

دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 1 من 26

جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



فهرس المحتويات

البند	الموضوع	الصفحة
1	مقدمة	2
2	المجال	3
3	المراجع	3
4	سياق عمل المنظمة	4
5	القيادة	8
6	التخطيط لنظام إدارة الجودة	10
7	المساندة	12
8	التشغيل	17
9	تقييم الأداء	23
10	التحسين	26

اعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

وثيقة مقيّدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



مقدمة

1

نظام إدارة الجودة هو إطار لتوضيح السياسات والإجراءات لدى القطاع في الرقابة الممنهجة في كافة العمليات والممارسات وتحسين الأداء لضمان مستويات عالية من الجودة. وإن الغرض من نظام إدارة الجودة هو:

- القدرة على توفير باستمرار الخدمات التي تلبي احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة والمتطلبات القانونية والتنظيمية السارية،
- تسهيل الفرص لتعزيز رضا المستفيد،
- معالجة المخاطر والفرص المرتبطة بالسياق والأهداف،
- القدرة على إثبات المطابقة لمتطلبات نظام إدارة الجودة المحدد والمعتمد بالقطاع.

وتتضمن وثيقة نظام إدارة الجودة العمليات التشغيلية للقطاع لتلبية متطلبات بنود المواصفة العالمية لنظام إدارة الجودة ISO9001:2015. كما يبين نظام إدارة الجودة الموثق دليل الجودة، العمليات المرتبطة بتحقيق الأهداف، الإجراءات العامة للمحافظة على النظام، الرسومات التوضيحية، النماذج، والوصف الوظيفي والعلاقات بين المسؤولين عن الأداء، وذلك للتحقق من فعالية التشغيل والرقابة على العمليات المختلفة. إن العمليات المطلوبة لتطبيق نظام إدارة الجودة موصّفة وموضّحة في الإجراءات والرسومات التوضيحية للعمليات الخاصة والمبنية على أساس تقييم المخاطر.

كما تم تحديد مؤشرات للرقابة والقياس من أجل تحقيق رقابة فعّالة على العمليات، حيث إن هذه المؤشرات يتم مراجعتها باستمرار لتحسين فعاليتها. ويتبنى القطاع "منهج العمليات والتوجه نحو المستفيد" وذلك من أجل التحسين المستمر لنظام الجودة. كما يلتزم القطاع بتحديد وضمان الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية أو أي مواصفات أخرى معتمدة.

ويستخدم نظام إدارة الجودة داخليا لتوجيه منسوبي القطاع من خلال تطبيق متطلبات المواصفة العالمية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 التي يجب الوفاء بها من أجل اعطاء الثقة في الخدمات والمنتجات التي تقدمها القطاع، والتحسين المستمر، وتقديم الإرشادات اللازمة لتهيئة الموظفين وبالتالي تحسين رضا المستفيد. كما يستخدم خارجيا لتوضيح نظام إدارة الجودة للقطاع للمستفيد الخارجي والمنظمات والأفراد وتعريفهم بالضوابط المتبعة بالقطاع من أجل إرضاءهم والتحسين المستمر.



جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015

دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 3 من 26

المجال

2

يشمل هذا الدليل خطوط إرشادية لتطوير واستدامة المحافظة على فاعلية نظام إدارة الجودة لدى القطاع وفق احتياجات أصحاب المصلحة والمتطلبات القانونية والتنظيمية السارية المفعول، وهو متوافق ومتطابق مع متطلبات المواصفة العالمية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015.

كما يعتبر نطاق القطاع جزءاً حيوياً من نظام إدارة الجودة حيث تم تحديد إلى أي مدى يمتد فيه نظام إدارة الجودة ضمن عمليات القطاع. ويوضح النطاق المرفق بملف نطاق القطاع أنواع المنتجات أو الخدمات التي تم تغطيتها. بالإضافة تم تقديم مبرر لأي استثناء من متطلبات المواصفة ISO 9001:2015 التي لا تنطبق على نطاق نظام إدارة الجودة. وإن النطاق موثق كمعلومة في ملف نطاق القطاع وواضحا في شهادة نظام إدارة الجودة.

أنظر ملف المجال

المراجع

3

تم اعداد نظام إدارة الجودة استنادا للمراجع التالية:

- المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة الأيزو 9001:2015 –المتطلبات.
- المواصفة الدولية لنظام إدارة الجودة الأيزو 9000:2015 – الأسس والمفردات.
- دليل الجودة السابق وفق المواصفة ISO 9001:2008 بقطاعات جامعة الملك عبد العزيز.

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

إعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيّدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



سياق المنظمة

4

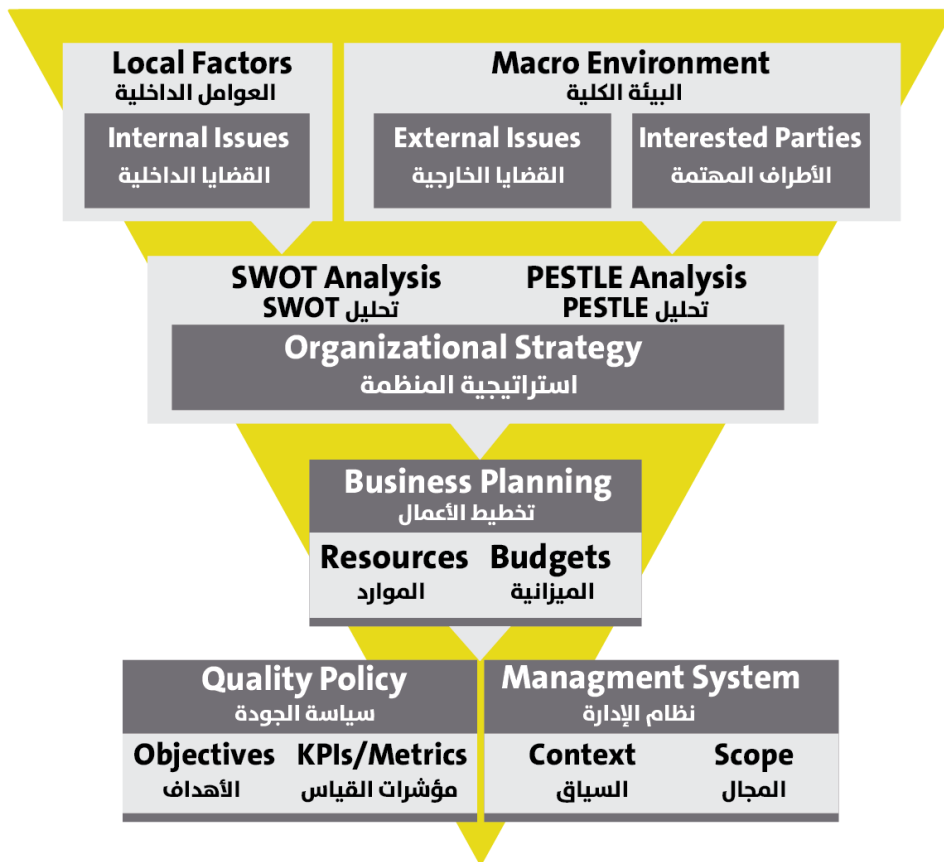
1-4 فهم المنظمة وسياقها

يلتزم القطاع بتحديد موقعه في بيئة العمل الجامعي وفهم العوامل ذات الصلة الناشئة عن البيئات القانونية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والمؤثرة على التوجه الاستراتيجي والسياق التنظيمي للقطاع. كما يقوم القطاع بتحديد وتحليل ومراقبة ومراجعة العوامل التي قد يكون لها تأثير على قدرته لإرضاء المستفيد وأصحاب المصلحة، وكذلك العوامل التي قد تؤثر سلبا على استقرار عملياته أو تحقيق النتائج المرجوة من نظام إدارة الجودة المطبق لديه.

من أجل ضمان توافق نظام إدارة الجودة مع توجه القطاع الاستراتيجي قام القطاع بأخذ في الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية ذات العلاقة. وقد تم جمع وتحليل المعلومات ذات العلاقة من أجل تحديد التأثير المحتمل على سياق وإستراتيجية العمل المستقبلي للقطاع كما هو موضح في الرسم.

QMS Input Hierarchy

مدخلات نظام إدارة الجودة التسلسلي



دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 5 من 26

جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



كما يقوم القطاع بمراقبة ومراجعة هذه المعلومات المتوفرة بشأن تلك القضايا الاستراتيجية لضمان فهم مستمر لمتطلبات كل مجموعة والمحافظة عليها. كما ينظر القطاع بانتظام للقضايا التي تؤثر على سياقه خلال اجتماعات المراجعة الإدارية ويتم نقلها ضمن تخطيط أعماله.

ومخرجات هذا النشاط واضح كمدخل للنظر في المخاطر والفرص والإجراءات التي يتخذها القطاع لمعالجتها. وللمزيد من المعلومات راجع بند 6 حول إدارة المخاطر والفرص.

على الرغم من أن ISO 9001:2015 لا يتطلب حفظ السياق التنظيمي كمعلومة موثقة، فإن القطاع يقوم بالحفظ والحفاظ عليه بالإضافة إلى المعلومات الموثقة التالية:

- تحليل خطط الأعمال والاستراتيجيات والالتزامات القانونية والتنظيمية.
- تحليل التكنولوجيا والمنافسين.
- التقارير الاقتصادية من قطاعات الأعمال ذات الصلة؛
- التقارير الفنية من المؤسسات الفنية والخبراء والاستشاريين؛
- محاضر الاجتماعات (تقارير تقييم الإدارة والتدقيق)، وخرائط العمليات والتقارير، الخ.

ويحظى قطاع الجامعة بدعم كبير ومتواصل من الإدارة العليا للجامعة ومن وزارة التعليم في ضوء رؤية ورسالة واضحة:

للتفاصيل أنظر ملف التحليل الرباعي والتحليل الاستراتيجي

2-4 فهم احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة

يدرك قطاع الجامعة أن لديه مجموعة فريدة من الأطراف المعنية التي تتغير احتياجاتهم وتوقعاتهم وتتطور مع مرور الزمن، إضافة إلى ذلك ليس هناك سوى مجموعة محدودة من احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة تنطبق على العمليات التشغيلية للقطاع أو نظام إدارة الجودة لديه.

ويلتزم القطاع بالرصد والتقييم الدوري والمستمر للأطراف الداخلية والخارجية المهمة ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة. كما سيقوم القطاع بالنظر وتحديد احتياجات وتوقعات الأطراف المهمة ودمجها في إستراتيجياته الرامية لتحسين الأداء والمحافظة على فعالية نظام إدارة الجودة. وإن هذه الاحتياجات والتوقعات متضمنة في ملف:

تقرير أصحاب المصلحة

3-4 تحديد نطاق نظام إدارة الجودة

قام القطاع بتحديد نطاق نظام إدارة الجودة استناداً للعوامل الموضحة في رسم 2، الذي يوضح كيفية الاستجابة لمتطلبات المواصفة ISO 9001:2015 ويتضمن:

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

اعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتسويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



- جميع العمليات لجميع المجالات الوظيفية الإدارية والمتعلقة بمجال عملها.
- المنتجات والخدمات.
- متطلبات المواصفة الدولية ISO 9001:2015.

كما تم وضع مرجعية إضافية للإجراءات أينما كان ذلك مناسباً، وتم شرح وتوضيح العلاقات المتبادلة ما بين الفقرات والبنود من جهة والعمليات أو القطاعات المتعلقة بها من جهة أخرى.

رسم ٢ تحديد نطاق نظام إدارة الجودة



تم تحديد مجال نظام إدارة الجودة للقطاع في الملف المشار إليه في المقدمة لهذا الدليل وتبعاً للبند 2.

4-4 نظام إدارة الجودة وعملياته

قامت القطاع بإنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة محتويًا على العمليات اللازمة وتفاعلاتها وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية لنظام إدارة الجودة ISO 9001:2015، ويشتمل على سياسة الجودة، المجال، استراتيجية القطاع، الهياكل التنظيمية، دليل الجودة، إجراءات عامة للنظام، الرسومات التوضيحية لإجراءات العمل، نماذج العمل، الوصف الوظيفي، أهداف الجودة، بالإضافة إلى المعلومات الموثقة التي تطلبها المواصفة القياسية والتي يراها القطاع أنها ضرورية لضمان التخطيط والتشغيل

دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 7 من 26

جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



والضبط والتحسين الفاعل لعملياته. كما تم تحديد المخاطر والفرص التي من المحتمل أن تؤثر على عمل وأداء نظام إدارة الجودة إلى جانب الإجراءات المناسبة للتعامل معها، وتم شرح وتوضيح العلاقات المتبادلة ما بين الفقرات والبنود من جهة والعمليات أو القطاعات المتعلقة بها من جهة أخرى كما هو موضح في شكل العلاقات التكاملية بين الإدارات والوحدات. كما يتضمن دليل الجودة بعض الاستثناءات ومبررات تلك الاستثناءات.

أنظر: سياسة الجودة

ملف المجال

ملف التحليل الرباعي والتحليل الاستراتيجي

الإجراءات العامة

إجراءات العمل

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

اعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



القيادة

5

1-5 القيادة والالتزام

1-1-5 القيادة والتزامها تجاه نظام إدارة الجودة

يعتبر القطاع القيادة الفعالة أمر ضروري لتحقيق التوجه الاستراتيجي والأهداف، وتطبيق نظام إدارة الجودة ضمن أنشطته المختلفة، وتقديم الدليل على تنفيذ ذلك من خلال:

- الرؤية والرسالة والقيم وبيانات التوجه الاستراتيجي والوثائق ذات الصلة.
- الحرص على إنشاء وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة بفاعلية والعمل على تحسينه.
- التعريف بخطط وأهمية الجودة بالقطاع.
- إعداد سياسة وأهداف للجودة وتحديثها وأنها متوافقة مع التوجه الاستراتيجي وسياق القطاع.
- الأخذ بالاعتبار الأهداف والتوجهات المستقبلية للجودة والتميز في التخطيط الإستراتيجي.
- سياسة الجودة مفهومة ومعلنة ومطبقة بالقطاع.
- أهداف قابلة للقياس تتماشى مع السياسة.
- تحديد وتشجيع استخدام أفضل الممارسات.
- التواصل بين الموظفين ذوي التأثير المباشر ضمن وحداتها المختلفة، لبيان أهمية تحقيق كلاً من متطلبات المستفيدين والمتطلبات القانونية، من خلال اجتماعات تقييم الإدارة الدورية.
- عقد اجتماعات تقييم دورية لمراجعة وتقييم كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة ومدى تحقيق أهداف الجودة للوحدات المختلفة بالقطاع.
- ضمان وجود وتوفير الموارد اللازمة لدعم أهداف القطاع وتطبيق النظام بشكل فعال.
- خلق جو عمل ملائم لتعزيز مفهوم التوجه نحو المستفيد وإرضاء المستفيدين وذلك في كل قطاع ولكل عملية.
- العمليات التنظيمية وعناصر نظام إدارة الجودة.
- مبادرات التحسين التي يقودها فريق القطاع.

الهيكل التنظيمي موضح أدوار ومسؤوليات وصلاحيات لكل منصب يتم تضمينها في الوصف الوظيفي.

الهيكل للقطاع والتوصيف الوظيفي.

2-1-5 التركيز على العميل

يسعى القطاع إلى الوصول إلى تحقيق رضا المستفيدين من خلال تعريف المخرجات وقياس الأداء لخدماته. ويتم تقييم درجة الرضا هذه دورياً من خلال استبانات القياس المختلفة لدى الجامعة مثل الاستبانات المدرجة ضمن الاستبانات المركزية والبرنامج الإلكتروني " تقويم وضمان جودة الأداء

دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 9 من 26

جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



الجامعي EQAUP" بالإضافة للاستبانات المباشرة الخاصة بالقطاع وتحليل نتائجها، وكذلك اجتماعات تقييم الإدارة. إن تعزيز رضا المستفيدين هو هدف القطاع الرئيسي، حيث تقوم بتوفير جميع الموارد والدعم اللازمين لتحديد متطلبات المستفيدين ومن ثم تلبية هذه المتطلبات والاحتياجات قدر الإمكان. كما يسعى القطاع إلى الالتزام التام بالتطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة.

للتفاصيل أنظر ملف قياس رضا المستفيد.

2-5 سياسة الجودة

قامت الإدارة العليا بالقطاع بتوثيق سياستها تجاه الجودة. وتعتبر هذه السياسة هي المحرك الرئيسي والإطار العام لوضع الأهداف الخاصة بكل وحدات القطاع. وتم توصيل سياسة الجودة للمنسوبين ويتم عمل اجتماعات دورية مع الإدارة العليا للقطاع لترسيخ مفهوم السياسة لديهم. كما تمت اتاحتها لجميع الأطراف المهمة على الموقع أو على شكل لوحات بالقطاع.

سياسة الجودة

إن هذه السياسة تتم مراجعتها دورياً جنباً إلى جنب مع أهداف الجودة المحددة في خطة التطوير المستمر من قبل قيادات القطاع، وذلك للتحقق من استمرارية مناسبتها ولتطوير وتحسين فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة بشكل مستمر.

3-5 الأدوار التنظيمية والمسؤوليات والصلاحيات

إن جميع الموظفين الذين يمارسون أعمالاً تؤثر أو تتعلق بنظام إدارة الجودة لديهم الوعي والمعرفة التامة بمسؤولياتهم وصلاحياتهم تجاهها. هذه المعرفة وهذا الوعي يدعم جهودهم لتحقيق أهداف الجودة ويقوي مشاركتهم وتحفيزهم وينمي التزامهم.

كما قامت القيادة العليا بالقطاع بالتكليف بالمسؤوليات والصلاحيات عن التحقق من تأسيس وتطبيق نظام إدارة الجودة ومناسبتها، ومن أن متطلبات المستفيدين قد تم توصيلها بفعالية إلى الموظفين أصحاب العلاقة بتحقيقها. كما أنهم يقومون برفع تقارير دورية إلى الإدارة العليا عن تحسين الأداء لنظام إدارة الجودة.

أنظر الهيكل التنظيمي والوصف الوظيفي

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

اعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيّدة - لا يسمح بتسويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



التخطيط لنظام إدارة الجودة

6

1-6 إجراءات التعرف على المخاطر والفرص

تم التخطيط الاستراتيجي والتشغيلي لأعمال القطاع من فريق الإدارة العليا بالقطاع. كما قام القطاع بتحديد التخطيط الإستراتيجي للأعمال واتخاذ القرارات المناسبة لتوجيه الأعمال بما في ذلك التعرف على المخاطر والفرص التي قد تؤثر على أداء وفعالية نظام إدارة الجودة، وتقييمها، وتقدير وتحقيق الرقابة الضرورية من أجل ضمان تحقيق النتائج المرجوة ومنع أو تقليل الآثار غير المرغوب فيها والتحسين المستمر من قبل فرق القطاع كما هو موضح في البند 4 "سياق القطاع". كما يلتزم القطاع بنتائج تقييم هذه المخاطر والفرص وأثارها كعنصر أساسي من استراتيجية القطاع ووضع الأهداف.

وقد وثق القطاع هذه المعلومات ويحافظ على تحديثها. كما أخذ القطاع بعين الاعتبار نتائج تقييم المخاطر عند تحديد الضوابط المطلوبة. وتم وضع وتوثيق الإجراءات المناسبة للمحافظة على نتائج تحديد مصادر الخطر وتقييم المخاطر وتحديد الضوابط المحدثة وقد تم أخذها في الاعتبار عند تأسيس وتطبيق وصيانة نظام إدارة الجودة.

للتفاصيل أنظر تحديد سياق المنظمة وإجراء تقييم المخاطر وسجل تقييم المخاطر والفرص

2-6 أهداف الجودة والتخطيط لتنفيذها

تضمن المؤسسة أن أهداف الجودة التي تم إعدادها من قبل الوحدات ذات العلاقة ملائمة ومنسجمة مع سياسة الجودة ومع خطة التحسين والتطوير المستمر للقطاع. وأن هذه الأهداف قد تم وضعها استناداً للمخاطر والفرص المؤثرة، المتطلبات التشغيلية، المدخلات من المستفيد والمتطلبات القانونية وغيرها المعمول بها. إن هذه الأهداف قد تم دمجها ضمن الإجراءات الرئيسية وضمن عمليات التشغيل اليومي بطريقة تدعم إسهام الجميع لتحقيق هذه الأهداف. ويتم تحديد الأهداف كالتالي:

- بالتعاون مع كل مسؤول وحدة عن تحديد الأهداف والبرنامج المفصل لتحقيقها.
- تحديد المسؤوليات والسلطات لتحقيق الأهداف.
- الوسائل والإطار الزمني لتحقيق الأهداف.

إن الأهداف قابلة للقياس وخاضعة لعمليات المراجعة الدورية من قبل الوحدة المعنية وفريق تقييم الإدارة بغرض التحسين المستمر للأداء ولضمان تحقيق الهدف. وإذا استجبت أنشطة إضافية قد تتسبب في نشأة مخاطر جديدة أو أثر بيئي، فإنه يتم تعديل البرامج لتلائم الوضع الجديد.

للتفاصيل أنظر أهداف الجودة

3-6 التخطيط للتغيير

يضمن القطاع الجامعي بأن جميع الموارد اللازمة لإجراء تعديلات على نظام إدارة الجودة وفق

دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 11 من 26

جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



المواصفة الدولية ISO 9001:2015 قد تم تحديدها وتخطيطها، في خطة التحسين المستمر. وهذه الخطط مركزة تجاه تحديد متطلبات العمليات، والغرض من التغيير وأية عواقب محتملة وتكامل النظام وصولاً إلى أهداف الجودة ومتطلبات المستفيدين.

عند حدوث أي تغييرات لنظام إدارة الجودة في تطبيق بنوده ترصد التغييرات في جدول التغييرات المخطط لها ويحدد الغرض منها ونتائجها المحتملة والموارد اللازمة والإجراءات التصحيحية المناسبة وعرضها على الإدارة العليا في اجتماعات مراجعة الإدارة لاتخاذ القرارات في شأنها.

للتفاصيل أنظر الرسومات التوضيحية للعمليات وأهداف الجودة

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

اعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



المساندة

7

1-7 الموارد

1-1-7 عام

يلتزم القطاع بتوفير جميع الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وتعزيز رضا المستفيدين. وهذه الموارد يتم تحديدها من خلال تقييم الإدارة وكذلك من خلال التخطيط لنظام إدارة الجودة وتقييم المخاطر والفرص ومخرجات التدقيق الداخلي.

2-1-7 الموارد البشرية

يعمل القطاع بمشاركة جميع الموظفين لتحقيق القدر الأكبر من المشاركة والفعالية للنظام والمساعدة في الوصول إلى هدف تحسين الأداء. ويتم تطوير وتشجيع وتحفيز الموظفين من خلال:

- تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات.
- إعداد معايير لأداء العمليات وتحقيق الأهداف وتقييم النتائج.
- التواصل المفتوح لإبداء الآراء والاقتراحات.

وكسياسة عامة فإن القطاع يستقطب الكوادر البشرية للعمل لديه بناءً على مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم الوظيفية السابقة ومهاراتهم المكتسبة.

3-1-7 البنية التحتية

قام القطاع بتخطيط وتوفير وإدارة البنية التحتية بكفاءة وفاعلية كما تُقيم من وقت لآخر لمعرفة مدى ملاءمتها لتحقيق أهدافها. إن البنية التحتية المطلوبة لمنسوبي القطاع من أجل الوصول إلى تطابق الخدمة مثل: التجهيزات المكتبية المناسبة، مكان العمل الملائم من غرف والمرافق الضرورية والمساحات، برامج الحاسب الآلي ذات العلاقة، وأدوات الصيانة ومعدات السلامة اللازمة. كما يقوم القطاع بتحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بالبنية التحتية وقد وضعت الإجراءات اللازمة للحد من هذه المخاطر ومعالجتها ومنها وضع خطط الطوارئ اللازمة لذلك.

4-1-7 البيئة لتشغيل العمليات

قام القطاع بتوفير بيئة عمل مناسبة لتحقيق النجاح المستدام وقام بالتأكد من أن كافة التسهيلات الداعمة للتحقق من مطابقة الخدمة متوفرة، وتتضمن هذه التسهيلات ما يلي:

- الظروف مناسبة التي يؤدي العمل تحتها مشتملة الظروف البدنية والبيئية والعوامل الأخرى.
- هندسة بيئة العمل وموقع العمل والتفاعل الاجتماعي مثل حجم العمل والضغط المصاحبة له.
- الالتزام بقواعد وقوانين السلامة والصحة المهنية والبيئة بما في ذلك استخدام معدات الوقاية.
- المرافق المتاحة للموظفين بالقطاع.



- نظام مناسب للإضاءة والحرارة والرطوبة والتهوية والضوضاء والاهتزاز والتلوث والنظافة حسب المعايير النظامية المعروفة والمعتمدة.
- زيادة الكفاءة والفاعلية إلى أعلى معدلاتها وتقليل الهدر إلى أقصى درجة.

5-1-7 رصد وقياس الموارد

1-5-1-7 عام

يلتزم القطاع بتنمية المهارات الشخصية والمهنية لمنسوبيه، وتشجيع جميع الموظفين على استمرارية تطوير المهارات بما في ذلك التدريب الشخصي وفقا للاحتياجات التدريبية. وقد يقوم المسؤول المباشر بتقييم أداء الموظف وفق خطة سنوية تقرها شؤون الموظفين وعناصر ومعايير معينة خلال فترة زمنية محددة عن طريق معلومات وبيانات يتم تدوينها بصفة مستمرة لغرض التحسين والتطوير. ويشمل التقييم عناصر للأداء الوظيفي وعناصر للصفات الشخصية وعناصر للعلاقات مع الآخرين وفق نموذج التقييم مثل:

- المساهمة البارزة في أداء القطاع والنجاح في تحقيق الأهداف وتطوير أساليب العمل
- المهارة في التنفيذ والقدرة على تحديد متطلبات إنجاز العمل
- احتياجات فرص التدريب والتنمية المهنية
- الالتزام بمعايير الجودة ونظم العمل وإجراءاته

كما تتم لقاءات دورية لبناء الفريق ومناقشة موضوعات مختارة ذات صلة بالقطاع مثل تحقيق وأهداف واستراتيجية القطاع، العمل الجماعي، والاتصالات الداخلية والخارجية وتحسين نظام إدارة الجودة.

2-5-1-7 تتبع القياس

يلتزم القطاع بتتبع القياس ويعتبره جزءا أساسيا لتوفير الثقة في صحة نتائج القياس. كما يقوم القطاع بضبط أدوات القياس من خلال:

1. المعايرة أو التحقق منها أو كليهما في فترات زمنية محددة أو قبل استخدامها بما يتوافق مع معايير القياس ثم تتبعه إلى معايير قياس دولية أو محلية. في حالة عدم توفر ذلك يتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة تبين الأساس الذي بني عليه المعايرة أو التحقق.
2. يتم تحديد أدوات القياس وتحديد حالة المعايرة.
3. تصان أدوات القياس من التعديلات أو التلف أو التدهور الذي من شأنه يبطل المعايرة ونتائج القياس.

كما يحدد القطاع صحة وصلاحية النتائج السابقة إن تأثرت سلبا عندما يتم العثور على معدات قياس غير صالحة للغرض المقصود وتتخذ الإجراءات التصحيحية المناسبة حسب الضرورة. وإن عملية القياس والرصد لدى القطاع لديه سيطرة كاملة على معدات الرصد والقياس ويتم تقييم أساليب القياس المستخدمة لضمان مناسبيتها والتأكد من استخدامها.



- ولضمان من أن المعدات تعمل بفعالية ودقة وتعطي نتائج موثوقة قام القطاع بالخطوات التالية.
- الاحتفاظ بطريقة صحيحة بالمعدات ومعايرتها وضبطها عند الحاجة.
 - تتم المعايرة وفقاً للمعايير الوطنية لهيئة المواصفات وإذا لا تتوفر بها المعايير يتم استخدام الهيئات المناسبة المعتمدة أو تسجيل الأساس المستخدم للمعايرة أو التحقق. ويحتفظ بسجلات المعايرة وفقاً للعملية مع توضيح المعايرة المستقبلية.
 - يتم تحديد المعدات المناسبة عن طريق وضع علامات أو في قاعدة بيانات المعايرة والصيانة.
 - تتحكم القطاع في عملية الاستخدام المعدات ويضمن موثوقية المعايرة والصيانة الدورية لها.
 - تتحكم القطاع في الضوابط البيئية للعمل في مكان المعدات.
 - الاحتفاظ ببطاقات الأداء لأدوات القياس والاختبار.

6-1-7 المعارف الخاصة بالمنظمة

حدد القطاع المعارف الضرورية لتشغيل عملياته ولتحقيق تطابق الخدمات عند تأسيس وتطبيق نظام إدارة الجودة، ويعتبر مسؤول العملية مسؤولاً عن تحديد ومتابعة تحديث المعارف الضرورية. وتبلغ المعلومات التي يتم تحديثها على أساس منتظم إلى منسوبي القطاع وإلى الجهات الأخرى التي لها مصلحة ترتبط بذلك. كما أن الوحدات تقوم بالاحتفاظ بالمعارف الضرورية سواء داخلية مثل الخبرات والتجارب ونتائج تحسين وتطوير العمليات أو خارجية والمتعلقة بالمواصفات واللوائح والأنظمة والمستفيدين من الخدمات أو العاملين المتعاقدين مع القطاع. وتحفظ تلك المعلومات لدى الوحدات المعنية في مكان آمن يقيها من التلف أو الضياع أو سوء الاستخدام من قبل الأشخاص غير المصرح لهم، ويسهل الرجوع إليها كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

2-7 الكفاءة

يعتمد القطاع وبشكل كبير على المهارة والكفاءة لدى منسوبيه الذين لديهم تأثير مباشر على جودة الخدمة المقدمة وعلى العمليات الموثقة ضمن نظام إدارة الجودة. ويتم تحديد احتياجات التدريب للموظفين على أساس خبراتهم التدريبية السابقة وبناءاً على الحاجة إلى تلبية بعض المتطلبات الخاصة وحسب طبيعة العمل.

كما يوجد نظام تهيئة وإعداد للموظفين المعيّنين حديثاً والذي يمكنهم من فهم واستيعاب طبيعة العمل وقنوات الاتصال الداخلية المتاحة، ويتم تقييم فعالية التدريب عن طريق الموظفون المتدربون أنفسهم ورؤسائهم المباشرين، ويتم الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بذلك بمقر الإدارات المختلفة.

للتفاصيل أنظر ملف التدريب لمنسوبي القطاع

3-7 التوعية

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

إعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتسويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق

دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 15 من 26

جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



يلتزم القطاع بتوعية منسوبيه بسياسة الجودة وأهداف الجودة ذات العلاقة بهم من خلال التعميم والاجتماعات الدورية. كما تعتبر قيادات القطاع مشاركة الموظفين في عمليات التطوير والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة عنصر أساسي وتحفزهم على المشاركة للتعرف على مؤشرات النجاح والفشل.

4-7 التواصل

قام القطاع بتطوير وتطبيق نظام فعال للاتصالات الداخلية بين مختلف وحداته، عن طريق الاجتماعات الدورية لفريق تقييم الإدارة والتي يتم خلالها أيضاً مراجعة وتقييم كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة. كذلك يتم عقد اجتماعات تنسيقية بين مختلف رؤساء الوحدات وموظفيهم، حيث يتم مراقبة وتقييم الخدمات المقدمة للمستفيدين، كذلك يتم عقد بعض الاجتماعات طبقاً لمتطلبات العمل، حيث يتم توثيق محاضر هذه الاجتماعات (إن لزم الأمر) وتوزع على المشاركين فيها والمعنيين بتنفيذ قراراتها. وتشجع قيادات القطاع اتصالات الموظفين ومبادراتهم واقتراحاتهم تعزيزاً لمشاركتهم في كل ما يخدم تطوير العمليات والخدمات المقدمة.

5-7 المعلومات الموثقة

1-5-7 عام

تتحكم قيادة القطاع في المعلومات الموثقة التي يتطلبها نظام إدارة الجودة استناداً لفقرات متطلبات المواصفة ISO 9001:2015 بالإضافة للمعلومات التي يراها القطاع ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة.

2-5-7 الإنشاء والتحديث

من أجل التأكد من أن المعلومات الموثقة المستخدمة من قبل منسوبي القطاع ضمن نظام إدارة الجودة هي المعلومات الأحدث والمتداولة فعلاً، فقد تم وضع نظام للرقابة على الوثائق والمستندات، حيث إن جميع الوثائق يتم مراجعتها واعتمادها من قبل المخول بالصلاحيات قبل إصدارها. كما تم وضع وتوثيق الإجراءات المناسبة للتحقق من أن الإصدار الحالي من الوثيقة هو المستخدم فعلياً، وأن الوثائق الملغاة قد تم استبعادها بشكل ملائم من الموقع المعني وذلك لتجنب الاستخدام غير المقصود لهذه الوثائق. كما أن توزيع المعلومات الموثقة محكم ومقيد من خلال قائمة توزيع الوثائق المقيدة (م.أ.03).

للتفاصيل أنظر إجراء مراقبة المعلومات الموثقة (م.أ.ع. 02)

3-5-7 ضبط المعلومات الموثقة

يعتبر القطاع جميع السجلات المكونة لنظام إدارة الجودة هي سجلات جودة، وأنها مراقبة ومقيدة

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

اعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق

دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 16 من 26

جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



بشكل مناسب من خلال نظام التوثيق. حيث إن المعلومات الموثقة هذه محددة من خلال رقم أو رمز مميز، وهي واضحة ومقروءة بسهولة ويسر ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة. يقوم مسؤولو الوحدات المختلفة بالقطاع بمسؤولية الحفاظ على النسخ الأحدث من كل وثيقة أو نموذج ضمن وحداتهم المحددة. وتحفظ المعلومات الموثقة في مواقع آمنة لتفادي تعرضها للضرر أو التلف، وبحيث تكون هذه المعلومات الموثقة سهلة الاسترجاع حينما يتطلب الأمر ذلك. إن مدة الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة محددة وموضحة من قبل مسؤول الوحدة المعنية وذلك وفقاً لقائمة سجلات الجودة (م.أ.06).

للتفاصيل أنظر إجراء مراقبة سجلات الجودة (م.أ.ع. 03)

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

اعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



التشغيل

8

1-8 تخطيط وضبط التشغيل

إن سياسة القطاع ليست فقط المحافظة على جودة الخدمات المقدمة بل تطويرها عن طريق التحقق الفعال من العمليات. قبل بداية العمليات أو تقديم الخدمات، يتم تحديد متطلبات المستفيدين ويتم مراجعتها وتقييمها، ومن ثم يتم دمجها ضمن خطط وأهداف الجودة ومدخلات تتابع العمليات المختلفة. كذلك يتم الأخذ بعين الاعتبار نتائج تحليل استبانات قياس رضا المستفيدين. وكمثال آخر، يتم وضع توصيات اللجنة الدائمة للتنسيق الإداري (المكونة من كافة قيادة ورؤساء الوحدات بالقطاع) قيد الدراسة والتنفيذ من قبل الإدارات المعنية، حيث تكون المتابعة لها من قبل الإدارة العليا. ويتم التعامل مع هذه النتائج والتوصيات كمداخلات للعمليات من أجل الوصول إلى تحسين الأداء المستمر ولرفع ودعم وتعزيز حلقة التطوير المستمرة لجميع العمليات.

للتفاصيل أنظر أهداف الجودة وكذلك استبانات قياس رضا المستفيدين

2-8 تحديد متطلبات المنتجات والخدمات

1-2-8 التواصل مع العملاء

إن جميع المستفيدين من خدمات القطاع لديهم الوعي الكافي بالقنوات المتاحة لهم للاتصال بالجهات المختلفة بالقطاع، وبالموظفين المعنيين بالخدمة المطلوبة من قبلهم، وبالطريقة المناسبة التي يمكن التعبير بها عن ملاحظاتهم واقتراحاتهم وشكواهم. ويعتبر رؤساء الوحدات المختلفة هم المسؤولون الرئيسيون عن توفير وإدارة وتطوير قنوات التواصل مع المستفيدين بما يتماشى مع خطط القطاع نحو تحقيق رضاهم. وتتمثل قنوات الاتصال بالمستفيدين فيما يلي:

- الاستقبال المباشر للمستفيدين بمقر القطاع والتعرف على شكواهم، ومن ثم إحالتهم إلى الجهات المعنية أو الموظفين ذوي العلاقة لإتباع الإجراءات النظامية المحددة لذلك.
- الاستبانات المتنوعة ذات العلاقة المباشرة بقياس رضا المستفيدين والتي يتم توزيعها وتعميمها عليهم بعد تقديم الخدمة المتاحة لهم نظاماً من قبل الوحدات المعنية. حيث يتم مراجعة ملاحظاتهم والتعامل معها بالصورة الملائمة والاتصال بهم إن لزم الأمر.
- استقبال الاقتراحات والملاحظات عن طريق القنوات الإلكترونية أو الهاتف مثل البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي.

هذا وتتم مراجعة ومناقشة ومعالجة كافة مدخلات المستفيدين من خلال جولات التدقيق الداخلي والإجراءات التصحيحية، وذلك ضمن اجتماعات تقييم الإدارة الدورية وإدماجها في نظام إدارة الجودة.

للتفاصيل أنظر إجراءات حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية (م. أ. ع. 04)

**2-2-8 تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات**

تعتبر المجموعات المعروفة في **ملف تقرير أصحاب المصلحة** من طلاب وطالبات ومنسوبي القطاع وقطاعات جامعة الملك عبد العزيز والهيئات والشركات والمؤسسات هم من المستفيدين من الخدمات التي يقدمها القطاع ويتم تحديد الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بكافة المستفيدين والمتطلبات القانونية والتنظيمية عقب مراجعتها وتقييمها، وذلك ضمن المراحل الابتدائية والتمهيدية للعمليات أو تقديم الخدمات. ويعتبر رئيس الوحدة بالقطاع هو المسؤول عن تقييم احتياجات المستفيدين ودمجها ضمن الخدمات المقدمة وفقاً للأنظمة واللوائح والتعليمات المعمول بها.

3-2-8 مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات

يتم دمج تلك الأنشطة المتعلقة بتقييم احتياجات المستفيدين ضمن العمليات الرئيسية التي يقوم بها القطاع، حيث تشتمل تلك الأنشطة على الوصف الكافي للخدمات المطلوبة بما في ذلك المواصفات القياسية والاشتراطات المحلية التي تنطبق عليها (مثل: لوائح وأنظمة وتعاميم الجامعة، وزارة التعليم، وزارة الخدمة المدنية، وغيرها). كذلك تم تحديد الإطار الزمني لتقديم الخدمات وتبليغ جميع الموظفين ذوي العلاقة بذلك. وهكذا فإن المتطلبات مهما كان شكلها أو طريقة استقبالها فإنه بالإمكان مراجعتها وتقييمها وإجراء التعديلات عليها في أي وقت وحسب تطور الظروف.

كما يتأكد مسؤولو الوحدات المختلفة بالقطاع من الحفاظ على المعلومات الموثقة بالأحداث ذات العلاقة ضمن وحداتهم المحددة وأن الموظفين قد عرفوا تلك التغييرات. وتحفظ المعلومات الموثقة في مواقع آمنة لتفادي تعرضها للتلف.

3-8 التصميم والتطوير للمنتجات والخدمات**1-3-8 عام**

قام القطاع بإنشاء وتنفيذ وصيانة عملية مناسبة للتصميم والتطوير.

2-3-8 التخطيط للتصميم والتطوير

- يرتكز القطاع على تخطيط ومراقبة التصميم والتطوير من خلال استخدام طرق ووسائل وتقنيات تضمن مراجعة التصميم وفقاً للعقد. وأثناء عملية التصميم والتطوير يقوم بتحديد المراحل التالية:
- طبيعة ومدة تعقيد أنشطة التصميم والتطوير.
 - مراحل العمليات المطلوبة بما في ذلك مراجعات التصميم والتطوير.
 - أنشطة التحقق والاعتماد المطلوبة للتصميم والتطوير.
 - تحديد المسؤوليات والصلاحيات لأنشطة التصميم والتطوير.
 - إدارة العلاقات المتداخلة بين المجموعات المختلفة المعنية بالتصميم والتطوير بفاعلية الاتصال ووضوح المسؤوليات وأن مخرجات التصميم يتم تحديثها دورياً وفقاً للتقدم الذي يتم في أنشطة التصميم والتطوير.



- الحاجة إلى إشراك العميل ومجموعات المستخدمين في عملية التصميم والتطوير.
- معلومات موثقة لتأكيد توافق التصميم والتطوير مع المتطلبات.

3-3-8 مدخلات التصميم والتطوير

يقوم القطاع بتحديد وتوثيق مدخلات التصميم والتطوير المرتبطة بمتطلبات الخدمة والمحافظة على سجلاتها وهذه تشمل ما يلي:

- بيانات تصميم واضحة.
 - المتطلبات التشريعية والتنظيمية الواجب تطبيقها.
 - المواصفات ومعايير الممارسة التي ألتزمت القطاع بتطبيقها.
 - الموارد الداخلية والخارجية اللازمة للتصميم والتطوير.
 - مستوى الرقابة المتوقعة على عملية التصميم والتطوير.
 - المعلومات المتوفرة من تصميمات سابقة مشابهة كلما أمكن.
 - أي متطلبات أخرى ضرورية للتصميم والتطوير.
- وأن هذه المدخلات يتم مراجعة ملاءمتها ووضوحها بحيث تكون جميع المتطلبات كاملة.

4-3-8 ضوابط التصميم والتطوير

يتم التأكد من صلاحية التصميم والتطوير طبقاً للترتيبات المخططة وذلك للتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير تتطابق مع المدخلات وهذه تشمل:

- تحديد النتائج بوضوح من عملية التصميم والتطوير.
- تنفيذ مراجعات لتقييم القدرة على نتائج التصميم والتطوير لتلبية المتطلبات.
- القيام بأنشطة التحقق للتأكد من أن مخرجات التصميم والتطوير تتوافق مع متطلبات المدخلات.
- الاعتماد للتأكد من أن مخرجات التصميم قادرة على الوفاء بمتطلبات التطبيق أو الاستخدام المقصود.
- توثيق والاحتفاظ بالمعلومات الموثقة لهذه الأنشطة.

5-3-8 مخرجات التصميم والتطوير

يقوم القطاع بالتأكد من صلاحية جميع مخرجات التصميم والتطوير بالمقارنة بمدخلات التصميم والتطوير ومعايير القبول للخدمة/المنتج كما أنها تعتمد قبل السماح بتداولها. ومخرجات التصميم والتطوير يجب أن:

- تفي بمتطلبات مدخلات التصميم والتطوير.
- تمد بالمعلومات المناسبة في توفير المنتجات والخدمات.
- تتضمن معايير قبول المنتج أو الخدمة.
- تضمن أن المنتجات أو الخدمة المقدمة صالحة للغرض المقصود وأنها آمنة وصالحة للاستخدام.

6-3-8 تعديلات التصميم والتطوير

تقوم الإدارة المسؤولة عن التصميم والتطوير بتحديد التعديلات وتسجيلها. كما يتم مراجعة هذه التعديلات والتأكد من صلاحيتها والتحقق منها واعتمادها قبل تنفيذها. كما تقوم الإدارة المعنية بتقييم تأثير التعديلات على مكونات / العناصر الأساسية للمنتج والمنتج الذي سبق تسليمه بالفعل. وتحفظ نتائج



مراجعة التغييرات من التصميم والتطوير بالسجل الخاص بذلك.

4-8 ضبط المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

1-4-8 عام

يقوم القطاع بتحديد الحاجة الفعلية لمستلزماته بناءً على حاجة العمليات الرئيسية ومخرجاتها المؤثرة في تقديم الخدمات المختلفة وفقاً لإجراء الشراء المعمول به في جامعة الملك عبد العزيز. إن عملية التحكم المفروضة على نوعية الأدوات والأجهزة التي يتم تأمينها وعملية اختيار الموردين المناسبين لها تتم حسب نظام المشتريات والمنافسات الحكومية، وذلك بناءً على تقييم التعاملات السابقة، ووفقاً لمدى قدراتهم على تلبية مواصفات المستلزمات المطلوب شراؤها وبالسعر المنافس، وطبقاً لأنظمة ولوائح المشتريات المعمول بها في القطاعات الحكومية بالدولة.

للتفاصيل أنظر إجراء الشراء

2-4-8 نوع ومدى ضبط التوريد الخارجي

يتم تقييم الموردين وتحديث قائمة الموردين المعتمدين بشكل دوري وبمجرد الانتهاء من عملية التوريد بشكل عام. يتم الاحتفاظ بسجلات التقييم والاختيار ومراقبة عمليات الشراء.

3-4-8 معلومات للموردين الخارجيين

يتفهم القطاع حقيقة أن عليه التأكد من أن المعلومات والمتطلبات اللازمة لشراء خدمة أو منتج ما قد تم تحديدها بشكل كافٍ قبل إحالتها إلى الجهة المخولة بالتوريد، ومن ثم إلى الموردين الذين تمت دعوتهم لعملية توريد المستلزمات المطلوبة. وتتضمن معلومات الشراء تلك كافة البيانات المناسبة واللائمة لوصف متطلبات المنتج أو الخدمة المطلوب شراؤها بشكل كامل وواضح.

للتفاصيل أنظر نموذج كراسة الشروط والمواصفات والقائمة

5-8 الإنتاج وتقديم الخدمات

1-5-8 ضبط الإنتاج وتقديم الخدمات

إن جميع العمليات تتم وفقاً للإجراءات والرسومات التوضيحية لها وبناءً على اللوائح والأنظمة ذات العلاقة ومتطلبات المستفيدين.

- يتم توفير المعلومات الملائمة المتعلقة بمتطلبات المستفيدين من أجل توفير وتقديم خدمات إدارية مميزة.
- جميع الإجراءات الموثقة والرسومات التوضيحية للعمليات متوفرة للرجوع إليها كلما دعت الحاجة إلى ذلك.
- تتم الرقابة على العملية من خلال استخدام الوسائل المناسبة للفحص والضبط الدقيقين من أجل الرقابة على العمليات في المراحل المتتالية.

دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 21 من 26

جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



إن الإجراءات والرسومات التوضيحية تم إعدادها وتطبيقها لجميع تلك العمليات التي من الممكن أن يكون لها تأثير على الجودة أو الخدمة المقدمة. ويتم تعيين فقط الأشخاص المدربين والمؤهلين للعمل الذي من الممكن أن يؤثر سواء بشكل مباشر أو غير مباشر على جودة الخدمة المقدمة. يتم اتخاذ جميع إجراءات الفحص الممكنة للتحقق من ملائمة العمليات لأي نشاط خاص يتم بناءً على الخطط الموثقة.

2-5-8 التميز والتتبع

تعتبر السجلات جزء من نظام إدارة الجودة وهي محددة ومعروفة من خلال أرقامها المميزة وعناوينها. إن مواقع ومدد حفظ جميع السجلات محددة بشكل ملائم ويسهل الوصول إليها عند الحاجة. إن تفاصيل أي خدمة يمكن تتبعها من خلال السجلات، وإن تتبّع أي خدمة يمكن أن يتم من خلال تاريخ تقديم الخدمة أو رقم الخدمة.

3-5-8 ممتلكات العملاء والموردين الخارجيين

يعتبر القطاع جميع الوثائق والمستندات والسجلات التي تحوي معلومات عن المستفيدين من خدماتها هي ممتلكات فكرية خاصة بأصحابها، حيث لا يجوز الإطلاع عليها أو التعامل معها إلا من قبل الأشخاص المعنيين أو المصرح لهم بذلك. كما أن الوحدات تقوم بالاحتفاظ بوثائق ومستندات سواء المستفيدين من الخدمات أو العاملين المتعاقدين مع القطاع. وتحفظ تلك الوثائق والمستندات والسجلات لدى الوحدات المعنية في مكان آمن يقيها من التلف أو الضياع أو سوء الاستخدام من قبل الأشخاص غير المصرح لهم، ويسهل الرجوع إليها كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

4-5-8 الحفظ

تتم العناية الخاصة والرقابة التامة خلال مراحل تقديم الخدمة للتحقق من توصيل الخدمة المطلوبة بطريقة عالية الجودة كما هو مفترض. ويتم اتخاذ الاحتياطات اللازمة المتعلقة بذلك، حيث تتم معالجة وحفظ الوثائق والمستندات والسجلات والمتعلقات الخاصة بالعمل بالطريقة المناسبة التي يراها رؤساء الوحدات تتماشى مع الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات العلاقة.

5-5-8 أنشطة ما بعد التوريد

يتم اتخاذ جميع إجراءات الفحص الممكنة للتحقق من ملائمة العمليات لأي نشاط خاص يتم بناءً على الخطط الموثقة. كما أخذت القطاع بعين الاعتبار المخاطر ذات العلاقة وطبيعة الخدمات والتغذية الراجعة وجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية في تقديم خدماتها.

6-5-8 ضبط التعديلات

يقوم المسؤول عن الخدمة بتحديد التعديلات وتسجيلها. كما يتم مراجعة هذه التعديلات والتأكد من

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

اعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيّدة - لا يسمح بتصويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق

دليل الجودة لقطاعات الجامعة

الإصدار: الأول
التاريخ: جمادى الأولى 1440 هـ
الصفحة: 22 من 26

جامعة الملك عبد العزيز
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
نظام إدارة الجودة ISO9001:2015



صلاحيتها والتحقق منها واعتمادها قبل تنفيذها. كما تقوم الوحدة المعنية بتقييم تأثير التعديلات على مكونات / العناصر الأساسية للخدمة. وتحفظ نتائج مراجعة التغييرات بالسجل الخاص بذلك.

6-8 الإفراج عن المنتجات والخدمات

يعتبر رؤساء الوحدات المختلفة بالقطاع أو من ينوب عنهم هم المسؤولون عن تخطيط وتطبيق وفحص واختبار الأنشطة اللازمة للتأكد من أن متطلبات الخدمات المقدمة قد تم مراعاتها في المراحل المناسبة لعملية تحقيق تلك الخدمات، وذلك استناداً إلى خطة التحكم والمراقبة الملائمة. وعندما يتم اختيار جانب معين من جوانب خدمة ما لمراقبة مطابقته للمتطلبات الداخلية والخارجية، فإنه يتم تبني الطريقة المناسبة لقياس خواص الخدمة التي يؤثر فيها ذلك الجانب، ومن ثم يتم تحديد الاحتياجات الضرورية لاستخدام هذه الطريقة.

إن مسؤولية التحقق من جودة منتج أو خدمة ما في القطاع تقع بشكل رئيسي على مسؤول الجهة المعنية بالخدمة بالتنسيق مع الإدارة ذات العلاقة. وعملية التحقق تلك قد تستلزم استخدام معايير وأساليب وأدوات فحص معينة يراها المسؤولون مناسبة. يتم التأكد من الخدمات طبقاً للترتيبات المخططة وذلك للتأكد من أن مخرجات الخدمة تتطابق مع المدخلات. يتم حفظ تسجيلات نتائج التحقق وأي أفعال ضرورية بالسجل الخاص بذلك.

7-8 ضبط عدم تطابق مخرجات عملية أو منتجات أو خدمات

إن الخدمة التي لا تتوافق مع المتطلبات المحددة لها تعتبر خدمة غير مطابقة ويتم التعامل معها حسب الإجراء الخاص بمراقبة حالات عدم المطابقة. ويعتبر رؤساء الوحدات هم المسؤولون عن تطبيق النظام الفعال للملائم لتحديد وتوثيق وتقييم ومن ثم استبعاد الخدمة غير المطابقة. إن الموظفين المسؤولين عن جودة الخدمات المقدمة يمتلكون الصلاحيات المناسبة لإيقاف تقديم الخدمات غير المطابقة وحل المشاكل المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة.

ولتفادي تقديم الخدمات غير المطابقة (عن غير قصد) فإنه يتم تطبيق نظام رقابة ومتابعة في مختلف المراحل المناسبة أثناء إنجاز العمليات وتقديم الخدمات. في حالة اكتشاف خدمة ما غير مطابقة قد تم تقديمها عن غير قصد لمستفيد ما، يتم فوراً إخطار ذلك المستفيد. لا يتم تقديم هذه الخدمة غير المطابقة للمستفيدين إلا بعد الاتفاق على الإجراءات المناسبة لتصحيح ومعالجة حالة عدم المطابقة من قبل الموظفين أصحاب العلاقة. يتم الاحتفاظ بسجلات حالات عدم المطابقة لدى الوحدة المعنية طبقاً للفترة الزمنية المحددة لها.

للتفاصيل أنظر إجراء مراقبة حالات عدم المطابقة (م. أ. ع. 06)

اعتماد - أ.د. حامد بن عبد الرؤوف محمد صالح
عميد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

إعداد - د. بن عبد الله طاهر
رئيس وحدة الجودة

وثيقة مقيّدة - لا يسمح بتسويرها أو إعادة إصدارها دون تصريح مسبق



تقييم الأداء

9

1-9 الرصد والقياس والتحليل والتقييم

1-1-9 عام

قام القطاع بإعداد وتطبيق برنامج للقياس والتطوير للتحقق من مطابقة الخدمة مع الخطط والمواصفات القياسية ونظام إدارة الجودة وخطط التطوير المستمر، وذلك من خلال الأدوات والأساليب التي سيرد شرحها فيما يلي.

2-1-9 رضا العملاء

يؤمن القطاع إيماناً تاماً بأن رضا المستفيد هو السبب الحقيقي لمواصلته في تقديم خدماته بالصورة المرجوة، وهو الروح الأساسية التي بنت عليها سياسة الجودة. ويعتبر رئيس الجهة ومسؤولو الوحدات المعنيين ومن ينوب عنهم هم المسؤولون بشكل رئيسي عن تحديد ومراجعة متطلبات المستفيدين ومتابعة وقياس رضاهم بشكل مستمر.

كما يتبنى القطاع الأساليب المناسبة للحصول على مدخلات المستفيدين من خدماته، مثل استبانات قياس رضا المستفيدين بقطاعات الجامعة المختلفة عن الخدمات التي تم تقديمها لهم ومعلومات نظام الشكاوى والبلاغات بالإضافة للمعلومات عن الخدمات الإلكترونية لتقنية المعلومات. إن نتائج تحليل وتقييم البيانات تبحث دورياً ضمن اجتماعات تقييم الإدارة، وإن عملية قياس ومراقبة ملاحظات المستفيدين هي عملية مستمرة من أجل استمرارية التحسين والتطوير.

للتفاصيل أنظر استبانات قياس رضا المستفيدين بالإدارات المعنية ونتائج تحليلاتها

3-1-9 التحليل والتقييم

قام مسؤولو الوحدات المعنية بالقطاع بجمع وتحليل البيانات والمعلومات الناشئة عن الرصد والقياس المؤثرة تأثيراً مباشراً في الخدمات المقدمة، باستخدام طرق القياس والتحليل الملائمة، وذلك من أجل تحديد مدى صلاحية تلك العمليات وفعاليتها وفرص التحسين فيها، ومن أجل اقتراح الإجراءات التصحيحية اللازمة. ويتمثل هذا الجانب بشكل رئيسي في تقييم استبانات رضا قطاعات ومنسوبي القطاع والمستفيدين من خدمات القطاع، بيانات الخدمات الإلكترونية لدى تقنية المعلومات.

كما يتم استخدام جولات التدقيق الداخلي الدورية كأداة لتقييم مقدار التطور في تطبيق نظام إدارة الجودة الذي تم وضعه. كما أن أهداف الجودة للوحدات المختلفة يتم مراجعتها وتقييمها دورياً، ويتم توثيق نتائج التقييم والتحليل ضمن محاضر اجتماعات تقييم الإدارة.

للتفاصيل أنظر تقارير رضا المستفيدين بالإدارات المعنية ونتائج تحليلاتها



2-9 المراجعة الداخلية

من خلال عملية التدقيق الداخلي يتم التحقق والتأكد وتقييم الاستجابة الداخلية للقطاع مع كل من نظام إدارة الجودة الموثق والمواصفة القياسية ISO 9001:2015، ويعد برنامج تدقيق يحدد فيه فترات وتكرار التدقيق والوسائل المستخدمة فيه. هذا البرنامج يغطي جميع النشاطات الموثقة ضمن نطاق نظام إدارة الجودة.

إن مجال التدقيق ومعايير محدده بشكل قاطع، وتتم عملية التدقيق باستقلالية وحيادية تامة. تتم مناقشة نتائج التدقيق الداخلي ضمن اجتماعات تقييم الإدارة بشكل منتظم، وتستخدم تلك النتائج للمساعدة في اقتراح فرص التحسين الممكنة واتخاذ الإجراءات الوقائية الملائمة. ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بكافة سجلات ونتائج التدقيق الداخلي وفقاً للفترة الزمنية المحددة.

للتفاصيل أنظر إجراء التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة (م. أ. ع. 05)

3-9 مراجعة الإدارة

1-3-9 عام

من أجل المحافظة على كفاءة تطبيق نظام إدارة الجودة، فقد تم تأسيس نظام وآلية لتقييم الإدارة. حيث يتم عقد اجتماع دوري لتقييم الإدارة مرة واحدة على الأقل في السنة. ويشارك في هذا الاجتماع كل من:

- رئيس الجهة
 - الوكلاء/النواب
 - كافة مسؤولو الوحدات أو من ينوب عنهم
 - أي موظفين آخرين (إن دعت الحاجة).
- وتكون عملية التنسيق والتحضير والترتيبات للاجتماع من مسؤولية رئيس الجهة أو من ينوبه الذي يقوم بتوزيع أجندة الاجتماع من خلال مذكرة داخلية لجميع الموظفين المعنيين.

2-3-9 مدخلات التقييم

تتضمن أجندة اجتماع تقييم الإدارة المواضيع التالية، والتي تتم مناقشة كل منها مرة واحدة على الأقل في العام الواحد:

- متابعة تنفيذ قرارات اجتماع تقييم الإدارة السابق.
- التغييرات في الموضوعات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بنظام إدارة الجودة.
- المعلومات عن فعالية نظام إدارة الجودة ويشمل:
 1. رضا العملاء والتغذية الراجعة.
 2. مراجعة ومتابعة أهداف الجودة.
 3. أداء العمليات (الإجراءات) ومطابقة الخدمة.
 4. حالة الإجراءات التصحيحية.



5. أداء الوحدات المختلفة (تقارير تقدم العمل).

6. نتائج التدقيق الداخلي.

7. أداء الموردين

- الحاجة إلى الموارد (بنية تحتية، تدريب، إلخ...).
- فعالية الإجراءات المتخذة للتعامل مع المخاطر والفرص.
- فرص التحسين
- مواضيع أخرى ذات علاقة.
- موعد اجتماع تقييم الإدارة القادم.

9-3-3 مخرجات مراجعة الإدارة

يعد محضر اجتماع مراجعة الإدارة ويوزع لجميع الموظفين المعنيين بالتنفيذ. يتضمن المحضر قرارات الإجراءات المطلوبة للتحسين المستمر، العمليات والخدمات المتعلقة بمتطلبات المستفيدين والموارد المطلوبة لتحقيق ذلك. ويتم متابعة ومراقبة تقدم العمل من أجل التأكد من فعالية التطبيق. *للتفاصيل أنظر إجراء تقييم الإدارة (م. أ. ع. 01)*

**التحسين****10****1-10 عام**

قام القطاع بتطبيق الإجراءات الضرورية لتقييم كفاءة نظام إدارة الجودة الذي تبناه وضمن تطويره بشكل مستمر، وذلك عن طريق مراجعة سياسة الجودة وتطوير عمليات تقديم الخدمة ومتابعة أهداف الجودة. إن قياس رضا المستفيدين وتحليل فعالية العمليات المؤثرة وتحديد الإجراءات التصحيحية تعتبر من الأدوات الهامة التي تستخدمها الوحدات المختلفة في تحسين كفاءة تطبيق النظام. كما تعتبر جولات التدقيق الداخلي واجتماعات تقييم الإدارة من الأنشطة الهامة التي تعتمد عليها القطاع بشكل كبير في هذا الجانب.

2-10 عدم التطابق والإجراءات التصحيحية

يعتبر مسؤول الجهة بالقطاع المسؤول الأول عن متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية المتفق عليها لحالات عدم المطابقة التي تم رصدها، بمساعدة كل من فريق المدققين الداخلي المعنيين مسؤولو الوحدات ذو العلاقة. وقد تم إتباع المنهج التالي لمتابعة فعالية تطبيق الإجراءات التصحيحية:

- نظام فعال للتجاوب السريع والتعامل المناسب مع ملاحظات المستفيدين والخدمات غير المطابقة والعمليات غير الفعالة، وذلك بإيجاد الحلول التصحيحية الملائمة.
- المتابعة الدورية من خلال جولات التدقيق الداخلي للتأكد من جدوى الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها.
- تقصي الأسباب الحقيقية المسببة لحالات عدم المطابقة ومنع تكرارها مستقبلاً.
- الاحتفاظ بسجلات الإجراءات التصحيحية طبقاً للفترة الزمنية المحددة، حيث تناقش دورياً خلال اجتماعات تقييم الإدارة

للتفاصيل أنظر إجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية (م. أ. ع. 04)

3-10 التحسين المستمر

يلتزم القطاع بالعمل على إدخال تحسينات مستمرة على كافة مجالات العمل بالإدارة، وذلك من أجل التكيف الدائم مع المتغيرات التي تحدث في بيئتي الإدارة الداخلية والخارجية. كما تسعى لتحسين عملياتها وخدماتها باستمرار بهدف تعظيم القيمة لصالح جميع المعنيين وتطوير نظام إدارة الجودة باستمرار من خلال:

- مقارنة الأداء مع مستويات الأداء والمعايير القياسية ذات الصلة.
- استخدام الأدوات والتقنيات في عمليات التحسين المستمر، وحل مشكلات العمليات.
- المنهجيات المتبعة في عمليات التحسين.