifikatës kontrollon dosjen e klientit për plotësinë dhe të gjithë informacionin që duhet të përmbajë. Për çdo pasaktësi apo mungesë regjistrohen jekonformitetet dhe merren masat për informimin e klientit dhe procedohet më tej në përputhje me kërkesat e pikës 6.2.3 të kësaj procedure dhe me kërkesat e procedurës FISA-PM-126 «Menaxhimi i Jekonformiteteve dhe Veprimet korrigjuese». Ai plotëson certifikatën, mbështetur në të dhënat që janë gjeneruar gjatë gjithë procesit të certifikimit.

6.5.4 Pas mbylljes së gjithë procesit të certifikimit, dosja e klientit, me të gjitha të dhënat dhe informacionet e marra e të konkluduara gjatë procesit, ruhen në dollape, ku të drejtën e hyrjes në to e ka përgjegjësi i trupit certifikues apo ndonjë person i autorizuar nga ai.

6.5.5 Në rastet e administrimit të të dhënave në format elektronik, ato ruhen me sistem paswordesh në kompjuterat e trupit certifikues. Të drejtën e hyrjes në këto të dhëna e ka vetëm personi përgjegjës për grumbullimin, përpunimin apo administrimin e tyre, siç janë shprehur në procedurën FISA-PM-122 «Menaxhimi i regjistrimeve».

6.6 Nxjerrja e informacionit

6.6.1 Trupi certifikues mund të nxjerrë dhe të përhapë informacionin e grumbulluar në raste specifike si:

- a) Kur kërkohet në mënyrë të veçantë nga një rregull teknik ose organizma monitoruese të tregut. Në këtë rast ky informacion mbetet konfidencial midis dy organizmave.
- b) Nëse kërkohet nga ligji.
- c) Kur kërkohet nga një gjykatë ose prokurori. Në këtë rast ky informacion mbetet konfidencial brenda gjykatës.
- d) Kur trupi certifikues ka arsye të besojë që proceset e prodhimit/prodakti/shërbimi i në mjediset e biznesit të klientit përbëjnë rrezik serioz për jetën dhe shëndetin e njerëzve dhe mjedisin.
- e) Nëse bëhet me miratimin e klientit. Në këtë rast, klientit do t'i kërkohet me shkrim leja për nxjerrjen e informacionit dhe informacioni përkatës do të nxirret vetëm nëse klienti shpreh me shkrim dakordësinë e tij.

6.6.2 Në të gjitha rastet e përfshira në nënpikat a)-d) të pikës 6.6.1 të kësaj procedure, përgjegjësi i trupit certifikues informon paraprakisht klientin për detyrimin ligjor në lidhje me nxjerrjen e informacionit. Ky informim mund të bëhet që në lidhjen e kontratës me klientin ose bëhet njoftim zyrtar sipas situatave të paraqitura.

7. RREGJISTRAT

Në trupin certifikues "FISA" për funksionimin normal të kësaj procedure duhet të ngrihen, mbahen, ruhen regjistrat:

FISA-RC-105/02 *Deklarata e konfliktit të interesit dhe konfidencialitetit*

Në tabelën 1 jepen në formë të përmblodhur kërkesat për plotësimin, indeksimin, ruajtjen e këtyre regjistrave.

Tabelën 1 Regjistrat e Sistemit të Cilësisë

Kodi	Emërtimi	Indeksi	Plotësuesi	Vëndi i ruajtjes	Afati i ruajtjes	Forma e ruajtjes
FISA-RC-105/02	Deklarata e konfidencialitetit	Emri subjektit. Data	subjekti	Dosja e personelit	3 vjet pas largimit të punonjësit	Letër