

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة	
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى	
صفحة: 1 من 25			نظام إدارة الجودة	
				ربيع الآخر 1436هـ

جامعة المجمعة

كلية العلوم

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة

ISO 9001:2008

ربيع الآخر 1436هـ

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 2 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

فهرس الدليل

الصفحة	إسم الإجراء	الرقم
1	مقدمه عن دليل الجوده الأيزو 9001-2008	
8	تقييم الإدارة	01
10	مراقبة الوثائق والمعلومات	02
15	مراقبة سجلات الجودة	03
16	حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية	04
18	التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة	05
21	مراقبة حالات عدم المطابقة	06
22	ملحقات	

مقدمة عن دليل الجودة

- هذا الدليل ملكية تامة للوكالة وغير مسموح بنسخ محتويات بدون تصريح من ممثل الإدارة المسؤو ل عن كل ما يتعلق بنظام الجودة.
- الفقرات الواردة في هذه الدليل ملزمة وتطبق عل كافة الاعمال الخاصة بنشاط الوكالة ، ولا بد من التأكد من تطبيقها بإستمرار من قبل جميع العاملين.
- هاا الدليل يرشد الذين ستوكل إليهم مسؤولية المحافظة على نظام إدارة الجودة وتحسين كفاءة وفعاليات إجراءات تحقيق الك.
- يوثق هذا الدليل نظام إدارة الجودة بالوكالة والذي تم بناؤه طبقا لمتطلبات المواصفة العالمية الايزو 9001 لعام 22008 وهو يبين وصفا للسياسات العامة لتنفيذ عناصر نظام الجودة بالوكالة مع الإشارة للإجراءات المرجعية المستخدمة إضافة إل نبذة مختصرة عن الوكالة.
- تتم التغييرات والتعديلات ف هذا الدليل طبقا لما هو محدد بإجراءات ضبط الوثائق .

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 3 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

- تم ترتيب عناوين وموضوعات هذا الدليل طبقاً لنفس الترتيب للموضوعات الذي ورد في بنود ومتطلبات المواصفه العالميه الأيزو 9001-2008.

أنظمة الجودة وأهميتها في تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة:

- عرفت أنظمة الجودة تطورات مهمة مع التقدم الصناعي والتكنولوجي المعاصر وخاصة بعد الحرب العالمية الثانية، فالنظام الأول الذي يسمى بنظام التفتيش ثم ضبط الجودة بعد توكيد الجودة إلى أن أصبحنا نتحدث عن إدارة الجودة الشاملة والتميز.



- التعريف بالمنظمة الدولية للمعايير (الأيزو ISO):
- هي المنظمة الدولية للتوحيد القياسي.
- هي تجمع دولي يتكون من مؤسسات التقييس الدولية والإقليمية في 157 دولة على أساس عضو واحد لكل دولة مع أمانة مركزية في جنيف بسويسرا تنسق عمل هذا النظام.
- الاسم مشتق من الكلمة اليونانية isos التي تعني التعادل أو التساوي (equal) ويقصد بالأيزو شمولها لفكرة عدم الاختلاف الممكن عندما تتواجد المواصفات القياسية، فمهما كانت البلاد أو اللغة فالاختصار المستخدم لاسم المنظمة الدولية للقياس (International Organization for Standardization) (ISO 9000).
- تاريخ إنشاء المنظمة: 14 أكتوبر 1946م وهو اليوم العالمي للقياس.

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 4 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

- بدأت عملها في 23 فبراير 1947م بـ 25 عضواً.
- أول مواصفة تم إصدارها في 1951م.
- الأيزو منظمة غير حكومية.
- يتراوح عمل الأيزو من إعداد مواصفات للنشاطات التقليدية مثل الزراعة والبناء إلى الهندسة الميكانيكية إلى الأجهزة الطبية إلى تطوير نظم المعلومات وغيرها.
- عضوية الأيزو مفتوحة لمراكز المواصفات الوطنية التي تعتبر مسؤولة عن توحيد المواصفات في بلادها.

إن عملية التدقيق الداخلي سيكون لها تأثير كبير على سير العمل بما يخدم الوكالة والجامعة ، كما أن سيسهم في ربط كل إدارات وكالة الجامعة للتطوير والجودة - التي تشمل عمادة التطوير والجودة بوحدها المختلفة ، وإدارة الدراسات والتخطيط - بحيث يصبح العمل فيها عملاً مؤسسياً متناغماً . وهذا بدوره سيؤدي إلى رؤية أكثر واقعية تحدد العوائق و تحللها وتضع الحلول المناسبة لها في بيئة تتعدم فيها المركزية الإدارية وتجعل لكل فرد في الوكالة وما يرتبط بها دوراً مهماً في المنظومة التكاملية للعمل المؤسسي.

وختاماً : فما هو دليل الجودة ، بين أيديكم وثيقة شاملة لكل سياسات وأهداف الجودة الشاملة ، والأنشطة التي تؤثر في جودة المخرجات ، إضافة إلى المسؤوليات والصلاحيات والوصف الوظيفي لكل إدارات ووحدات الوكالة وفقاً لمتطلبات مواصفة الأيزو 9001-2008.

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفي
صفحة: 5 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

مجال التطبيق

يتم تطبيق نظام إدارة الجودة على جميع أنشطة الوكالة المرتبطة بالخدمات المقدمة في مجال التطوير الإداري والتخطيط وتطوير الأداء والعملية التعليمية بجامعة نجران.

• المراجع المستخدمة:

تم الرجوع في وضع نظام إدارة الجودة بالوكالة إلى:

- المواصفه العالميه الأيزو 9001-2008
- المواصفه العالميه الأيزو 9004-2009
- المواصفه العالميه الأيزو 9000-2005
- القوانين واللوائح المنظمة للعمل والمرتبطة بنشاط الوكالة الصادرة بالمملكة العربية السعودية.
- التعريفات والمصطلحات
- المصطلحات الواردة بهذا الدليل والمستخدمه في نظام إدارة الجودة بالوكالة يتم الرجوع فيها للمواصفه الدوليه 9001-2008.
- متطلبات نظام إدارة الجودة:
- المتطلبات العامة: قامت الوكالة بإنشاء وتنفيذ وحفظ وتحسين نظام إدارة الجودة الخاص بها وفقا لمتطلبات المواصفه الدوليه الأيزو 9001-2008.
- وقد تم تنفيذها المعيار عن طريق :
- التعرف على كافة آليات العمل وكالك تسلسلها وتتابعها باستخدام أداة رسم خريطة تدفق العمل .
- تحديد نقاط المراقبة في آليات العمل .
- توفير الموارد المطلوبة لتحقيق آليات العمل بفعالية .
- المراقبة والتقييم الشامل والمراجعة لكافة آليات العمل بغرض إدخال تحسينات مستمرة عليها .
- وتتم إدارة هذه العمليات بما يتوافق مع متطلبات المواصفه الدوليه الأيزو 9001-2008

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 6 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

- ويشتمل نظام إدارة الجودة على عمليات تتم بواسطة مصادر خارجية يتم التعامل فيها مع إدارات الجامعة المختلفة مثل : المشتريات والصيانة ونظام الموارد البشرية.
- وتتم المراقبة والتحكم في ها العمليات من خلال القوانين السعودية والنظم الخاصة بإدارة الجامعة.
- تتضمن وثائق نظام إدارة الجودة الآتي :
- الرسالة والرؤية
- أهداف الجودة
- سياسة الجودة.
- دليل الجودة
- الإجراءات التشغيلية وأدلة العمل .
- وثائق تؤكد فعالية التخطيط والتنفيذ والتحكم في العمليات .
- سجلات الجودة

كما هو موضح في الشكل التالي :



هرم الوثائق

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 7 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

دليل الجودة:

- يصف دليل الجودة السياسات المتعلقة بمتطلبات نظام إدارة الجودة وفقا لمتطلبات المواصفة الدولية الأيزو 9001-2008 ويشتمل دليل الجودة على العناصر التي طلبتها المواصفة كما في الفقرات التالية:
- **أولا : مجال نظام إدارة الجودة :** وهو " التطوير الإداري والتخطيط وتطوير الاداء والعملية التعليمية بجامعة المجمعة"
- **ثانيا : الاستثناءات (وهي بنود المواصفة التي لا تنطبق على نشاط الوكالة مع تفسير سبب الاستثناء كما يلي):**
 - :الأنشطة المتعلقة بالتصميمات: حيث لا يتم عمل أي نشاط تصميم بالوكالة.
 - **المشتريات:** حيث يتم توفير جميع الموارد غير البشرية والخدمات من خلال إدارة المشتريات بالجامعة
 - **الخدمات التي لا يمكن م ا رقيبتها إلا بعد وصولها للمرحلة النهائية:**
 - حيث لا توجد عمليات خاصة من ها النوع وانما يتم م ا رجعة جميع العمليات أثناء التنفيا وحت تقديم الخدمات النهائية.
 - **ممتلكات العملاء:**
 - حيث لا يتطلب نشاط الوكالة التعامل مع ممتلكات للعملاء وانما جميع أنشطة الوكالة تتم من خلال ممتلكاتها.
 - **المحافظة على المواد المخزنة:** حيث لا توجد مخازن بالوكالة وانما تتم التوريدات لماكن الاستخدام مباشرة.
 - **معدات القياس:**
 - حيث لا يتطلب جودة الخدمات المقدمة وجود معدات للقياس.
- **ثالثا:** الإشارة إلى الإجراءات الخاصة بنظام إدارة الجودة وه موضحة في ملحق رقم 1
- **رابعا:** وصف لتسلسل العمليات وتداخلها و هو موضح في ملحق رقم 2

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 8 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

تقييم الإدارة

رقم الإجراء:	01
الإدارة:	مكتب ممثل إدارة الجودة
الهدف:	ضمان مراقبة ومتابعة نظام إدارة الجودة
المرجعية:	دليل الجودة
المسئولية:	ممثل إدارة الجودة
النطاق:	فريق تقييم الإدارة

(1) مقدمة

إن جودة الخدمة التي تقدمها كلية العلوم بالزلفى هي مسئولية جميع الموظفين بالكلية. ويقدم نظام إدارة الجودة من خلال الإجراءات الوظيفية تفاصيل كاملة عن كيفية تقديم الخدمة من قبل الموظفين. ويخضع نظام إدارة الجودة لتقييم ورقابة مستمره من قبل إدارة الكلية، بشكل دائم ومتواصل.

(2) تقييم الإدارة

(1-2) إن إجتماع تقييم الإدارة هو مسئولية فريق تقييم الإدارة. تتم إجتماعات فريق تقييم الإدارة بمعدل مرة واحدة في السنة على الأقل. ويشترك في إجتماعات فريق تقييم الإدارة كل من:

- عميد كلية العلوم بالزلفى
- وكلاء كلية العلوم بالزلفى
- مدير إدارة كلية العلوم بالزلفى
- المدير الإداري للطب الموازي بكلية العلوم بالزلفى
- ممثل إدارة الجودة لكلية العلوم بالزلفى
- أي أعضاء آخرين حسب الحاجة.

(2-2) تتم مناقشة المواضيع التالية في إجتماع تقييم الإدارة، على أن تكون مناقشة كل موضوع مرة واحدة سنوياً على الأقل:

- مراجعة وتقييم محضر الإجتماع السابق
- تقارير حالات عدم المطابقة / طلبات إجراء تصحيحي أو وقائي

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 9 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

- أداء الوحدات
- مستويات ومؤشرات الخدمة
- مواضيع التداخل الوظيفي
- خطط العمل
- تقارير تقدم العمل
- التدقيق الداخلي لنظام الجودة
- إحتياجات التدريب / التطوير
- التعديلات على الوثائق المقيدة
- الإجراء التصحيحي الوقائي
- ملاحظات المستفيدين
- مراجعة أهداف الجودة
- أي مواضيع أخرى
- موعد وتاريخ الإجتماع القادم

(3-2) إن ممثل إدارة الجودة مسئول عن تنظيم أجندة إجتماع تقييم الإدارة حسب النموذج الخاص، كما أن عليه توزيع محضر الإجتماع على كافة المشاركين في الإجتماع.

(4-2) يتم تسجيل محضر الإجتماع حسب النموذج الخاص وإعتماده من قبل كل من عميد كلية العلوم بالزلفى (أو من ينوب عنه) وممثل إدارة الجودة.

(5-2) يحفظ محضر إجتماع تقييم الإدارة ضمن ملف سجلات جودة.

(6-2) إن تمرير نتائج الإجتماع للقطاعات المختلفة بكلية العلوم بالزلفى يقع ضمن مسؤولية أعضاء فريق تقييم الإدارة. وعلى مسؤولي القطاعات المعنية التحقق من إيصال محتوى محضر إجتماع تقييم الإدارة للموظفين ذوي العلاقة.

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 10 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

مراقبة الوثائق والمعلومات

رقم الإجراء:	02
الإدارة:	مكتب ممثل إدارة الجودة
الهدف:	ضمان المراقبة الفعالة على الوثائق والمعلومات
المرجعية:	دليل الجودة
المسئولية:	ممثل إدارة الجودة
النطاق:	جميع مسؤولي القطاعات

(1) مقدمة

يتضمن نظام إدارة الجودة إحكام الرقابة على الوثائق والمستندات الآتية:

- المستندات المراقبة / الوثائق المقيدة
- المستندات الخارجية

(1-1) المستندات المراقبة / الوثائق المقيدة:

تعرف المستندات المراقبة / الوثائق المقيدة على أنها "وثائق معتمدة يشترط فيها أن تكون موجودة في أماكن معروفة بمواقع يتم فيها عمليات ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة". وهذه الوثائق المقيدة تشمل:

- الهياكل التنظيمية
- دليل الجودة
- الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة
- إجراءات العمل والرسومات التوضيحية لتسلسل أداء المهام
- النماذج
- أهداف الجودة
- الوصف الوظيفي

(1-1-1) إن توزيع نسخ الوثائق المقيدة يتم بمعرفة ممثل إدارة الجودة، وذلك بالتنسيق مع مسؤولي القطاعات المختلفة بالكلية. يقوم ممثل إدارة الجودة بالتأكد من أن النسخ قد تم عملها من أصل الوثيقة المعتمدة للقطاعات المعنية، وذلك باستخدام أصل الوثيقة أو بديل آخر يتم الإتفاق عليه.

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 11 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

2-1-1 إن الوثائق المقيدة الخاصة بالقطاعات المختلفة بالكلية (مثل، إجراءات العمل التنفيذية، الوصف الوظيفي، إلخ)، يتم إصدارها وإقرارها بالنسخة الأولى الأصلية حيث يتم اعتمادها من قبل عميد كلية العلوم بالزلفى. أما باقي النسخ فيتم عملها من تلك النسخة الأصلية وإقرارها من قبل ممثل إدارة الجودة، ويتم دمجها بـ (وثيقة مقيدة). ويقوم ممثل إدارة الجودة بتسليم النسخ الخاصة بكل قطاع بالكلية بموجب قائمة توزيع الوثائق المقيدة. يتم الاحتفاظ بأصل قائمة توزيع الوثائق هذه، لدى ممثل إدارة الجودة. في حال فقدان بعض النسخ يتم إصدار نسخ بديلة ويتم دمجها بـ (نسخة مكررة).

(2) نظام الجودة

1-2 دليل الجودة: إن دليل الجودة هو عبارة عن تجاوب كلية العلوم بالزلفى مع مجموعة الشروط والمتطلبات اللازمة لضمان إدارة الجودة، كما هي موضحة في المواصفة القياسية ISO 9001-2008 إن سياسة الجودة هي ضمن محتويات دليل الجودة المتوفر في ملفات نظام إدارة الجودة في جميع قطاعات الكلية وهي متاحة لكافة الموظفين، وهي معدة من قبل ممثل إدارة الجودة ومصادق عليها من قبل عميد كلية العلوم بالزلفى. إن ممثل إدارة الجودة مسئول عن توزيع نسخ مقيدة من دليل الجودة وذلك بموجب قائمة توزيع الوثائق المقيدة، ويتم إسترجاع ما سبق إصداره من نسخ مقيدة، إن دعت الحاجة إلى ذلك، وبمعرفة كل من مسئول القطاع المعني وممثل إدارة الجودة.

2-2 الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة: إن هذه الإجراءات عامة ومشاركة لجميع قطاعات الكلية، وهي تغطي بالتفصيل كيفية تطبيق نظام إدارة الجودة. ويتم التحكم بها من خلال متابعة النشرات والتعاميم الخاصة بها، ويتم اعتمادها من قبل عميد كلية العلوم بالزلفى. إن أي تغييرات تطرأ على هذه الإجراءات تستوجب عمل إصدار جديد منها، وهي من مسئولية ممثل إدارة الجودة من أجل القيام بتوزيع أحدث الإصدارات بصفة مستمرة.

3-2 إن لكل قطاع داخل الكلية رمز مميز وإن جميع الإجراءات الوظيفية للقطاعات قد تم ترميزها وفقاً لقائمة الرموز التي يقوم بمراقبتها ممثل إدارة الجودة والمحفوظة بمكتبه. ولمزيد من الإيضاح، راجع الهيكل التنظيمي لقطاعات الكلية حسب الأرقام المرجعية.

4-2 إن ملف الوثائق المقيدة لأي قطاع بالكلية يحتوي بعد إستكماله على نسخ من دليل الجودة والإجراءات الموثقة لنظام إدارة الجودة والرسومات التوضيحية لإجراءات العمل

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 12 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

وأهداف الجودة والوصف الوظيفي وسجلات الجودة وأي وثائق أخرى خاصة بذلك القطاع.

(5-2) إن جميع الإجراءات تحتوي على البيانات التالية:

- العنوان
- الوصف والتعريف والهدف
- المرجعية
- المسؤولية والنطاق
- توضيح النشاط
- الاعتماد

(6-2) إن جميع إجراءات العمل التنفيذية والرسومات التوضيحية الخاصة بها والوصف الوظيفي وأهداف الجودة، بعد إعدادها بواسطة كل قطاع في الكلية يجب اعتمادها من قبل عميد كلية العلوم بالزلفى، وفي حال غيابه تعتمد ممن ينوب عنه.

(7-2) يتم التحكم في جميع نسخ الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة بواسطة قائمة توزيع الوثائق المقيدة. النسخة الأصلية من هذه القائمة يقوم ممثل إدارة الجودة باعتمادها بعد استكمالها، وتحفظ لديه. يحتفظ ممثل إدارة الجودة بالنسخة الأصلية من الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة، وترسل النسخ من الأصول بمعرفة ممثل إدارة الجودة إلى جميع القطاعات المعنية للاحتفاظ بها في ملفات نظام إدارة الجودة بمقر تلك القطاعات. يمكن إضافة ملاحق لبعض الإجراءات واللوائح المنظمة للعمل بالتنسيق مع مكتب ممثل إدارة الجودة. إن النسخ الأصلية من كافة اللوائح الملحقة تتم مراقبتها من قبل ممثل إدارة الجودة من خلال أرقام الإصدار والجهات المصدرة لها.

(8-2) إن مرجعية جميع الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة ولوائح القطاعات المختلفة مرتبطة بالمتطلبات التي يحددها نظام إدارة الجودة ISO 9001-2008

(3) تعليمات العمل

إن أنشطة قطاعات الكلية المختلفة قد تم توثيقها على شكل رسومات توضيحية. يتم تسليم نسخة مقيدة من الرسومات التوضيحية إلى القطاعات ذات العلاقة بموجب قائمة توزيع الوثائق المقيدة

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 13 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

المعتمد والمؤرخ من قبل ممثل إدارة الجودة. إن النسخ المقيدة من الرسومات التوضيحية يتم التحكم بها من خلال تتبع الرقم المرجعي ورقم الإصدار.

(4) الوصف الوظيفي

يتم الاحتفاظ بالنسخة الأصلية من جميع بطاقات الوصف الوظيفي لدى ممثل إدارة الجودة وبرفقها النسخة الأصلية من قائمة توزيع الوثائق المقيدة المعتمد والمؤرخ. يمكن لكل موظف الإطلاع على البطاقة الخاصة به بعد إعدادها وإتمامها. ويتم تسليم نسخة مقيدة من كل بطاقة وصف وظيفي إلى القطاع ذو العلاقة بموجب القائمة المذكورة. وتتم مراقبة النسخ المقيدة من البطاقات بواسطة تتبع الرقم المرجعي ورقم الإصدار. يمكن الحصول على نسخ إضافية من أي بطاقة وصف وظيفي من مكتب ممثل إدارة الجودة.

(5) الوثائق الخارجية

(1-5) الوثائق الخارجية هي الوثائق المستخدمة ضمن كلية العلوم بالزلفى والمعدة من مصادر خارجية وهي تعتبر مصدر أولي للمعلومات في الكلية (مثل التعليمات واللوائح والتعاميم والنماذج الصادرة من وزارة الخدمة المدنية، وزارة الصحة، إلخ...). ويتم تسجيل تلك الوثائق في قائمة الوثائق الخارجية المعتمد والمؤرخ من قبل ممثل إدارة الجودة.

(2-5) إن قائمة الوثائق الخارجية تحفظ بملفات نظام إدارة الجودة الخاصة بممثل إدارة الجودة، وتوزع نسخ منها من قبل ممثل إدارة الجودة على القطاعات المعنية حسب الحاجة. وعلى ممثل إدارة الجودة حفظ وتحديث هذه القائمة كلما دعت الحاجة.

(6) الوثائق الملغاة

على مسؤولي القطاعات المختلفة التحقق من أن جميع الوثائق حديثة وأن الوثائق الملغاة مستبعدة عن أماكن العمل. ويتم إرسال كافة الوثائق الملغاة إلى ممثل إدارة الجودة الذي يقوم بالتخلص منها بالطريقة المناسبة والاحتفاظ بنسخة واحدة فقط، على أن تدمج هذه النسخة بعبارة (لاغي) بشكل واضح.

(7) التعديلات

(1-7) يتم تعبئة نموذج طلب تغيير وثيقة من قبل القطاع الراغب في إصدار وثيقة جديدة أو

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمع
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 14 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

تغيير أو إلغاء وثيقة حالية.

(2-7) يرسل نموذج طلب تعديل وثيقة إلى ممثل إدارة الجودة لإتخاذ اللازم.

(3-7) في حال اعتماد التعديل من قبل ممثل إدارة الجودة، يتم إصدار وثيقة جديدة برقم إصدار جديد.

(4-7) يتأكد ممثل إدارة الجودة من توزيع الوثيقة الجديدة على الجهات المعنية.

(5-7) يقوم ممثل إدارة الجودة بسحب الوثيقة القديمة (الملغاة) والتخلص منها والإحتفاظ فقط بنسخة واحدة منها، على أن تدمج هذه النسخة بعبارة (لاغي) بشكل واضح.

(8) الإشعار والإعلام بنظام الجودة

إن مسؤولية كافة مدراء ورؤساء القطاعات المختلفة بالكلية، التأكد من أن جميع الموظفين المعنيين قد تلقوا تدريباً كافياً وتوعية مناسبة بنظام إدارة الجودة.

(9) الوثائق الإلكترونية

تحتفظ الكلية بالوثائق الإلكترونية بشكل مناسب بإشراف وحدة تقنية المعلومات بالكلية .

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 15 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

مراقبة سجلات الجودة

رقم الإجراء:	03
الإدارة:	مكتب ممثل إدارة الجودة
الهدف:	ضمان رقابة فعالة وتحكم بالسجلات والمعلومات ضمن نظام الجودة
المرجعية:	دليل الجودة
المسئولية:	رؤساء القطاعات
النطاق:	جميع الموظفين المعنيين

(1) سجلات الجودة

- (1-1) سجل الجودة يعرف بأنه سجل يجمع ويحفظ بموجبه أي معلومات تخص نظام إدارة الجودة (مثال: سجلات التدريب، بيانات الموظفين، تقارير المراجعات الداخلية، إلخ...).
- (2-1) كل مسئول قطاع في الكلية يقوم بتعريف وتحديد سجلات الجودة وإستكمال نموذج قائمة سجلات الجودة.
- (3-1) جميع سجلات الجودة تحفظ بملف أو عدة ملفات لتفادي فقدانها أو وضعها في مكان غير مناسب لها، على أن يتم حفظها في مكان يقيها من التلف والضياع وتكون عملية الرجوع إليها سهلة وميسرة كلما دعت الحاجة.
- (4-1) قائمة سجلات الجودة تحدث دورياً وتعتمد وتؤرخ من قبل ممثل إدارة الجودة، وتحفظ صورة منها بملف نظام إدارة الجودة بكل قطاع. أما أصل هذه القائمة فيحفظ بملفات ممثل إدارة الجودة.
- (5-1) يعتبر مسؤلي القطاعات المختلفة بالكلية مسؤولين عن الإحتفاظ بسجلات الجودة لديهم طبقاً لفترة الحفظ المذكورة في قائمة سجلات الجودة. وعند رغبة إي قطاع في التخلص من أي سجلات جودة، عندها يتم التنسيق مع ممثل إدارة الجودة.
- (6-1) جميع الوثائق الإلكترونية تحفظ بشكل مناسب بمعرفة مسئول القطاع المعني. كذلك يتم الإحتفاظ بهذه الوثائق على قرص مدمج كنسخة إضافية (إحتياطية)، ويكون ذلك مرة كل سنة على الأقل، على أن يتم حفظ هذه النسخة الإحتياطية في مكان آمن.

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 16 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 17 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية

رقم الإجراء: 04	مكتب ممثل إدارة الجودة
الإدارة:	معالجة الثغرات ضمن النظام وإتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة
الهدف:	دليل الجودة
المرجعية:	ممثل إدارة الجودة
المسئولية:	جميع مسؤولي القطاعات
النطاق:	

(1) حالات عدم المطابقة

- (1-1) تعرف حالات عدم المطابقة كالتالي:
- هي أي قصور لقطاع كلية العلوم بالزلفى في مجال مدى تطابق الخدمة المقدمة، مع الخدمة المتفق عليها مسبقاً، والخاصة بكافة عملاء الكلية.
- (2-1) يتم التركيز على حالات عدم المطابقة من خلال:
- التدقيق الداخلي لنظام الجودة
 - القصور في توثيق نظام إدارة الجودة أو في تطبيقه، بحسب ما يعرفها مسؤلوا قطاعات الكلية.

(2) الإجراءات التصحيحية والوقائية

- (1-2) إن فكرة الإجراء التصحيحي والوقائي تكمن في تحديد حالات عدم المطابقة وتصحيحها في أسرع وقت ممكن وتفادي تكرارها مستقبلاً.
- (2-2) يعتبر الإبلاغ عن حالات عدم المطابقة جزء هام من نظام إدارة الجودة، بحيث يتم تسجيل حالات عدم المطابقة في نموذج إبلاغ عن عدم المطابقة.
- (3-2) إن تحديد حالات عدم المطابقة والإبلاغ عنها من مسؤولية جميع الموظفين بالإشتراك مع مسؤولي القطاعات المختلفة بالكلية.

(3) حالات عدم المطابقة المحتملة

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول	كلية العلوم College of Science	جامعة المجمعة Majmaah University	كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 18 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

(1-3) إن الإبلاغ عن حالات عدم المطابقة المحتملة، تهدف إلى منع المشاكل قبل وقوعها وذلك باتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة.

(2-3) في الحالات التي لا تكون هناك حالات عدم مطابقة قد ظهرت ويحتمل وقوعها، يتم إستكمال الجزء الأول من النموذج ويتم إرساله إلى مكتب ممثل إدارة الجودة عن طريق مسئول القطاع المعني بالبلاغ.

(3-3) يقرر ممثل إدارة الجودة الإجراء الأمثل، ومن الممكن أن يتم ذلك بالرجوع إلى فريق تقييم الإدارة.

(4-3) في حالة الإبلاغ عن حالة عدم مطابقة بالنموذج، يتم إعطاؤه رقم مرجعي مناسب في الخانة المناسبة بمعرفة ممثل إدارة الجودة، ومن ثم يتم تسجيل هذا الرقم في نموذج سجل الإجراءات التصحيحية والوقائية. يقوم ممثل إدارة الجودة باتخاذ الإجراءات النظامية اللازمة ومتابعة تنفيذها من قبل الموظفين المعنيين، من أجل إغلاق الحالة وإستكمال تعبئة بقية حقول البلاغ.

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 19 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة

رقم الإجراء: 05	مكتب ممثل إدارة الجودة
الإدارة:	ضمان تقييم وأداء فعال لأنظمة الجودة من خلال التدقيق الداخلي
الهدف:	دليل الجودة
المرجعية:	ممثل إدارة الجودة
المسئولية:	ممثل إدارة الجودة ومدققي نظام الجودة الداخليين وجميع مسؤلي القطاعات
النطاق:	

(1) جدول التدقيق والتكليف

التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة يقع على عاتق موظفين معينين من كلية العلوم بالزلفى، لتقييم تطبيق نظام إدارة الجودة بكافة قطاعات الكلية المختلفة، تجاه متطلبات مواصفة ISO 9001:2008 من أجل التأكد من إستيفاء تلك المتطلبات وتطبيقها بالشكل المطلوب، ومن أجل دعم عمليات التطوير المستمر.

(1-1) يقوم بالتدقيق أشخاص مستقلون عن القطاع المراد تقييمه.

(2-1) يقوم ممثل إدارة الجودة بإعتماد خطة التدقيق الداخلي لفترة 12 شهر حسب النموذج، على أن يتم التدقيق مرة في العام الواحد على الأقل. ويمكن إعطاء رقم مرجعي لكل عملية تدقيق تم تنفيذها، حيث يتم إستخدام 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، نموذج.

(2) عمليات التدقيق

(1-2) يقوم المدقق الداخلي بإعداد قائمة فحص للتدقيق الداخلي قبل الخوض في عملية التدقيق حسب النموذج، وتستخدم هذه القائمة لتسجيل أدلة موضوعية لنتائج التدقيق سواء كانت إيجابية أم سلبية.

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 20 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

(2-2) يتم تسجيل حالات عدم المطابقة التي تكتشف أثناء التدقيق في نموذج تقرير عدم المطابقة مع إرفاق الأدلة الموضوعية اللازمة.

(3-2) يتم عقد إجتماع بين مسئول القطاع أو من ينوب عنه والمدقق الداخلي بعد الإنتهاء من التدقيق الداخلي على ذلك القطاع، وذلك للتفاهم شفهيًا حول نتائج التدقيق ولطرح الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة لحالات عدم المطابقة التي تم تسجيلها في ذلك القطاع.

(4-2) كل حالة عدم مطابقة (بعد الإتفاق عليها) تُسجل في تقرير عدم المطابقة حسب النموذج، على أن يكون هناك نموذج مستقل لكل حالة عدم مطابقة.

(5-2) إن إقتراح الإجراء التصحيحي والإجراء الوقائي من مسئولية القطاعات المعنية، ويتم تسجيل هذه الإجراءات في تقرير عدم المطابقة. الفترة الزمنية اللازمة لتنفيذ هذه الإجراءات يتفق عليها رسمياً ما بين المدقق الداخلي ومسئول القطاع المعني أو من ينوب عنه. يتم إرسال صور من هذا النموذج إلى كل من مسئول القطاع المعني وممثل إدارة الجودة، على أن يحتفظ المدقق الداخلي المكلف بالنسخة الأصلية لعمل المزيد من الإجراءات.

(6-2) في الموعد المحدد للمتابعة – حسب الجدول الذي تم الاتفاق عليه، يقوم المدقق الداخلي بملاحظة وتسجيل الأدلة على الإنتهاء من عمل الإجراءات التصحيحية المتفق عليها بشكل فعال. ويتم إستكمال تقرير عدم المطابقة نموذج من قبل المدقق الداخلي، ويوقع عليه كلا الطرفين: المدقق الداخلي والموظف مسئول القطاع الذي رصدت به حالات عدم المطابقة.

(7-2) يتم إعادة قائمة فحص التدقيق الداخلي وأصل كافة تقارير عدم المطابقة إلى مكتب ممثل إدارة الجودة، وذلك بعد تعبئة كافة الحقول بتلك النماذج. كما يتم تحديث سجل تقارير التدقيق الداخلي (سجل الإجراءات التصحيحية والوقائية من قبل ممثل إدارة الجودة. في حالة فشل الإجراء التصحيحي والوقائي أو عدم كفايته، يقوم ممثل إدارة الجودة بإقرار المزيد من الإجراءات المناسبة – بما في ذلك الرجوع الى فريق تقييم الإدارة، إن لزم الأمر. إن ممثل إدارة الجودة مسئول عن إستكمال الجزء الأخير من تقرير عدم المطابقة وإغلاقه طبقاً للنظام. إن كل من المدقق الداخلي المكلف ومسئول القطاع المعني بالأمر لا حاجة لهما للإحتفاظ بصورة من نموذج تقرير عدم المطابقة بعد الإنتهاء من عملية التدقيق الداخلي بشكل كامل. إن أصول جميع نماذج التدقيق الداخلي التي تم إنجازها

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 21 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

تبقى لدى مكتب ممثل إدارة الجودة بصفتها وثائق مفيدة.

(8-2) إن تنظيم برنامج التدقيق الداخلي حسب النموذج هو من مهام ممثل إدارة الجودة.

(9-2) عندما لا يتم التدقيق الداخلي المقرر فإنه يجب على ممثل إدارة الجودة تذكير كلا الطرفين: المدقق الداخلي المكلف ومسئول القطاع بمسئوليتهم عن تنفيذ عملية التدقيق التي تمت جدولتها وذلك في أقرب فرصة ممكنة. إن تقرير أي إجراءات أخرى مطلوبة أو إعادة عملية التدقيق الداخلي من مسؤولية ممثل إدارة الجودة، حيث يمكن أن يقوم بإحالة الأمر إلى فريق 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 القطاعات التي سيقوم بالتدقيق عليها، أو حيثما يتطلب الأمر ذلك. إن جميع هذا الدعم والمعلومات يتم توفيرها من قبل مكتب ممثل إدارة الجودة.

(12-2) بعد الإنتهاء من التدقيق الداخلي، يقوم المدقق الداخلي برفع تقرير التدقيق الداخلي نموذج إلى ممثل إدارة الجودة، على أن يتم إرفاق جميع تقارير حالات عدم المطابقة.

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول	كلية العلوم College of Science	جامعة المجمعة Majmaah University	كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 22 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

مراقبة حالات عدم المطابقة

رقم الإجراء:	ج. 06
الإدارة:	مكتب ممثل إدارة الجودة
الهدف:	ضمان المراقبة الفعالة لحالات عدم المطابقة
المرجعية:	دليل الجودة
المسئولية:	ممثل إدارة الجودة
النطاق:	جميع مسؤلي القطاعات

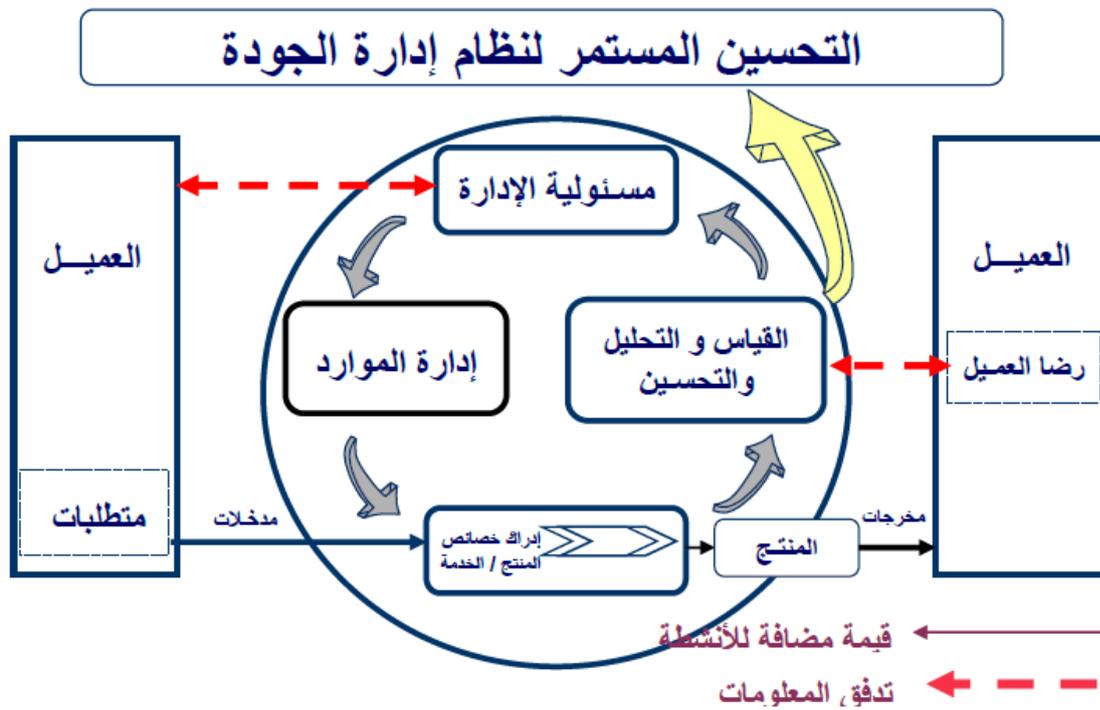
(1) حالات عدم المطابقة

- (1-1) عند إكتشاف حالة عدم مطابقة يقوم الشخص الذي أكتشف الحالة بتعبئة نموذج إبلاغ عن عدم المطابقة وتسليمه لممثل إدارة الجودة.
- (2-1) فور إستلام ممثل إدارة الجودة لنموذج عدم المطابقة يقوم بتنفيذ الخطوات الموضحة في إجراء حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية.
- (3-1) إن أي حالة عدم مطابقة توجه لممثل إدارة الجودة، ومن ثم يتم إدراجها في سجل الإجراءات التصحيحية والوقائية، ومن ثم يتم التعامل مع الحالة بالصورة النظامية.

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 23 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

ملحق رقم 1 تسلسل العمليات وتداخلها

١- تسلسل عمليات نظام إدارة الجودة

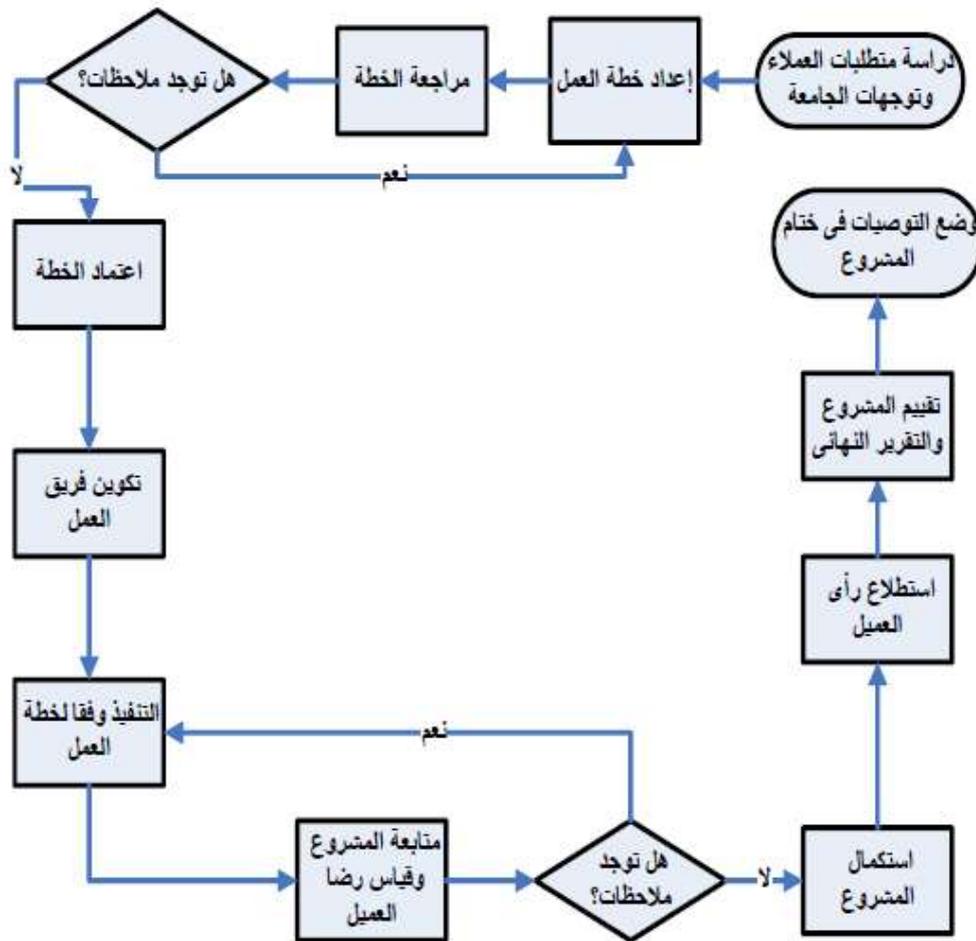


نموذج لنظام إدارة الجودة المبني على العمليات

الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة			جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 24 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

ملحق رقم 2 تسلسل عمليات تقديم الخدمات

٢ - تسلسل عمليات تقديم الخدمات



الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة	 كلية العلوم College of Science	 جامعة المجمعة Majmaah University	جامعة المجمعة
الإصدار الأول			كلية العلوم بالزلفى
صفحة: 25 من 25			نظام إدارة الجودة
			ربيع الآخر 1436هـ

ملحق رقم 3 الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي للكلية

