

جامعة الملك عبدالعزيز
وكالة الجامعة للتطوير
عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي



سياسة الجودة

في جامعة الملك عبدالعزيز

الإصدار الثاني: ١٤٤٢هـ



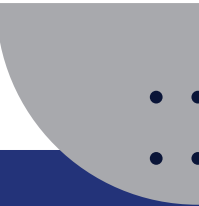
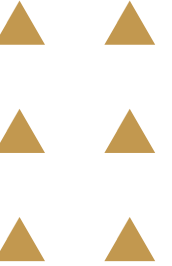
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال تعالى

(صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ) سورة النمل 88

قال الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم

(إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتِقَنَهُ)





فهرس المحتويات

| | |
|----|---|
| 3 | مقدمة |
| 4 | المادة 1: مفاهيم ومصطلحات |
| 10 | المادة 2: مجال التطبيق |
| 10 | المادة 3: مهام ومسؤوليات عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي |
| 11 | المادة 4: اللجنة التنفيذية لمتابعة الاعتماد المؤسسي والبرامجي |
| 12 | المادة 5: المواصفات القياسية المعتمدة بجامعة الملك عبدالعزيز |
| 13 | المادة 6: مسؤولية قطاعات الجامعة |
| 16 | المادة 7: إجراءات تأهيل القطاعات |
| 17 | المادة 8: تأهيل المدققين |
| 18 | المادة 9: إجراءات التقييم |



فهرس المحتويات

| | |
|----|--|
| 20 | المادة 10: شروط الحصول على شهادة الجودة |
| 20 | المادة 11: إجراءات منح الشهادة |
| 21 | المادة 12: مسؤولية القطاع بعد الحصول على الشهادة |
| 21 | المادة 13: المتابعة بعد الحصول على الشهادة |
| 22 | المادة 14: أحكام عامة |
| 23 | الملحقات |



مقدمة

في ظل التطورات المتلاحقة والتحديات المعاصرة يشهد العالم اليوم اهتماماً متزايداً بالجودة والسعي إلى تطبيقها وتحويلها إلى واقع ملموس بهدف الوصول إلى التميز التنافسي وبناء أجيال قادرة على مواجهة التغيرات المتسارعة بفكر متجدد يتجاوز حدود الواقع ويستشرف المستقبل .

وحيث تُعد الجودة معياراً للتميز ومصدر لقوة المؤسسات التعليمية ودلالة واضحة على جودة وكفاءات مخرجاتها، لذا فقد حرصت جامعة الملك عبدالعزيز على تبني وتطبيق الجودة بمفهومها الشامل لتتواءم منزلة عليا على خارطة تصنيف التعليم الجامعي إقليمياً ودولياً، ومن هذا المنطلق فقد أقرت الجامعة إنشاء عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بهدف العمل على رسم وتطبيق أهداف وسياسات وآليات الاعتماد وضمان الجودة بجميع قطاعات الجامعة من خلال تقديم البرامج الاستشارية والتنفيذية ومتابعة تطبيق المعايير المعتمدة محلياً وعالمياً لتحسين وتقويم الأداء والمساهمة الفعالة في دعم ومساندة الخطط التطويرية التي تحقق أهداف واستراتيجية جامعة الملك عبد العزيز، ونظراً لأهمية سياسة الجودة كوثيقة ترسم الإطار العام لنظام الجودة في أي منظمة، لذا نضع بين أيديكم سياسة الجودة بجامعة الملك عبدالعزيز والتي تمثل المستند الرسمي للجودة بالجامعة .



المادة (1) مفاهيم ومصطلحات

الجودة (Quality) : السمات والخصائص والقيم التي تجعل من البرنامج قادراً على الوفاء بالمتطلبات والمعايير المتعارف عليها في البرامج والمؤسسات المماثلة

المستفيد "العميل" (Customer) : كل من يستفيد من الخدمات والمنتجات سواء كان فرداً أو جماعة أو قسم أو قطاع، والمستفيد نوعان: داخلي وخارجي

أصحاب المصلحة (Stakeholders) : هم أفراد أو جماعات تقدم قيمة مضافة للمؤسسة أو أنها تهتم أو تتأثر بأنشطة المؤسسة المختلفة

متطلبات أصحاب المصلحة (Stakeholders Requirements) : احتياجات ومتطلبات أصحاب المصلحة المختلفة ذات العلاقة بالخدمات المقدمة من قبل القطاع

رضا أصحاب المصلحة (Stakeholders Satisfaction) : هو مقياس للإيفاء باحتياجات ومتطلبات الأطراف المعنية

المؤسسة / قطاع (Organization) : تجمع أفراد يعملون مع بعضهم في إطار تقسيم واضح للعمل من أجل إنجاز أهداف محددة وتتميز هذه العلاقة بطابع الاستمرارية





● ● ضبط أو مراقبة الجودة (Quality Control) جزء من إدارة الجودة تركز على تحقيق متطلبات الجودة "أنشطة بعدية لاحقة تهدف إلى التحري"

ضمان الجودة (Quality Assurance): جزء من إدارة الجودة تركز على توفير الثقة بأنه سيتم الوفاء بمتطلبات الجودة "أنشطة قبلية تهدف إلى المنع"

● ● ● إدارة الجودة (Quality Management) : إدارة ذات أنشطة منسقة لتوجيه ومراقبة المنظمة فيما يتعلق بالجودة "التركيز على النتائج والعمليات معاً"

● ● ● الاعتماد المؤسسي (Institutional Accreditation) : متطلبات الحد الأدنى من معايير الجودة التي يشترط للجامعة استيفائها من أجل اعتمادها من قبل هيئة أو مؤسسة معنية باعتماد مؤسسات التعليم العالي داخلياً أو خارجياً

● ● ● الاعتماد البرامجي (Program Accreditation) : متطلبات الحد الأدنى من معايير الجودة التي يشترط استيفائها للبرامج الأكاديمية من أجل اعتمادها من قبل هيئة أو مؤسسة معنية باعتماد مؤسسات التعليم العالي داخلياً أو خارجياً



المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA) : هي منظمة سعودية يركز دورها الرئيسي على تحديد المعايير القياسية للمؤسسات التعليمية والبرامج الأكاديمية في مرحلة التعليم فوق الثانوي، ومن ثم تقويم واعتماد المؤسسات والبرامج المستوفية لمعايير الجودة المطلوبة

الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASO) : هي جهاز وطني للتقييس يختص بجميع الأنشطة المتعلقة بالمواصفات والمقاييس والتي تتضمن وضع واعتماد نصوص المواصفات القياسية الوطنية المتعلقة بالقياس والمعايرة والرموز وتعريف المنتجات والسلع وأساليب أخذ العينات وغير ذلك مما يصدر به قرار مجلس الهيئة، كما تقوم بنشر المواصفات بأنسب الطرق ونشر التوعية بالتقييس وتنسيق الأعمال المتعلقة به

الأيزو (ISO) : هي المنظمة العالمية للمواصفات والمقاييس International Organization for Standardization وهي اتحاد عالمي مختص بإصدار المواصفات الدولية، ويتخذ من مدينة جنيف بسويسرا مقراً له

الأيزو 9001: مواصفة قياسية دولية تحدد متطلبات نظام إدارة الجودة المستخدم في أغراض التطبيق داخل المنشآت أو منح الشهادات أو الأغراض التعاقدية





الأيزو 14001: مواصفة قياسية دولية تحدد متطلبات نظام إدارة البيئة المستخدمة في أغراض التطبيق داخل المنشآت أو منح الشهادات أو الأغراض التعاقدية

الأيزو 45001: مواصفة قياسية تحدد متطلبات نظام إدارة السلامة والصحة المهنية المستخدمة في أغراض التطبيق داخل المنشآت أو منح الشهادات أو الأغراض التعاقدية

الأيزو 27001: مواصفة قياسية دولية تحدد متطلبات نظام أمن المعلومات المستخدمة في أغراض التطبيق داخل المنشآت أو منح الشهادات أو الأغراض التعاقدية

الأيزو 17025: مواصفة قياسية تشمل المتطلبات العامة لضمان كفاءة أداء معامل القياس والتحليل والمعايرة

الأيزو 26000: مواصفة دولية تقدم الإرشادات العامة للمبادئ الأساسية للمسؤولية الاجتماعية والمواضيع والقضايا المرتبطة بها، كما تتطرق للوسائل التي تمكن المؤسسة من إدخال مفهوم المسؤولية الاجتماعية ضمن إطار الاستراتيجيات والآليات والممارسات والعمليات داخل المؤسسة

المعيار (Criterion): النموذج المثالي لما ينبغي أن يكون عليه الشيء، أو هو المستوى المستهدف للوصول إلى الأداء الجيد



التقييم (Evaluation) : هو التحديد المنهجي لقيمة شيء ما أو أهمية فكرة معينة، كما يُعرف بأنه الجهود التي يتم من خلالها منح قيمة للأشياء أو للأنشطة أو للإمكانات

التقويم (Assessment) : عملية منظمة لجمع وتحليل المعلومات لقياس الأداء بالنسبة إلى المعايير أو المقاييس المحددة

التدقيق (Audit) : هي عملية منهجية مستقلة وموثقة، تجرى للحصول على دليل التدقيق وتقييمه بطرق موضوعية لتحديد معيار التدقيق

معايير التدقيق (Audit Criteria) : هي مجموعة من السياسات والإجراءات أو المتطلبات

برهان (دليل) التدقيق (Audit Evidence) : هي السجلات والحقائق وكافة المعلومات التي تتعلق بمعايير التدقيق ويمكن التحقق منها

التدقيق الداخلي (Internal Audit) : هو نشاط مستقل وموضوعي تقوم به المؤسسة نفسها أو من ينوب عنها للتأكد من فعالية النظام بغرض مراجعة الإدارة أو أي أغراض داخلية أخرى

التدقيق الخارجي (External Audit) : هو نشاط مستقل وموضوعي تقوم به جهة خارجية للتأكد من تحقيق المؤسسة لمعايير الجودة ومنح الشهادات





نتائج التدقيق (Audit Finding): هي نتائج التدقيق التي تم الحصول عليها عند مقارنة دليل التدقيق مع معايير التدقيق

المؤشرات (Indicators) : مقاييس محددة يتم استخدامها من قبل المؤسسة أو المنشأة لتقويم جودة الأداء وفقاً لمعايير محددة

مؤشرات الأداء الرئيسية ("Key Performance Indicators" KPI) : مقاييس رقمية لمخرجات برامج أو عمليات في مؤسسة تعليمية، وهي تعتبر مجموعة من التدابير التي ترمي إلى تقويم الأداء العام، سواء التعليمي أو البحثي أو المجتمعي، وكذلك تقويم النظم الإدارية بالمؤسسة التعليمية

الدراسة الذاتية (Self-Study) : قيام مؤسسة تعليمية بمراجعة وتقييم جودة وفعالية برامجها الأكاديمية وهيئتها التدريسية وبنيتها التحتية في ضوء معايير وضعت من قبل هيئة خارجية لضمان الجودة والاعتماد، وتتم الدراسة الذاتية عادة في إطار التحضير لزيارة فريق ضمان الجودة للمؤسسة، وينتج عنها تقرير الدراسة الذاتية

شهادة المطابقة (Certificate of Conformity) : شهادة صادرة من الجهة المانحة تفيد بتطبيق الجهة الممنوحة لمعايير الجودة للمواصفة



المادة (2) مجال التطبيق

تطبق أحكام هذه السياسة وملاحقها على جميع قطاعات ومرافق جامعة الملك عبد العزيز، وتمتد لتغطي جميع مدخلات وعمليات ومخرجات الموقف التعليمي بالجامعة

المادة (3) مهام ومسؤوليات عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

مهام ومسؤوليات عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي (الملحق رقم 1)



المادة (4) اللجنة التنفيذية لمتابعة الاعتماد المؤسسي والبرامجي

تشكل جامعة الملك عبد العزيز لجنة تنفيذية لمتابعة الاعتماد المؤسسي والبرامجي بعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي برئاسة عميد الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتضم في عضويتها كل من وكلاء العمادة ومن ينوب عنهم، رئيس وحدة الجودة ورئيس وحدة الاعتماد الأكاديمي ومستشارين العمادة

وتحدد مهامها على النحو التالي:

- 1- دراسة طلبات الجهات المعنية المتعلقة بالجودة والاعتماد الأكاديمي واتخاذ التوصيات اللازمة بشأنها ومن ثم رفعها
- 2- متابعة قطاعات الجامعة المعنية بملاحظات الاعتماد المؤسسي والتأكد من استيفاء الشروط
- 3- اقتراح المواصفات المحلية والعالمية ونماذج الجودة والاعتماد الأكاديمي والتميز المناسبة لقطاعات الجامعة
- 4- تطوير آليات المتابعة والتدقيق الداخلي للمحافظة على الجودة والاعتماد الأكاديمي بقطاعات الجامعة
- 5- متابعة عمليات التدقيق لتفعيل تطبيق أنظمة الجودة والاعتماد الأكاديمي والتميز
- 6- متابعة ملاحظات المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي بشأن الاعتماد المؤسسي



المادة (5) المواصفات القياسية المعتمدة بجامعة الملك عبد العزيز

- 1- معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي (المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)
- 2- معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي لبرامج التعليم العالي (المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)
- 3- معايير ضمان الجودة للاعتماد الأكاديمي العالمي المعتمدة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي (NCAAA)
- 4- المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9001 الخاصة بتأسيس وتطبيق وتدقيق نظام إدارة الجودة
- 5- المواصفة القياسية الدولية الأيزو 14001 الخاصة بتأسيس وتطبيق وتدقيق نظام إدارة البيئة
- 6- المواصفة القياسية الأيزو 45001 الخاصة بتأسيس وتطبيق والتدقيق بنظام السلامة والصحة المهنية
- 7- المواصفة القياسية الأيزو 27001 الخاصة بتأسيس وتطبيق وتدقيق نظام أمن المعلومات
- 8- المواصفة القياسية 26000 الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية
- 9- المواصفات التخصصية المعتمدة من عمادة الجودة والاعتماد والأكاديمي ووكيل الجامعة للتطوير غير ما ذكر أعلاه



المادة (6) مسؤولية قطاعات الجامعة

- 1- تلتزم جامعة الملك عبد العزيز بكافة قطاعاتها وبمساهمة جميع منسوبيها بتحقيق وترسيخ تطبيقات الجودة لتصبح جزءاً أساسياً من الممارسات اليومية في أنشطتها وعملياتها، لترقى إلى مستوى متطلبات وتوقعات المستفيدين وتحقيق رضاهم وتدعم صناعة القرار
- 2- تلتزم جميع قطاعات ومرافق جامعة الملك عبد العزيز بتطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد (NCAAA) الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي الصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي
- 3- تلتزم جميع قطاعات جامعة الملك عبد العزيز التعليمية بتطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد (NCAAA) الأكاديمي لبرامج التعليم العالي الصادرة من المركز الوطني للتقويم والاعتماد الأكاديمي
- 4- تلتزم جميع قطاعات جامعة الملك عبد العزيز باستيفاء متطلبات الدراسة الذاتية للقطاع وفق مجموعة من المؤشرات والأدلة والشواهد لكل معيار من معايير الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد والتي تندرج تحت الاعتماد المؤسسي العام والاعتماد البرامجي، وتقديم (NCAAA) الأكاديمي تقارير دورية بذلك لعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- 5- تلتزم جميع قطاعات ومرافق الجامعة التزاماً تاماً بإنشاء وتطبيق نظام متكامل للجودة والسلامة والصحة المهنية والبيئة وفق المواصفات المعتمدة. وتقدم الدليل على التزامها من خلال :



- * إنشاء نظام إدارة متكامل محدد وموثق وفعال متطابق مع متطلبات المواصفات القياسية المعتمدة والتعريف بأهميته
- * تكليف موظف بقرار إداري كمسؤول عن التحقق من تأسيس وتطبيق النظام ومناسبته. كما أنه يقوم برفع تقارير دورية لعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي عن تحسين الأداء لنظام الإدارة المتكامل لإدارة القطاع
- * تحديد وتخطيط وتطبيق عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين المطلوبة من أجل تحقيق رقابة فعّالة على العمليات والمراجعة الدورية للتأكد من استمرار تحسين فاعلية النظام
- * تنفيذ تدقيق داخلي على فترات محددة للتأكد من فعالية النظام والمحافظة عليه ورفع تقارير بذلك لإدارة القطاع وعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- * عقد اجتماعات تقييم دورية لمراجعة وتقييم كفاءة وفعالية النظام ومدى تحقيق أهداف الجودة للقطاعات المختلفة بالإدارة
- * حرص جميع قطاعات الجامعة على ضمان استمرارية تطبيق وتطوير نظم الجودة حسب متطلبات المواصفات المعتمدة وترفع تقارير دورية بذلك لعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي



- 6- تلتزم قطاعات الجامعة بالمحافظة على أنظمة الجودة لديها وضمان استمراريته وفعاليتها وفقاً للمواصفات القياسية المحددة من عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- 7- التنسيق مع عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي عند الحاجة لإعداد أو تطبيق نظام تخصصي في أحد قطاعات الجامعة وذلك لتحديد المواصفة المناسبة وضبط الآلية المناسبة للمحافظة على استمرارية النظام
- 8- تلتزم جميع قطاعات الجامعة بتوفير بيئة محفزة للعطاء والإبداع بما يخدم المسيرة العلمية والبحثية والإدارية، وتشجع التطوير المستمر لدعم رسالة الجامعة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية
- 9- تلتزم قطاعات الجامعة بتطبيق الطرق المناسبة للمراقبة والقياس لعملياتها حيث يتم القياس والتحكيم والتقييم في كل مرحلة من مراحل العمليات لضمان سريانها بالفعالية المطلوبة ولتحديد فرص التحسين الملائمة، وترفع تقارير دورية بذلك لإدارة القياس والتقويم



المادة (7) إجراءات تأهيل القطاعات

- 1- تتقدم القطاعات لعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بطلب تأسيس أو تطوير نظام الجودة الخاص بها
- 2- تقوم عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بإعداد برامج التطوير والتحديث لأنظمة الجودة للقطاعات المعنية
- 3- تشرف عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي على ضبط الآلية والتأهيل (بالتنسيق مع القطاع) وفق الخطوات المعتمدة الموضحة في الملحق 2
- 4- بالتنسيق مع عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي تكلف الجهة أحد منسوبيها ممثلاً للجودة والاعتماد وتكون مهمته التحقق من تأسيس أو تحديث النظام ورفع تقارير دورية عن النظام وأي متطلبات للتحسين للرئيس الأعلى للقطاع، مع تزويد عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بنسخة من هذه التقارير
- 5- تلتزم جميع قطاعات ومرافق الجامعة التزاماً تاماً بإنشاء وتطبيق نظام متكامل للجودة والسلامة والصحة المهنية والبيئة وفق المواصفات المعتمدة. وتقدم الدليل على التزامها



المادة (8) تأهيل المدققين

- 1- يتولى القطاع اختيار العدد المناسب من بين موظفيه ليتم إعدادهم وتأهيلهم بشهادات اعتماد دولية ومحلية لأعمال التدقيق على أنظمة الجودة
- 2- تشرف عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي على تأهيل مدققين داخليين بمختلف القطاعات وفقاً للاحتياج
- 3- يلزم المدققين المؤهلين بالعمل بالتدقيق بمدة لا تقل عن سنتين في مجال التدقيق

*



المادة (9) إجراءات التقييم

أولاً: إجراءات التقييم من القطاع

- 1- يجب على جميع قطاعات الجامعة القيام بعملية التدقيق الداخلي وفقاً للآلية الموضحة في الملحق رقم "3" والخطة المعتمدة
- 2- يقوم مسؤول الجودة بالقطاع بإعداد خطة تدقيق داخلية يحدد فيها فترات وعدد مرات التدقيق والوسائل المستخدمة لتغطية جميع أنشطة القطاع
- 3- بعد الانتهاء من تطبيق النظام والتدقيق عليه يقوم ممثل القطاع بالاتصال بعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي لتحديد جهة المراجعة (داخلي أو خارجي)

ثانياً: إجراءات التقييم من عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

تقوم عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بأعمال المتابعة والمراجعة للوقوف على فعالية أنظمة الجودة في كافة قطاعات الجامعة وفق للمراحل الموضحة أدناه وتصدر تقارير دورية بالحالة



المرحلة الأولى (التدقيق المكتبي):

- 1- تقوم عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بتكليف فريق من المدققين لتنفيذ المرحلة الأولى (التقييم المكتبي) والتي تشتمل على دراسة توثيق النظام والتأكد من استيفاء متطلبات المواصفة المرجعية المعنية
- 2- إبلاغ الجهة بأية ملاحظات يتم رصدها لاتخاذ ما يلزم من إجراءات تصحيحية
- 3- تحديد تاريخ المرحلة الثانية (التدقيق الميداني) بالتنسيق مع الجهة

المرحلة الثانية (التدقيق الميداني):

- 1- يقوم فريق الجودة بزيارة ميدانية والاجتماع الأولي مع الإدارة العليا للقطاع لتحديد مجال التدقيق والغرض واطلاعهم على خطة التدقيق
- 2- إجراء التدقيق الميداني وفقاً لعملية التدقيق الموضحة في الملحق رقم 3 "شكل 4 التدقيق الداخلي"
- 3- يقدم خلال الجلسة الختامية تقرير نهائي يوضح النتائج التي توصل إليها الفريق وكذلك حالات عدم المطابقة إن وجدت، كما يحدد الفترة الزمنية اللازمة لتنفيذ الإجراءات التصحيحية
- 4- اعتماد نماذج تقارير حالات عدم المطابقة وفترة الإجراءات التصحيحية وتسلم لممثل الجودة بالجهة
- 5- يعد رئيس الفريق تقرير بنتائج التدقيق ويزود الجهة بنسخة منه خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ الجلسة الختامية
- 6- إغلاق حالات عدم المطابقة من الجهة خلال الفترة الزمنية المحددة وفق طبيعة حالات عدم المطابقة
- 7- التأكد من انتهاء تصحيح حالات عدم المطابقة وإغلاق التقرير
- 8- رفع التقرير لعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي



المادة (10) شروط الحصول على شهادة الجودة

- 1- أن تمتلك الجهة أحد أنظمة الجودة مطبقة وفعالة
- 2- يجب أن تؤيد تقارير التدقيق الصادرة من الجهة المانحة فعالية النظام وفقاً للمواصفة المرجعية المعنية

المادة (11) إجراءات منح الشهادة

- تقوم الجهة المانحة بمنح القطاعات التي اجتازت عملية التدقيق بنجاح شهادة مطابقة استناداً لما يلي:
- 1- نتائج دراسة تقارير تدقيق الجهة المانحة
 - 2- مدى تنفيذ كل الإجراءات التصحيحية المتفق عليها لحالات عدم المطابقة التي تم رصدها
 - 3- التوصية الصادرة من الجهة المانحة
- وفي حالة عدم المطابقة يتم إبلاغ القطاع كتابياً مع إيضاح الأسباب، وإلزام القطاع بالتصحيح خلال مدة زمنية محددة



المادة (12) مسؤولية القطاع بعد الحصول على الشهادة

المحافظة على فعالية النظام والالتزام بالتحسين المستمر، والالتزام برفع تقارير دورية عن ذلك لعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

المادة (13) المتابعة بعد الحصول على الشهادة*

- 1- تقوم عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بأعمال المتابعة والمراجعة لفعالية أنظمة الجودة في كافة قطاعات الجامعة ورفع تقارير دورية بذلك لوكيل الجامعة للتطوير
- 2- تقوم الجهة المانحة بإجراء التدقيق والمتابعة على مختلف القطاعات مرة في السنة
- 3- بناء على توصية من الإدارة العليا قد تقوم عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بإجراء زيارات تدقيق إضافية في بعض الحالات كملاحظة بعض الممارسات على القطاع



المادة (14) أحكام عامة

- 1- مدة صلاحية الشهادة ثلاثة سنوات يتم تجديدها بطلب من القطاع
- 2- تنتهي صلاحية الشهادة بالتاريخ المحدد بها، ويترتب على ذلك حظر استعمال الشهادة في أي تعاملات داخلية أو خارجية
- 3- يحق لعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي الاستعانة بأي جهة اعتماد معترف بها عند الحاجة
- 4- يحق لعمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي بناءً على توصية الجهة المانحة سحب الشهادة من القطاع كلياً عند الإخلال بمتطلبات المواصفة بناءً على تقارير تدقيق المتابعة، والرفع لوكيل الجامعة للتطوير بالحالات المخالفة
- 5- في حالة سحب الشهادة فإنه يترتب عليه مساءلة القطاع من الإدارة العليا للجامعة
- 6- يلتزم القطاع بالتعاون التام وتقديم كافة التسهيلات اللازمة لفريق التدقيق أثناء قيامه بعملية التدقيق



ملحق 1: مهام ومسؤوليات عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي

- تحدد مسؤولية عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي على النحو التالي:
- * وضع سياسات وبرامج الجودة وضمان توكيدها لقطاعات الجامعة بما يتناسب مع الخطة الاستراتيجية لجامعة الملك عبد العزيز
 - * وضع آليات مراجعة معايير الجودة وتطويرها بكليات وقطاعات الجامعة المختلفة
 - * دراسة ودعم احتياجات الكليات والقطاعات بالجامعة للحصول على وثيقة الجودة داخل الجامعة
 - * تحديد الشروط والمعايير الواجب توافرها لضمان الجودة وفقا للمعايير الدولية والوطنية وأنظمة الجودة العالمية
 - * إعداد برامج توعية لنشر وترسيخ ثقافة الجودة لمنسوبي الجامعة بمختلف القطاعات
 - * تأهيل قطاعات الجامعة لتطبيق وتنفيذ معايير ومتطلبات الجودة
 - * العمل على تطوير الإجراءات الإدارية والأكاديمية فيما يتعلق بالجودة
 - * اقتراح ورش عمل تدريبية لقطاعات الجامعة أو لبعض الأفراد في مجال كيفية إدارة الجودة وتطبيقاتها والتعريف بالإجراءات والخطوات لمعايير الجودة وضمان توكيدها
 - * الإشراف على تنفيذ الإجراءات والخطوات المعتمدة من الجامعة لمعايير الجودة وضمان توكيدها
 - * العمل على التطوير المستمر لأنظمة ومعايير تنفيذ الجودة واستخدام الممارسات الجيدة المعمول بها في المؤسسات والجامعات العالمية



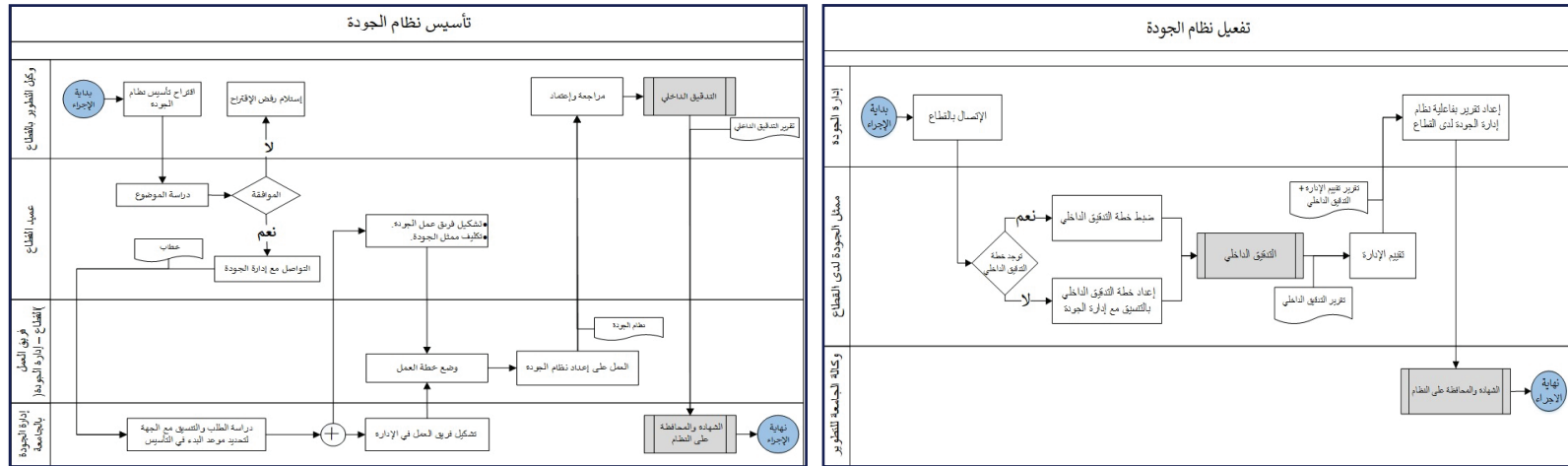
ملحق 2: إجراء تأسيس نظام الجودة

- * اقتراح بتأسيس نظام الجودة من قبل وكيل التطوير بالقطاع
- * تواصل عميد القطاع مع عميد الجودة والاعتماد الأكاديمي لدراسة موضوع التأسيس
- * تكليف مسؤول للجودة بالقطاع وتشكيل فريق عمل الجودة لتنسيق مع فريق عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي
- * وضع خطة العمل
- * العمل على إعداد نظام إدارة الجودة
- * مراجعة واعتماد النظام الجودة من قبل عميد القطاع
- * إجراء التدقيق الداخلي
- * إجراء منح الشهادة والمحافظة على النظام



ملحق 3: إجراء تفعيل نظام الجودة

- * تواصل وكيل التطوير بالقطاع مع عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي لتفعيل نظام إدارة الجودة
- * تواصل مع مسؤول الجودة بالقطاع مع عمادة الجودة والاعتماد الأكاديمي لضبط خطة التدقيق الداخلي
- * إجراء التدقيق الداخلي
- * تقييم الإدارة
- * إعداد تقرير التدقيق الداخلي وتقرير تقييم الإدارة
- * إجراء منح الشهادة من الجهة المانحة والمحافظة على النظام



شكل 1 إجراء تأسيس نظام الجودة

شكل 2 إجراء تفعيل نظام الجودة



ملحق 4: التدقيق الداخلي

العنوان: التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة
الهدف: ضمان تقييم وأداء فعال لأنظمة الجودة من خلال التدقيق الداخلي
المرجعية: دليل الجودة
المسؤولية: ممثل إدارة الجودة
النطاق: ممثل إدارة الجودة ومدققي نظام الجودة الداخليين وجميع مسؤولي الجهات

1- جدول التدقيق والتكليف

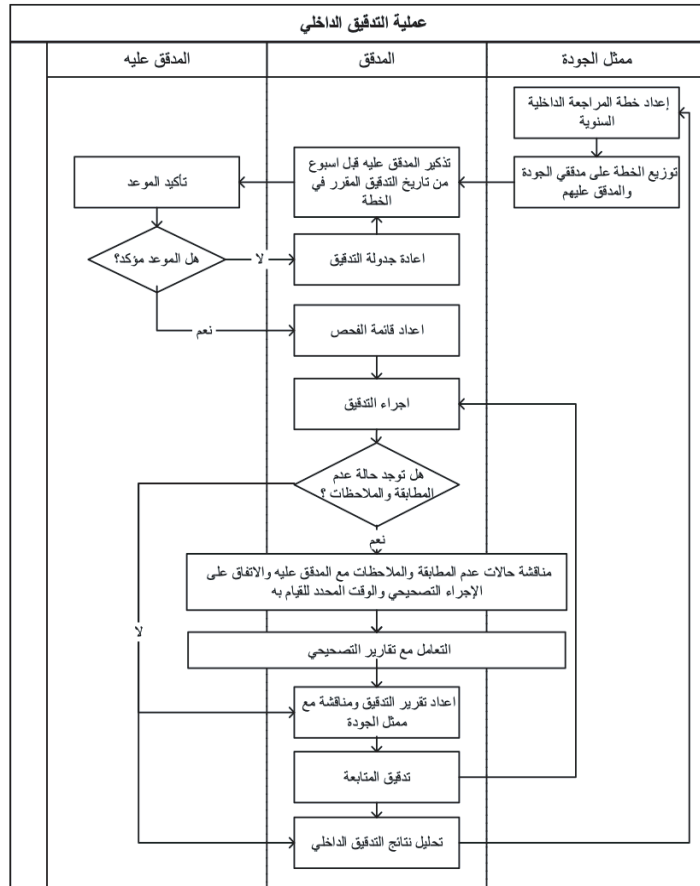
التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة يقع على عاتق موظفين معينين من القطاع، لتقييم تطبيق نظام إدارة الجودة بكافة الجهات المختلفة تجاه متطلبات المواصفة من أجل التأكد من استيفاء تلك المتطلبات وتطبيقها بالشكل المطلوب، ومن أجل دعم عمليات التطوير المستمر

- 1.1- يقوم بالتدقيق أشخاص مستقلون عن الجهة المراد التدقيق عليها
- 2.1- يقوم ممثل إدارة الجودة باعتماد خطة التدقيق الداخلي لفترة 12 شهر هجري حسب نموذج معد، على أن يتم التدقيق مرة في العام الواحد على الأقل. ويمكن إعطاء رقم مرجعي لكل عملية تدقيق تم تنفيذها، حيث يتم استخدام هذا الرقم في نماذج التدقيق المختلفة وفي نماذج تطوير الجودة الأخرى
- 3.1- يقوم ممثل إدارة الجودة بتكليف مدقق داخلي مدرب (أو عدة مدققين داخليين مدربين) لتخطيط وتنفيذ ومتابعة كل عملية تدقيق تم تكليفه بها، وذلك حسب برنامج التدقيق الداخلي



2- عمليات التدقيق

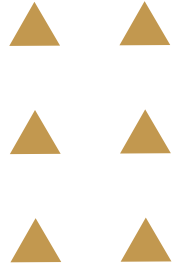
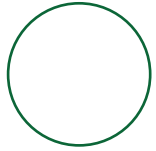
- 1.2- يقوم المدقق الداخلي بإعداد قائمة فحص للتدقيق الداخلي قبل الخوض في عملية التدقيق، وتستخدم قائمة لتسجيل أدلة موضوعية لنتائج التدقيق سواء كانت مرضية أم غير مرضية
- 2.2- يتم تسجيل حالات عدم المطابقة التي تكتشف أثناء التدقيق في نموذج مع إرفاق الأدلة الموضوعية اللازمة
- 3.2- يتم عقد اجتماع بين مسؤول الجهة أو من ينوب عنه والمدقق الداخلي بعد الانتهاء من التدقيق الداخلي على تلك الجهة، وذلك للتفاهم شفهيًا حول نتائج التدقيق ولطرح الإجراءات التصحيحية المناسبة لحالات عدم المطابقة التي تم تسجيلها في تلك الجهة
- 4.2- كل حالة عدم مطابقة (بعد الاتفاق عليها من قبل كافة الأطراف المعنية) تسجل في تقرير عدم مطابقة، على أن يكون هناك نموذج مستقل لكل حالة عدم مطابقة
- 5.2- إن اقتراح الإجراءات التصحيحية من مسؤولية الجهات المعنية، ويتم تسجيل هذه الإجراءات في تقرير عدم مطابقة. الفترات الزمنية اللازمة لتنفيذ هذه الإجراءات يتفق عليها رسميًا ما بين المدقق الداخلي ومسئول الجهة المعني أو من ينوب عنده. يتم إرسال صور من هذا النموذج إلى كل من مسؤول الجهة المعني وممثل إدارة الجودة، على أن يحتفظ المدقق الداخلي المكلف بالنسخة الأصلية لعمل المزيد من الإجراءات



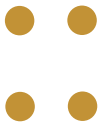
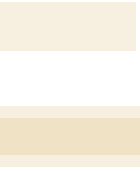
شكل 3 التدقيق الداخلي



- 6.2- في الموعد المحدد للمتابعة – حسب الجدول الذي تم الاتفاق عليه، يقوم المدقق الداخلي بملاحظة وتسجيل الأدلة على الانتهاء من عمل الإجراءات التصحيحية المتفق عليها بشكل فعال. ويتم استكمال تقرير عدم مطابقة من قبل المدقق الداخلي، ويوقع عليه كلا الطرفين: المدقق الداخلي والموظف مسؤول الجهة التي رصدت بها حالة عدم المطابقة
- 7.2- يتم إعادة قائمة فحص التدقيق الداخلي وأصل كافة تقارير عدم مطابقة إلى مكتب ممثل إدارة الجودة، وذلك بعد تعبئة كافة الحقول بتلك النماذج. كما يتم تحديث سجل تقارير التدقيق الداخلي من قبل ممثل إدارة الجودة. في حالة فشل الإجراء التصحيحي أو عدم كفايته، يقوم ممثل إدارة الجودة بإقرار المزيد من الإجراءات المناسبة – بما في ذلك الرجوع إلى فريق تقييم الإدارة، إن لزم الأمر. إن ممثل إدارة الجودة مسؤول عن استكمال الجزء الأخير من تقرير عدم المطابقة وإغلاقه طبقاً للنظام. إن كل من المدقق الداخلي والمكلف ومسئول الجهة المعني بالأمر لا حاجة لهما للاحتفاظ بصورة من نموذج تقرير عدم المطابقة بعد الانتهاء من عملية التدقيق الداخلي بشكل كامل. إن أصول جميع نماذج التدقيق الداخلي التي تم إنجازها تبقي لدى مكتب ممثل إدارة الجودة بصفتها وثائق مقيمة
- 8.2- إن تنظيم برنامج التدقيق الداخلي هو من مهام ممثل إدارة الجودة، حيث يتم توزيعه على الجهات المعنية والمدققين المكلفين قبل جولة التدقيق بوقت كاف
- 9.2- عندما لا يتم التدقيق الداخلي المقرر فإنه يجب على ممثل إدارة الجودة تذكير كلا الطرفين: المدقق الداخلي المكلف ومسئول الجهة بمسؤوليتهما عن تنفيذ عملية التدقيق التي تمت جدولتها وذلّف في أقرب فرصة ممكنة. إن إقرار أي إجراءات أخرى مطلوبة أو إعادة عملية التدقيق الداخلي من مسؤولية ممثل إدارة الجودة، حيث يمكن أن يقوم بإحالة الأمر لإفريق تقييم الإدارة، إن دعت الحاجة
- 10.2- يتم تحديد وتسمية كافة المدققين الداخليين لنظام إدارة الجودة وتدريبهم عن طريق مكتب ممثل إدارة الجودة، الذي يؤكد على أنه قد تم تقديم التدريب (في التدقيق الداخلي) اللازم لهم وتم توثيقه وتمت متابعته
- 11.2- يتم تزويد كل مدقق داخلي تم تكليفه بالتدقيق بالمعلومات اللازمة لإتمام مهمته التدقيقية، بما في ذلك قوائم البيانات عن الجهات التي سيقوم بالتدقيق عليها، أو حيثما يتطلب الأمر ذلّف. إن جميع هذا الدعم والمعلومات يتم توفيرها من قبل مكتب ممثل إدارة الجودة
- 12.2- بعد الانتهاء من التدقيق الداخلي، يقوم المدقق الداخلي برفع تقرير التدقيق الداخلي إلى ممثل إدارة الجودة، على أن يتم إرفاق جميع تقارير حالات عدم المطابقة



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





kau_dqaa

<http://dqaa.kau.edu.sa>

dqaa@kau.edu.sa

0126951171: ٠١٢٦٩٥١١٧١

62684: ٦٢٦٨٤

ص.ب: ٤٢٨٠١ جدة ٢١٥٥١ P.O.Box:42801Jeddah: 21551