

دليل الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة في كلية الآداب

وفق المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001 : 2015)

التوقيع:	مراجعة:
التوقيع:	اعتماد:

يعدُّ دليل الإجراءات العامة جزءاً من دليل الجودة لنظام إدارة الجودة في كلية الآداب وفق المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001: 2015) وهو مكمل للمتطلبات، إذ يحتوي على إجراءات عامة تعتبر شواهد (Evidences) على تطبيق بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001) بإصدارها الخامس.

يتولَّى ممثل إدارة الجودة دور الإدارة العليا في كلية الآداب، حيث يقوم بالإجراءات العامة بالتعاون مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة ومسؤولي الكيانات الإدارية المختلفة بالكلية لاستيفاء المتطلبات وتعبئة شواهد التطبيق من نماذج وجدول لإجراءات تتطلبها بنود المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001 : 2015)، كما يتم إطلاع الإدارة العليا على جميع الإجراءات العامة وجداولها ونماذجها والوثائق والسجلات ومراجعتها في اجتماعات مراجعة الإدارة للتأكد من كفايتها وصحة البيانات التي تحويها ومتابعة التطورات والمؤثرات الداخلية والخارجية لبيئة عمل نظام إدارة الجودة بالجامعة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

قائمة رموز الإجراءات العامة والجداول والنماذج التنفيذية لها

م	اسم الإجراء	رمز الإجراء	الجدول أو النموذج التنفيذي
01	إجراء تحديد العمليات الأساسية مدخلاتها ومخرجاتها.	إ. ع. 01	(Annex - 01)
02	إجراء تحديد المنتجات والخدمات ومتطلباتها.	إ. ع. 02	(Annex - 02)
03	إجراء تحديد الشرائح المستفيدة واحتياجاتهم وتوقعاتهم.	إ. ع. 03	(Annex - 03)
04	إجراء تحديد مدخلات ومخرجات العمليات.	إ. ع. 04	(Annex - 04)
05	إجراء تحديد الأطراف المعنية واحتياجاتهم وتوقعاتهم.	إ. ع. 05	(Annex - 05)
06	إجراء تحديد القضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية.	إ. ع. 06	(Annex - 06)
07	إجراء تحليل المخاطر - التهديدات والفرص - المتعلقة بتوقعات المستفيدين.	إ. ع. 07	(Annex - 07)
08	إجراء جدول تحليل المخاطر - التهديدات والفرص - المتعلقة بالجهات ذات العلاقة.	إ. ع. 08	(Annex - 08)
09	إجراء تحليل المخاطر - التهديدات والفرص - المتعلقة بالقضايا الداخلية والخارجية.	إ. ع. 09	(Annex - 09)
10	إجراء تحليل المخاطر (التهديدات والفرص) للعمليات والإجراءات.	إ. ع. 10	(Annex - 10)
11	إجراء التحليل والتقويم.	إ. ع. 11	(Annex - 11)
12	إجراء متابعة إجراء التحليل والتقويم.	إ. ع. 12	(Annex - 12)
13	إجراء تحديد المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية.	إ. ع. 13	(Annex - 13)
14	إجراء تحديد التغيرات المخطط لها.	إ. ع. 14	(Annex - 14)
15	إجراء قياس تأثير التغيرات المخطط لها على المتطلبات.	إ. ع. 15	(Annex - 15)

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

تابع قائمة رموز الإجراءات العامة والجداول والنماذج التنفيذية لها

م	اسم الإجراء	رمز الإجراء	النموذج التنفيذي
15	إجراء مراجعة الإدارة.	إ. ع. 16	ن. إ. ع. 01. ن. إ. ع. 02.
16	إجراء مراقبة الوثائق والمعلومات.	إ. ع. 17	ن. إ. ع. 03. ن. إ. ع. 04. ن. إ. ع. 05.
17	إجراء مراقبة سجلات الجودة.	إ. ع. 18	ن. إ. ع. 06.
18	إجراء رصد ومعالجة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية.	إ. ع. 19	ن. إ. ع. 07. ن. إ. ع. 08.
19	إجراء مراقبة حالات عدم المطابقة.	إ. ع. 20	ن. إ. ع. 07. ن. إ. ع. 08.
20	إجراء التدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة	إ. ع. 21	ن. إ. ع. 08. ن. إ. ع. 09. ن. إ. ع. 10. ن. إ. ع. 11. ن. إ. ع. 12. ن. إ. ع. 13.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

01 - إجراء تحديد العمليات الأساسية مدخلاتها ومخرجاتها

رقم الإجراء	إ. ع. 01.
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	تحديد العمليات الأساسية.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.
النطاق	كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحديد العمليات الأساسية جميع العمليات الأساسية وهي على النحو التالي:

- العمليات التعليمية والأكاديمية.
- عمليات الدراسات العليا والبحث العلمي.
- عمليات تجويد الاعمال والخدمات المجتمعية.

2. المستندات المستخدمة

جدول تحديد العمليات الأساسية (Annex-01).

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحديد العمليات الأساسية مستخدماً جدول (Annex-01) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع العمليات الأساسية واعتمادها.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

4. يتم اعتماده من قبل عميد الكلية (الإدارة العليا للكيان الإداري)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالنسخة المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة.

5. يتم مراقبة ومتابعة المعلومات الواردة في السجل ويتم التعديل عليها كلما دعت الحاجة وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

02 – إجراء تحديد المنتجات والخدمات ومتطلباتها

رقم الإجراء

إ.ع. 02.

الإدارة

مكتب ممثل إدارة الجودة.

الهدف

تحديد المنتجات والخدمات ومتطلباتها.

المرجعية

دليل الجودة.

المسؤولية

ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.

النطاق

كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحديد المنتجات والخدمات ومتطلباتها جميع المنتجات والخدمات ذات العلاقة بالعملية التعليمية والأكاديمية والبحثية والخدمات المجتمعية التي تقدمها كلية الآداب وربطها بمتطلبات المستفيدين والأطراف ذات العلاقة.

2. المستندات المستخدمة

جدول المنتجات والخدمات ومتطلباتها (Annex-02).

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحديد المنتجات والخدمات ومتطلباتها مستخدماً جدول (Annex-02) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع المنتجات والخدمات ومتطلباتها واعتمادها.
4. يتم اعتماد السجل من قبل عميد الكلية (الإدارة العليا للكيان الإداري)، ويحتفظ بممثل إدارة الجودة بالنسخة المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة.
5. يتم مراقبة ومتابعة المعلومات الواردة في السجل ويتم التعديل عليها كلما دعت الحاجة، وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

03 – إجراء تحديد الشرائح المستفيدة واحتياجاتهم وتوقعاتهم

رقم الإجراء	إ. ع. 03.
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	تحديد الشرائح المستفيدة واحتياجاتهم وتوقعاتهم.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.
النطاق	كلية الآداب.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحديد الشرائح المستفيدة واحتياجاتهم وتوقعاتهم جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين ذات العلاقة بالعملية التعليمية والأكاديمية والبحثية والخدمات المجتمعية وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم من الخدمات التي تقدمها كلية الآداب.

2. المستندات المستخدمة

جدول تحديد الشرائح المستفيدة واحتياجاتهم وتوقعاتهم (Annex-03).

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحديد الشرائح المستفيدة واحتياجاتهم وتوقعاتهم مستخدماً الجدول (Annex-03)، ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع المستفيدين وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم واعتمادها.

4. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

5. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

04 – إجراء تحديد مدخلات ومخرجات العمليات

رقم الإجراء	إ.ع. 04.
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	تحديد مدخلات ومخرجات العمليات.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.
النطاق	كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحديد مدخلات ومخرجات العمليات جمع محددات العمليات والإجراءات ذات العلاقة بالعملية التعليمية والأكاديمية والبحثية والخدمات المجتمعية التي تقدمها كلية الآداب ومخرجاتها.

2. المستندات المستخدمة

جدول تحديد مدخلات ومخرجات العمليات (Annex-04).

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحديد مدخلات ومخرجات العمليات مستخدماً جدول (Annex-04) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع المدخلات والمخرجات واعتمادها.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

4. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

5. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

05 – إجراء تحديد الأطراف المعنية واحتياجاتهم وتوقعاتهم

رقم الإجراء

إ.ع. 05.

الإدارة

مكتب ممثل إدارة الجودة.

الهدف

تحديد الأطراف المعنية واحتياجاتهم وتوقعاتهم.

المرجعية

دليل الجودة.

المسؤولية

ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.

النطاق

كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحديد الأطراف المعنية واحتياجاتهم وتوقعاتهم جميع الأطراف الداخليين والخارجيين ذات العلاقة بالعملية التعليمية والأكاديمية والبحثية والخدمات المجتمعية وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم من الخدمات التي تقدمها كلية الآداب.

2. المستندات المستخدمة

جدول تحديد الأطراف المعنية واحتياجاتهم وتوقعاتهم (Annex-05).

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحديد الأطراف المعنية واحتياجاتهم وتوقعاتهم مستخدماً جدول (Annex-05) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع الأطراف ذات العلاقة وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم واعتمادها.

4. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

5. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

06 – إجراء تحديد القضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية

رقم الإجراء	إ. ع. 06.
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	تحديد القضايا والمؤثرات الداخلية والخارجية على العمليات بكلية الآداب
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.
النطاق	كلية الآداب.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحديد القضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية جمع المؤثرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على العملية التعليمية والأكاديمية والبحثية والخدمات المجتمعية التي تقدمها كلية الآداب.

2. المستندات المستخدمة

جدول تحديد القضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية (Annex-06).

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحديد القضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية مستخدماً جدول (Annex-06) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع القضايا ذات العلاقة واعتمادها.

4. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية:

5. "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

6. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

الإجراءات العامة.

07 - إجراء تحليل المخاطر - التهديدات والفرص - المتعلقة بتوقعات المستفيدين

رقم الإجراء

إ. ع. 07.

الإدارة

مكتب ممثل إدارة الجودة.

الهدف

ضمان الأخذ بالاعتبار التهديدات والفرص ذات العلاقة بالمستفيدين من

المنتجات والخدمات المقدمة من كلية الآداب.

المرجعية

دليل الجودة.

المسؤولية

ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.

مراجعة:

التوقيع:

اعتماد:

التوقيع:

1.

مقدمة

يتضمن إجراء تحليل المخاطر (التهديدات والفرص) للمستفيدين تحديد المخاطر ومعالجتها بالطريقة الصحيحة واستغلال الفرص لتعزيز الفائدة من المنتجات والخدمات التي تقدمها كلية الآداب.

2. المستندات المستخدمة

جدول تحليل المخاطر – التهديدات والفرص – المتعلقة بتوقعات المستفيدين (Annex-07).

3.

يحتوي تحليل المخاطر على المحاور الرئيسية التالية:

- 1- التهديدات ذات الأثر السلبي
- 2- الفرص ذات الأثر الإيجابي
- 3- المعالجة والحد من التأثير
- 4- استغلال الفرص وتعزيز الفائدة
- 5- احتمالية الحدوث (التهديدات-الفرص)
- 6- درجة التأثير (التهديدات-الفرص)

4. يمكن تقييم درجة التأثير بين عالي التأثير ومتوسط ومنخفض التأثير كذلك احتمالية الحدوث بين احتمال عالي الحدوث ومتوسط ومنخفض الحدوث.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

5. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحليل المخاطر (التحديات والفرص) للمستفيدين مستخدماً جدول (Annex-07) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع التحديات والفرص ذات العلاقة بالمستفيدين واعتمادها.

6. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

7. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

08 - إجراء تحليل المخاطر - التحديات والفرص - المتعلقة بالجهات ذات العلاقة

رقم الإجراء إ.ع. 08.

الإدارة مكتب ممثل إدارة الجودة.

مراجعة:

التوقيع:

اعتماد:

التوقيع:

الهدف	ضمان الأخذ بالاعتبار التهديدات والفرص ذات العلاقة بالإطراف (مؤسسات وجهات خاصة وعامة) من المنتجات والخدمات المقدمة من كلية الآداب.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.
النطاق	كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحليل المخاطر (التهديدات والفرص) للإطراف ذات العلاقة تحديد المخاطر ومعالجتها بالطريقة الصحيحة واستغلال الفرص لتعزيز الفائدة من المنتجات والخدمات التي تقدمها كلية الآداب.

2. المستندات المستخدمة

جدول تحليل المخاطر – التهديدات والفرص – المتعلقة بالجهات ذات العلاقة (Annex-08).

3. يحتوي تحليل المخاطر على المحاور الرئيسية التالية:

- 1- التهديدات ذات الأثر السلبي
- 2- الفرص ذات الأثر الإيجابي
- 3- المعالجة والحد من التأثير
- 4- استغلال الفرص وتعزيز الفائدة
- 5- احتمالية الحدوث (التهديدات-الفرص)
- 6- درجة التأثير (التهديدات-الفرص)

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

4. يمكن تقييم درجة التأثير بين عالي التأثير ومتوسط ومنخفض التأثير كذلك احتمالية الحدوث بين احتمال عالي الحدوث ومتوسط ومنخفض الحدوث.

5. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحليل المخاطر (التحديات والفرص) للإطراف ذات العلاقة مستخدماً جدول (Annex-08) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع التحديات والفرص للإطراف ذات العلاقة واعتمادها.

6. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

7. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

09 - إجراء تحليل المخاطر - التحديات والفرص - المتعلقة بالقضايا الداخلية والخارجية

رقم الإجراء إ.ع. 09.

مراجعة:

التوقيع:

اعتماد:

التوقيع:

الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	ضمان الأخذ بالاعتبار التهديدات والفرص ذات العلاقة بالقضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية والتي قد تؤثر على المنتجات والخدمات المقدمة من كلية الآداب.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.
النطاق	كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحليل المخاطر (التهديدات والفرص) للقضايا الداخلية والخارجية تحديد المخاطر ومعالجتها بالطريقة الصحيحة واستغلال الفرص لتعزيز الفائدة من المنتجات والخدمات التي تقدمها كلية الآداب.

2. المستندات المستخدمة

جدول تحليل المخاطر – التهديدات والفرص – المتعلقة بالقضايا الداخلية والخارجية (Annex-09).

3. يحتوي تحليل المخاطر على المحاور الرئيسية التالية:

1- التهديدات ذات الأثر السلبي 2- الفرص ذات الأثر الإيجابي

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

4- استغلال الفرص وتعظيم الفائدة

3- المعالجة والحد من التأثير

6- درجة التأثير (التحديات-الفرص)

5- احتمالية الحدوث (التحديات-الفرص)

4. يمكن تقييم درجة التأثير بين عالي التأثير ومتوسط ومنخفض التأثير كذلك احتمالية الحدوث بين احتمال عالي الحدوث ومتوسط ومنخفض الحدوث.

5. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحليل المخاطر (التحديات والفرص) للقضايا الداخلية والخارجية مستخدماً جدول (Annex-09) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع التحديات والفرص للقضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية واعتمادها.

6. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

7. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

10 - إجراء تحليل المخاطر - التهديدات والفرص - المتعلقة بالعمليات والإجراءات

رقم الإجراء

إ. ع. 10.

الإدارة

مكتب ممثل إدارة الجودة.

الهدف

ضمان الأخذ بالاعتبار التهديدات والفرص ذات

العلاقة

بالعمليات والإجراءات والتي قد تؤثر على

المنتجات

والخدمات المقدمة من كلية الآداب.

المرجعية

دليل الجودة.

المسؤولية

ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.

النطاق

كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحليل المخاطر (التهديدات والفرص) للعمليات والإجراءات تحديد المخاطر ومعالجتها بالطريقة الصحيحة واستغلال الفرص لتعزيز الفوائد من المنتجات والخدمات التي تقدمها كلية الآداب.

2. المستندات المستخدمة

جدول تحليل المخاطر - التهديدات والفرص - المتعلقة بالعمليات والإجراءات

(Annex-10).

3. يحتوي تحليل المخاطر على المحاور الرئيسية التالية:

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

- 1- التهديدات ذات الأثر السلبي
 - 2- الفرص ذات الأثر الإيجابي
 - 3- المعالجة والحد من التأثير
 - 4- استغلال الفرص وتعظيم الفائدة
 - 5- احتمالية الحدوث (التهديدات-الفرص)
 - 6- درجة التأثير (التهديدات-الفرص)
4. يمكن تقييم درجة التأثير بين عالي التأثير ومتوسط ومنخفض التأثير كذلك احتمالية الحدوث بين احتمال عالي الحدوث ومتوسط ومنخفض الحدوث.
5. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات تحليل المخاطر (التهديدات والفرص) للعمليات والإجراءات مستخدماً جدول (Annex-10) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع التهديدات والفرص للعمليات والإجراءات واعتمادها.
6. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".
7. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

11 – إجراء التحليل والتقويم

رقم الإجراء

إ.ع. 11.

الإدارة

مكتب ممثل إدارة الجودة.

الهدف

إيجاد أدوات تحليل وتقويم وقياس ومراقبة

نظام إدارة

الجودة في كلية الآداب.

المرجعية

دليل الجودة.

المسؤولية

ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.

النطاق

كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء التحليل والتقويم تحليل محاور التقويم الأساسية وتقويمها وهي:

1- متابعة (Monitoring) ممثل إدارة الجودة.

2- عملية التدقيق.

3- استطلاع آراء المستفيدين.

4- مراجعة الإدارة.

2. المستندات المستخدمة

جدول التحليل والتقويم (Annex-II).

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على

استيفاء متطلبات التحليل والتقويم مستخدماً جدول (Annex-II) ويعرض ذلك على

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول محاور التحليل ونتائج التقييم والتوصية بإجراءات مقترحة لتحسين عملية أداء أدوات التحليل والقياس واعتمادها.

4. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

5. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

12 – إجراء متابعة إجراء التحليل والتقييم

رقم الإجراء	إ. ع. 12.
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	متابعة تقييم أدوات التحليل لنظام إدارة الجودة في كلية الآداب.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.
النطاق	كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء متابعة إجراء التحليل والتقييم على الإجراءات المقترحة لمحاور التقييم الأساسية وتقويمها وهي:

1- متابعة (Monitoring) ممثل إدارة الجودة.

2- عملية التدقيق.

3- استطلاع آراء المستفيدين.

4- مراجعة الإدارة.

لذلك يتم متابعة تقييم هذه المحاور ومراجعة المقترحات المقدمة لتحسين وتطوير أدوات التحليل.

2. المستندات المستخدمة

جدول متابعة إجراء التحليل والتقييم (Annex-12).

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات متابعة إجراء التحليل والتقييم مستخدماً جدول (Annex-12) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول محاور التحليل ونتائج التقييم والتوصية بإجراءات مقترحة لتحسين عملية أداء أدوات التحليل والقياس واعتمادها.

4. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

5. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل

الإجراءات

الإجراءات

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

13 – إجراء تحديد المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية

رقم الإجراء

إ. ع. 13.

الإدارة

مكتب ممثل إدارة الجودة.

الهدف

متابعة تقييم الخدمات والمنتجات المقدمة إلى جامعة الملك سعود.

المرجعية

دليل الجودة.

المسؤولية

ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.

النطاق

جامعة الملك سعود.

1. مقدمة

يتضمن إجراء سجل المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية التالي:

– تحديد واضح للمنتجات والخدمات المقدمة.

– ضوابط الخدمة (العقد وشروط ومواصفات الخدمة).

– الجهات المراقبة على تنفيذ تقديم الخدمة ذات الاختصاص.

– تقييم للمنتجات والخدمات المقدمة.

2. المستندات المستخدمة

جدول المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية (Annex-13).

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بجامعة الملك سعود على استيفاء متطلبات سجل المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية مستخدماً جدول (Annex-13) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول السجل لجميع المنتجات والخدمات المقدمة للجامعة من جهات خارجية وتحديد الضوابط وتقييم للخدمات.

4. يتم اعتماد الجدول من قبل مدير الجامعة أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لجامعة الملك سعود بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

5. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

14 - إجراء تحديد التغيرات المخطط لها

رقم الإجراء	إ. ع. 14.
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	تحديد التغيرات المخطط لها في كلية الآداب.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.
النطاق	كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحديد التغيرات المخطط لها التالي:

- تحديد واضح للتغيرات المخطط لها.
- تحديد الغرض من كل تغيير.
- النتائج المتوقعة من التغييرات.
- تحديد الموارد التي تتطلبها التغييرات.

2. المستندات المستخدمة

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

جدول التغييرات المخطط لها (Annex-14).

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات جدول تحديد التغييرات مستخدماً جدول (Annex-14) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول الجدول لجميع التغييرات والغرض والنتائج والموارد المطلوبة.

4. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

5. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

15 – إجراء قياس تأثير التغييرات المخطط لها على المتطلبات

رقم الإجراء	إ. ع. 15.
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	متابعة وضمان عدم تأثير التغييرات على المتطلبات.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة وفريق إعداد نظام إدارة الجودة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

النطاق

كلية الآداب.

1. مقدمة

يتضمن إجراء تحديد تأثير التغيرات المخطط لها على المتطلبات التالي:

- تحديد واضح للتغيرات المخطط لها.
- المتطلبات المتأثرة.
- تقويم الحيود الذي تسببه التغيرات.

2. المستندات المستخدمة

جدول قياس تأثير التغيرات المخطط لها على (Annex-15).

3. يعمل ممثل إدارة الجودة مع فريق إعداد نظام إدارة الجودة بكلية الآداب على استيفاء متطلبات جدول تحديد تأثير التغيرات على المتطلبات مستخدماً جدول (Annex-15) ويعرض ذلك على اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول الجدول لجميع التغيرات وتقويم الحيود واتخاذ الإجراء المناسب.

4. يتم اعتماد الجدول من قبل عميد الكلية أو من الجهة التي تمثله (الإدارة العليا للكيان الإداري)، وإصداره باعتباره النسخة الأصلية، (وثيقة مقيدة)، ويحتفظ ممثل إدارة الجودة بالأصل في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية: "نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

5. يتم مراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة في دليل الإجراءات العامة.

16 - إجراء مراجعة الإدارة

رقم الإجراء	إ. ع. 16.
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	ضمان مراقبة ومتابعة نظام إدارة الجودة.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة.
النطاق	فريق مراجعة الإدارة.

1. مقدمة

إن جودة الخدمة التي تقدمها وكالة التطوير والجودة هي مسؤولية جميع الموظفين بالكلية. ويقدم نظام إدارة الجودة من خلال الإجراءات الوظيفية تفاصيل كاملة عن كيفية

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

تقديم الخدمة من قبل الموظفين. ويخضع نظام إدارة الجودة لمراجعة ورقابة مستمرة من الإدارة بالكلية، بأسلوب دائم ومتواصل.

2. مراجعة الإدارة

2.1. إن اجتماع تقييم الإدارة مسؤولية فريق مراجعة الإدارة. وتتم اجتماعات فريق لإدارة مراجعة الإدارة بمعدل مرة واحدة في السنة على الأقل، ويشترك في اجتماعات فريق مراجعة الإدارة كل من:

- عميد الكلية أو من ينوب عنه (يمثل الإدارة العليا).
- وكلاء الكلية.
- وكيل وكالة التطوير والجودة بصفته ممثلاً لإدارة الجودة.
- أي أعضاء آخرين حسب الحاجة.

2.2. يعقد اجتماع مراجعة الإدارة في كلية الآداب مرة واحدة على الأقل في السنة، ويتم في هذا الاجتماع مناقشة المواضيع التالية:

- مراجعة محضر الاجتماع السابق وتقييمه.
- التغييرات في القضايا الداخلية والخارجية للكلية.
- تقارير حالات عدم المطابقة.
- رضا المستفيد ومستويات ومؤشرات الخدمة.
- تقييم أهداف الجودة والى أي مدى تم تحقيقها.
- تقييم نتائج المراقبة والقياس وفق البند (7-1-5) والبند (9-1).

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

- التدقيق الداخلي.
- توصيات التحسين والتطوير.
- التعديلات على الوثائق المقيدة.
- الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- فعالية الإجراءات المتخذة لمواجهة الفرص والتهديدات.
- أي مواضيع أخرى تتعلق بنظام إدارة الجودة.
- موعد اجتماع مراجعة الإدارة القادم.

2.3. إن ممثل إدارة الجودة مسئول عن تنظيم أجندة اجتماع مراجعة الإدارة حسب النموذج (ن . إ . ع . أ)، كما أن عليه توزيع محضر الاجتماع على كافة المشاركين في الاجتماع.

2.4. يتم تسجيل محضر الاجتماع حسب النموذج (ن . إ . ع . أ2) واعتماده من كل من عميد الكلية (أو من ينوب عنه) وممثل إدارة الجودة.

2.5. يحفظ محضر اجتماع مراجعة الإدارة ضمن ملف سجلات الجودة.

2.6. إن تمرير نتائج الاجتماع للكيانات المختلفة بكلية الآداب يقع ضمن مسؤولية أعضاء فريق مراجعة الإدارة، وعلى مسئولي الكيانات المعنية التحقق من إيصال محتوى هذا المحضر للموظفين ذوي العلاقة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

17 - إجراء مراقبة الوثائق والمعلومات

رقم الإجراء

إ. ع. 17.

الإدارة

مكتب ممثل إدارة الجودة.

الهدف

ضمان المراقبة الفعالة على الوثائق والمعلومات.

المرجعية

دليل الجودة.

المسؤولية

ممثل إدارة الجودة.

النطاق

جميع مسئولى الكيانات بالكلية.

1. مقدمة

مراجعة:

التوقيع:

اعتماد:

التوقيع:

يتضمن نظام إدارة الجودة أحكام الرقابة على الوثائق والمستندات الآتية:

- المستندات المراقبة / الوثائق المقيدة.

- المستندات الخارجية.

أ. المستندات المراقبة / الوثائق المقيدة:

5. تعرّف المستندات المراقبة / الوثائق المقيدة بأنها "وثائق معتمدة، يشترط فيها أن تكون موجودة في أماكن معروفة في المواقع التي تتم فيها عمليات ضرورية لفعالية نظام إدارة الجودة فمثلا ملف نظام إدارة الجودة يتم الاحتفاظ به لدى ممثل إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث، بالتسمية التالية:

"نظام إدارة الجودة لكلية الآداب بتاريخ اليوم-الشهر-العام الميلادي".

وهذه الوثائق المقيدة تشمل:

- الهيكل التنظيمية.
- دليل الجودة.
- دليل الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة.
- إجراءات العمل والرسومات التوضيحية.
- النماذج.
- أهداف الجودة.
- وصف الكيانات والتوصيف الوظيفي.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

1.2. إن توزيع نسخ الوثائق المقيدة بشكل الكتروني، بمعرفة ممثل إدارة الجودة، وذلك بالتنسيق مع مسؤولي الكيانات المختلفة بالكلية، ويقوم ممثل إدارة الجودة بالتأكد من أن النسخ قد عملت من أصل الوثيقة المعتمدة للكيانات المعنية، وذلك باستخدام أصل الوثيقة أو بديل آخر يتم الاتفاق عليه.

1.3. إن الوثائق المقيدة الخاصة بالكيانات المختلفة بالكلية (مثل، إجراءات العمل التنفيذية، وصف الكيانات والتوصيف الوظيفي، الخ...)، يتم إصدارها واعتبارها النسخة الإلكترونية الأصلية الأولى، حيث تعتمد من عميد الكلية أو من ينوب عنه أما باقي النسخ فيتم نسخها من تلك النسخة الأصلية واعتمادها من ممثل إدارة الجودة، ويقوم ممثل إدارة الجودة بتسليم النسخ الخاصة بكل كيان بالكلية بموجب قائمة توزيع الوثائق المقيدة (ن. إ. ع. 03) يحتفظ بأصل قائمة توزيع هذه الوثائق لدى ممثل إدارة الجودة، وفي حال فقدان بعض النسخ يتم إصدار نسخ بديلة ويشار بذلك على أنها بدل فاقد.

2. نظام الجودة

2.1. دليل الجودة: إن دليل الجودة هو عبارة عن تجاوب الكلية مع مجموعة الشروط والمتطلبات اللازمة لضمان إدارة الجودة، كما هو موضح في المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001 : 2015)، كما أن سياسة الجودة للكلية هي ضمن محتويات دليل الجودة، الذي يعتبر جزء من ملف نظام إدارة الجودة في الكلية، وهي متاحة لكافة منسوبي الكلية، ومعدة من قبل فريق مختص (أنظر قرار تشكيل فريق إعداد سياسة

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

الجودة في الكلية (Appendix- 03) ومعتمدة من قبل عميد الكلية ، إن ممثل إدارة الجودة في الكلية مسئول عن توزيع نسخ مقيدة من دليل الجودة، وذلك بموجب قائمة توزيع الوثائق المقيدة (ن . ١ . ع . 03)، ويتم استرجاع ما سبق إصداره من نسخ مقيدة إن دعت الحاجة إلى ذلك، وبمعرفة كل من عميد الكلية وممثل إدارة الجودة في الجامعة.

2.2. دليل الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة : يعتبر دليل الإجراءات العامة هو دليل تنفيذي لدليل الجودة وجزء منه، كما وتعتبر الإجراءات الواردة به إجراءات عامة ومشتركة لجميع كيانات الكلية وهي تغطي بالتفصيل كيفية تطبيق نظام إدارة الجودة ويتم التحكم بها من خلال متابعة النشرات والتعاميم الخاصة بها، وتعتمد من قبل وكيل وكالة التطوير والجودة (ممثل إدارة الكلية)، إن أي تغييرات يطرأ على هذه الإجراءات تستوجب عمل إصدار جديد منها، وهي من مسؤولية ممثل إدارة الجودة في الكلية، وذلك من أجل القيام بتوزيع أحدث الإصدارات بصفة مستمرة.

2.3. إن لكل كيان داخل الكلية رمز مميز (على سبيل المثال: 0400101 يرمز إلى عميد الكيان)، وإن جميع الإجراءات الوظيفية للكيانات قد تم ترميزها وفقاً لقائمة الرموز التي يقوم بمراقبتها ممثل إدارة الجودة والمحفوظة بمكتبه ولمزيد من الإيضاح يراجع الهيكل التنظيمي لكيانات الكلية حسب الأرقام المرجعية.

2.4. إن ملف الوثائق المقيدة لأي كيان بالكلية يحتوي بعد استكمالها على نسخ من دليل الجودة، والإجراءات الموثقة لنظام إدارة الجودة، والرسومات التوضيحية لإجراءات

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

العمل، وأهداف الجودة، ووصف الكيان والتوصيف الوظيفي، وسجلات الجودة وأي وثائق أخرى خاصة بذلك الكيان.

2.5. إن جميع الإجراءات تحوي البيانات الآتية:

3.

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

3.1. إن جميع إجراءات العمل التنفيذية التي تجري في الكلية، والرسومات التوضيحية الخاصة بها، ووصف الكيان والتوصيف الوظيفي، بعد إعدادها بواسطة كل كيان في الكلية، يجب اعتمادها من الإدارة العليا حسب الهيكل التنظيمي المعتمد، بينما سياسة الجودة، وأهداف الجودة، والهيكل التنظيمي، ودليل الجودة ودليل الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة يجب اعتمادها من عميد الكلية (باعتباره ممثل الإدارة العليا) أو من ينوب عنه.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

3.2. يتم التحكم في جميع نسخ الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة بواسطة قائمة توزيع الوثائق المقيدة (ن . إ . ع . 03) يقوم ممثل إدارة الجودة باعتماد النسخة الأصلية من هذه القائمة بعد استكمالها، وتحفظ لديه. يحتفظ ممثل إدارة الجودة بالنسخة الإلكترونية الأصلية من الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة، وترسل النسخ من الأصول لمعرفة ممثل إدارة الجودة إلى جميع الكيانات المعنية للاحتفاظ بها في ملفات نظام إدارة الجودة بمقر تلك الكيانات ويمكن إضافة ملاحق لبعض الإجراءات واللوائح المنظمة للعمل بالتنسيق مع مكتب ممثل إدارة الجودة إن النسخة الأصلية من كافة اللوائح الملحقة تراقب من ممثل إدارة الجودة من خلال أرقام الإصدار والجهات المصدرة لها.

3.3. إن مرجعية جميع الإجراءات العامة لنظام إدارة الجودة ولوائح القطاعات المختلفة مرتبطة بالمتطلبات التي يحددها نظام إدارة الجودة (ISO 9001 : 2015).

4. تعليمات العمل

إن أنشطة كيانات الكلية المختلفة قد تم توثيقها على شكل رسومات توضيحية. يتم تسليم نسخة مقيدة من الرسومات التوضيحية إلى الكيانات ذات العلاقة بموجب قائمة توزيع الوثائق المقيدة (ن . إ . ع . 03) المعتمد والمؤرخ من ممثل إدارة الجودة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

إن النسخ المقيدة من الرسومات التوضيحية يتم التحكم بها من خلال تتبع الرقم المرجعي ورقم الإصدار.

5. وصف الكيانات والتوصيف الوظيفي

يتم الاحتفاظ بالنسخة الأصلية من جميع بطاقات وصف الكيانات والتوصيف الوظيفي لدى ممثل إدارة الجودة وبرفقتها النسخة الأصلية من قائمة توزيع الوثائق المقيدة (ن . إ . ع 03) المعتمدة والمؤرخة يمكن لكل كيان الإطلاع على المهام والأهداف للكيان كما يمكن لكل موظف الإطلاع على البطاقة الخاصة به بعد إعدادها واعتمادها ويتم تسليم نسخة مقيدة من كل بطاقة وصف الكيانات والتوصيف الوظيفي إلى الكيان ذو العلاقة بموجب القائمة المذكورة. وتتم مراقبة النسخ المقيدة من البطاقات بواسطة تتبع الرقم المرجعي ورقم الإصدار يمكن الحصول على نسخ إضافية من أية بطاقة وصف الكيانات أو التوصيف الوظيفي من مكتب ممثل إدارة الجودة.

6. الوثائق الخارجية

6.1. الوثائق الخارجية هي الوثائق المستخدمة ضمن عمادة الجودة، والمعدة من مصادر خارجية، وهي تعد مصدراً أولياً للمعلومات في العمادة (مثل التعليمات 'اللوائح، والتعاميم، النماذج الصادرة من وزارة الخدمة المدنية ووزارة التعليم العالي، الخ...)

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

يتم تسجيل تلك الوثائق في قائمة الوثائق الخارجية (ن . إ . ع . 04)، المعتمد والمؤرخ من ممثل إدارة الجودة.

6.2. إن قائمة الوثائق الخارجية تحفظ في ملفات نظام إدارة الجودة الخاصة بممثل إدارة الجودة، وتوزع نسخ منها بوساطة ممثل إدارة الجودة على الكيانات المعنية حسب الحاجة، وعلى ممثل إدارة الجودة حفظ هذه القائمة وتحديثها كلما دعت الحاجة.

7. الوثائق الملغاة

على مسؤولي الكيانات المختلفة التحقق من أن جميع الوثائق حديثة، وأن الوثائق الملغاة مستبعدة عن أماكن العمل وترسل كافة الوثائق الملغاة إلى ممثل إدارة الجودة الذي يقوم بالتخلص منها بالطريقة المناسبة والاحتفاظ بنسخة واحدة فقط، على أن تضاف كلمة ملغى إلى اسم الملف بتاريخ الإلغاء.

8. التعديلات

8.1. يتم تعبئة نموذج طلب تغيير وثيقة (ن . إ . ع . 05) من الكيان الراغب في إصدار وثيقة جديدة أو تغيير أو إلغاء وثيقة حالية.

8.2. يرسل نموذج طلب تعديل وثيقة إلى ممثل إدارة الجودة لاتخاذ اللازم.

8.3. في حال اعتماد التعديل من ممثل إدارة الجودة، يتم إصدار وثيقة جديدة برقم إصدار جديد.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

8.4.

يتأكد ممثل إدارة الجودة من توزيع الوثيقة الجديدة على الجهات المعنية.

8.5.

يقوم ممثل إدارة الجودة بسحب الوثيقة القديمة (الملغاة)، والتخلص منها والاحتفاظ بنسخة واحدة فقط منها، على أن تختتم هذه النسخة بكلمة (ملغي) بشكل واضح.

9. الإشعار والإعلام بنظام الجودة

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

10. الوثائق الإلكترونية

تحتفظ كلية الآداب بالوثائق الإلكترونية بطريقة مناسبة، على مخرجات الكلية وبإشراف عمادة التعاملات الإلكترونية والاتصالات، ولدى ممثل إدارة الجودة على أقراص ليزرية مثلاً، يحدد فيها تاريخ التحديثات أو التعديلات أو الإلغاء في أمسميات الملفات.

18 - إجراء مراقبة سجلات الجودة

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

رقم الإجراء	إ. ع. 18.
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	ضمان رقابة فعالية التحكم بالسجلات والمعلومات ضمن نظام الجودة.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	رؤساء القطاعات.
النطاق	جميع الموظفين المعنيين.

1. سجلات الجودة

- 1.1. يعرف سجل الجودة في كلية الآداب على أنه سجل يُجمع ويُحفظ بموجبه أية معلومات تخص نظام إدارة الجودة (مثل سجلات التدريب، بيانات الموظفين وتقارير المراجعة الداخلية، الخ...).
- 1.2. كل مسئول كيان في الكلية يقوم بتعريف وتحديد سجلات الجودة واستكمال نموذج قائمة سجلات الجودة (ن . إ . ع . 06).
- 1.3. 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.
- 1.4. قائمة سجلات الجودة (ن . إ . ع . 06) تحدث دورياً، وتعتمد وتؤرخ من ممثل إدارة الجودة، وتحفظ صورة منها بملف نظام إدارة الجودة بكل كيان أما أصل هذه القائمة فيحتفظ بها في ملفات ممثل إدارة الجودة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

1.5. يُعدّ مسؤولي الكيانات المختلفة بالكلية مسئولين عن الاحتفاظ بسجلات الجودة لديهم، طبقاً لفترة الحفظ المذكورة في قائمة سجلات الجودة (ن.إ.ع. 06) وعند رغبة أي كيان بالتخلص من أي سجلات جودة، عندها يتم التنسيق مع ممثل إدارة الجودة.

1.6. جميع الوثائق الإلكترونية تحفظ بأسلوب مناسب بمعرفة مسئول الكيان المعني. كذلك يتم الاحتفاظ بهذه الوثائق على قرص مدمج كنسخة إضافية (احتياطية)، ويكون ذلك مرة كل سنة على الأقل، على أن يتم حفظ هذه النسخة الاحتياطية في مكان آمن.

19 – إجراء رصد ومعالجة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية

إ.ع. 19.

رقم الإجراء

مراجعة:

التوقيع:

اعتماد:

التوقيع:

الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	معالجة الثغرات ضمن النظام واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة.
النطاق	جميع مسؤولي الكيانات.

1. حالات عدم المطابقة

1.1. تُعرّف حالات عدم المطابقة بأنها:

- أي قصور لكيان ما في الكلية، في مجال مدى تطابق الخدمة المقدمة، مع الخدمة المتفق عليها مسبقاً، والخاصة بكافة عملاء الكلية.

1.2. يتم التركيز على حالات عدم المطابقة من خلال:

- عملية التدقيق بمستوياتها الثلاث (التدقيق الذاتي - التدقيق الداخلي - التدقيق الخارجي) على تطبيق نظام إدارة الجودة.
- القصور في توثيق نظام إدارة الجودة أو في تطبيقه، بحسب ما يعرفها مسؤولي كيانات الكلية.

2. الإجراء التصحيحي والوقائي

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

2.1. إن فكرة الإجراء التصحيحي والوقائي تكمن في تحديد حالات عدم المطابقة وتصحيحها في أسرع وقت ممكن وتفاذي تكرارها مستقبلاً.

2.2. يعدّ الإبلاغ عن حالات عدم المطابقة جزءاً مهماً من نظام إدارة الجودة، بحيث يتم تسجيل حالات عدم المطابقة في نموذج إبلاغ عن حالة عدم المطابقة (ن . إ . ع . 07).

2.3. إن تحديد حالات عدم المطابقة والإبلاغ عنها من مسؤولية جميع الموظفين بالاشتراك مع مسئول الكيانات المختلفة.

3. حالات عدم المطابقة المحتملة

3.1. إن الإبلاغ عن حالات عدم المطابقة المحتملة، تهدف إلى منع المشكلات قبل وقوعها، وذلك باتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة.

3.2. في الحالات التي لا يكون فيها عدم مطابقة قد ظهرت ويحتمل وقوعها، يستكمل الجزء الأول من النموذج (ن . إ . ع . 07) ويرسل إلى مكتب ممثل إدارة الجودة عن طريق مسئول الكيان المعني للبلاغ.

3.3. يقرّر ممثل إدارة الجودة الإجراء الأمثل، ومن الممكن أن يتم ذلك بالرجوع إلى فريق مراجعة الإدارة أو فريق إعداد نظام إدارة الجودة بالكلية.

3.4. في حالة الإبلاغ عن عدم مطابقة بالنموذج (ن . إ . ع . 07)، يتم إعطاؤه رقماً مرجعياً مناسباً في الخانة المناسبة بمعرفة ممثل إدارة الجودة، ومن ثم يسجل هذا الرقم في نموذج سجل الإجراءات التصحيحية والوقائية (ن . إ . ع . 08) ويقوم ممثل إدارة

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

الجودة باتخاذ الإجراءات النظامية اللازمة، ومتابعة تنفيذها من الموظفين المعنيين، من أجل إغلاق الحالة واستكمال تعبئة بقية حقول البلاغ.

20 – إجراء مراقبة حالات عدم المطابقة

رقم الإجراء	إ. ع. 20
الإدارة	مكتب ممثل إدارة الجودة.
الهدف	ضمان المراقبة الفعالة لحالات عدم المطابقة.
المرجعية	دليل الجودة.
المسؤولية	ممثل إدارة الجودة.
النطاق	جميع مسئولى الكيانات.

1. حالات عدم المطابقة

1.1. عند اكتشاف حالة عدم مطابقة، يقوم الشخص الذي اكتشف الحالة بتعبئة نموذج إبلاغ عن حالة عدم المطابقة (ن . إ . ع . 07)، وتسليمه إلى ممثل إدارة الجودة.

1.2. فور استلام ممثل إدارة الجودة لنموذج عدم المطابقة، يقوم بتنفيذ الخطوات الموضحة في إجراء رصد ومعالجة حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية والوقائية (إ . ع . 19).

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

1.3. أي حالة عدم مطابقة، توجه إلى ممثل إدارة الجودة، ومن ثم تدرج في سجل الإجراءات التصحيحية والوقائية (ن . إ . ع . 08)، ومن ثم يتم التعامل مع الحالة بالصورة النظامية.

21 – إجراء التدقيق الداخلي على نظام إدارة الجودة

رقم الإجراء

إ. ع. 21.

الإدارة

مكتب ممثل إدارة الجودة.

الهدف

ضمان تقويم أداء فعالية أنظمة الجودة من خلال التدقيق الداخلي

المرجعية

دليل الجودة.

المسؤولية

ممثل إدارة الجودة.

النطاق

ممثل إدارة الجودة ومدققي نظام الجودة الداخليين وجميع

مسؤولي الكيانات الإدارية.

أ. جدول التدقيق والتكليف

التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة يقع على مسؤولية موظفين مختارين من وكالة التطوير والجودة، وهو معني بتطبيق نظام إدارة الجودة في كافة كيانات الكلية، تجاه متطلبات مواصفة (ISO 9001 : 2015) من أجل التأكد من استيفاء تلك المتطلبات وتطبيقها تطبيقاً صحيحاً لدعم عمليات التطوير المستمر.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

1.1. يقوم بالتدقيق أشخاص مستقلون عن الكيان المراد تقييمه (مجلس التدقيق الداخلي بكلية الآداب).

1.2. يقوم ممثل إدارة الجودة باعتماد خطة التدقيق الداخلي لفترة 12 شهراً، حسب النموذج (ن . إ . ع . 09)، على أن يتم التدقيق مرة واحدة في العام 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.

1.3. يقوم ممثل إدارة الجودة بطلب تكليف مدقق داخلي مدرب (أو عدة مدققين داخليين مدربين)، لتخطيط وتنفيذ ومتابعة كل عملية تدقيق كلف بها، وذلك حسب برنامج التدقيق الداخلي، نموذج (ن . إ . ع . 10).

2. عمليات التدقيق

2.1. يقوم المدقق الداخلي بإعداد قائمة فحص للتدقيق الداخلي قبل البدء في عملية التدقيق حسب النموذج (ن . إ . ع . 11)، وتستخدم هذه القائمة لتسجيل أدلة موضوعية لنتائج التدقيق سواء كانت إيجابية أو سلبية.

2.2. يتم تسجيل حالات عدم المطابقة التي تكتشف في أثناء التدقيق في نموذج تقرير عدم المطابقة (ن . إ . ع . 12)، مع إرفاق الأدلة الموضوعية اللازمة.

2.3. يتم عقد اجتماع بين مسئول الكيان أو من ينوب عنه والمدقق الداخلي بعد الانتهاء من التدقيق الداخلي، وذلك للتفاهم شفهيًا حول نتائج التدقيق، ولطرح الإجراءات

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

التصحيحية والوقائية المناسبة لحالات عدم المطابقة التي سجّلت في ذلك الكيان.

2.4. كل حالة عدم مطابقة (بعد الاتفاق عليها) تُسجل في تقرير عدم المطابقة حسب النموذج (ن . إ . ع . 12)، على أن يكون هناك نموذج مستقل لكل حالة عدم مطابقة.

2.5. إن اقتراح الإجراء التصحيحي والإجراء الوقائي من مسؤولية الكيانات المعنية، ويتم تسجيل هذه الإجراءات في تقرير عدم المطابقة (ن . إ . ع . 12) ويتفق رسمياً على المدة اللازمة لتنفيذ هذه الإجراءات بين المدقق الداخلي ومسئول الكيان المعني أو من ينوب عنه. وترسل صور من هذا النموذج إلى كل من مسئول الكيان المعني وممثل إدارة الجودة، على أن يحتفظ المدقق الداخلي المكلف بالنسخة الأصلية لعمل المزيد من الإجراءات.

2.6. 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 المطابقة نموذج (ن . إ . ع . 12) بواسطة المدقق الداخلي، ويوقع عليه كلا الطرفين: المدقق الداخلي والموظف مسئول الكيان الذي رصدت به حالات عدم المطابقة.

2.7. يتم إعادة إرسال قائمة فحص التدقيق الداخلي (ن . إ . ع . 11)، وأصل كافة تقارير عدم المطابقة (م. أ. 12) إلى مكتب ممثل إدارة الجودة، وذلك بعد تعبئة كافة الحقول بتلك النماذج. كما يتم تحديث سجل تقارير التدقيق الداخلي سجل الإجراءات

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

التصحيحية والوقائية – (ن . إ . ع . 08) من قبل ممثل إدارة الجودة. وفي حالة فشل الإجراء التصحيحي والوقائي أو عدم كفايته، يقوم ممثل إدارة الجودة باقتراح المزيد من الإجراءات المناسبة – بما في ذلك الرجوع إلى فريق مراجعة الإدارة، إن لزم الأمر. إن ممثل إدارة الجودة مسئول عن استكمال الجزء الأخير من تقرير عدم المطابقة وإغلاقه طبقاً للنظام إن كلاً من المدقق الداخلي المكلف ومسئول الكيان المعني بالأمر لا حاجة لهما للاحتفاظ بصورة من نموذج تقرير عدم المطابقة بعد الانتهاء من عملية التدقيق الداخلي. إن أصول جميع نماذج التدقيق الداخلي التي تم إنجازها تبقى لدى مكتب ممثل إدارة الجودة بصفاتها وثائق مقيدة.

2.8. إن تنظيم برنامج التدقيق الداخلي حسب النموذج (ن . إ . ع . 10) هو من مهام ممثل إدارة الجودة.

2.9. عندما لا يتم التدقيق الداخلي المقرر فإنه يجب على ممثل إدارة الجودة تذكير كلا الطرفين: المدقق الداخلي المكلف ومسئول الكيان بمسؤوليتهما 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 مراجعة الإدارة، إن دعت الحاجة.

2.10. يتم تحديد وتسمية كافة المدققين الداخليين لنظام إدارة الجودة، وتدريبهم عن طريق مكتب ممثل إدارة الجودة، الذي يؤكد أنه قد تم تقديم التدريب (في التدقيق الداخلي) اللازم لهم، على أن يتم توثيقه، ومتابعته.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

2.11. يتم تزويد كل مدقق داخلي كلف بالتدقيق بالمعلومات اللازمة، لإتمام مهمة المدقق الداخلي، بما في ذلك قوائم البيانات عن الكيانات التي سيقوم بتدقيقها أو حيثما يتطلب الأمر ذلك، إن جميع المعلومات والدعم اللازم من مسؤوليات مكتب ممثل إدارة الجودة.

2.12. بعد الانتهاء من التدقيق الداخلي، يرفع المدقق الداخلي تقرير التدقيق الداخلي نموذج (ن . إ . ع . 13) إلى ممثل إدارة الجودة، على أن ترفق جميع تقارير حالات عدم المطابقة.

مراجعة:	التوقيع:
اعتماد:	التوقيع:

الإصدار الثالث 1440هـ
المحتوى نموذج اجندة اجتماع مراجعة الإدارة
رمز النموذج ن . إ . ع . 01
صفحة 1 من 1

التاريخ:

اليوم:

بداية الاجتماع:

أعضاء فريق مراجعة الإدارة

م	المنصب	الاسم
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		

مواضيع المناقشة

م	الموضوع	ملاحظات
01		
02		
03		
04		
05		
06		
07		
08		
09		
10		

توقيع ممثل إدارة الجودة:

الإصدار الثالث 1440هـ
المحتوى محضر اجتماع مراجعة الإدارة
رمز النموذج ن . إ . ع 02
صفحة 1 من 1

تاريخ الإجماع:

- | | | |
|---------|---------|---------|
| 3 | 2 | 1 |
| 6 | 5 | 4 |
| 9 | 8 | 7 |

م	القرارات	المسؤول عن التنفيذ	المسؤول عن المتابعة
01			
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			

توقيع عميد الكلية:

توقيع ممثل إدارة الجودة:

التاريخ:

التاريخ:

الإصدار الثالث 1440 هـ
المحتوى قائمة توزيع الوثائق المقيدة
رمز النموذج ن . إ . ع . 03
صفحة 1 من 1

م	اسم الوثيقة	الإصدار	تاريخ الاستلام	اسم المستلم	توقيعه	تاريخ الاسترجاع	اسم المسترجع	توقيعه
01								
02								
03								
04								
05								
06								
07								
08								
09								
10								

التاريخ:

توقيع ممثل إدارة الجودة:

الإصدار الثالث 1440 هـ
المحتوى قائمة الوثائق الخارجية
رمز النموذج ن . إ . ع . 04
صفحة 1 من 1

م	اسم الوثيقة	الإصدار	أماكن تواجدها	الجهة المصدرة لها	المسؤول عن مراقبتها	ملاحظات
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						

التاريخ:

توقيع ممثل إدارة الجودة:

الإصدار الثالث 1440 هـ
المحتوى طلب تغيير وثيقة مقيدة
رمز النموذج ن . إ . ع . 05
صفحة 2 من 2

رقم الطلب:	التاريخ:
(بواسطة ممثل إدارة الجودة)	(بواسطة مقدم الطلب)
إسم الوثيقة:	
(بواسطة مقدم الطلب)	
رقم الوثيقة:	(بواسطة مقدم الطلب)
طلب: (الرجاء إختيار واحدة فقط)	نوع الوثيقة: (الرجاء إختيار واحدة فقط)
☐ وثيقة جديدة (الرجاء تعبئة الجزء الأول) ☐ تغيير وثيقة حالية (الرجاء تعبئة الجزء الثاني) ☐ إلغاء وثيقة حالية (الرجاء تعبئة الجزء الثالث)	☐ الإجراءات / الرسومات التوضيحية ☐ دليل الجودة ☐ النماذج
الجزء الأول	طلب وثيقة جديدة
توضيح هنا الحاجة للوثيقة الجديدة مع إرفاق مقترح للوثيقة الجديدة المراد إستحداثها:	
المرفقات: ☐ نعم ☐ لا عدد الصفحات المرفقة:	
الجزء الثاني	طلب تغيير وثيقة حالية
توضيح هنا الحاجة للتغيير مع إرفاق مقترح للوثيقة المراد تغييرها مع التغييرات المقترحة:	
المرفقات: ☐ نعم ☐ لا عدد الصفحات المرفقة:	
الجزء الثالث	طلب إلغاء وثيقة حالية
توضيح هنا أسباب طلب إلغاء الوثيقة الحالية مع الإلتزام بالدقة والموضوعية. يمكن إرفاق أي أوراق إضافية مساندة:	
المرفقات: ☐ نعم ☐ لا عدد الصفحات المرفقة:	

الإصدار الثالث 1440 هـ
المحتوى طلب تغيير وثيقة مقيدة
رمز النموذج ن . إ . ع . 05
صفحة 2 من 2

تابع النموذج

الإعتماد	
إسم مسئول القطاع:	إعتماد الطلب من قبل ممثل إدارة الجودة
(الرجاء التأكد من أن جميع الخانات السابقة معبأة كما يجب قبل إرسال النموذج لممثل إدارة الجودة)	☐ نعم ☐ لا
التوقيع:	(الرجاء إرسال النموذج للقطاع المعني في حال عدم الموافقة (إعتماد) الطلب مع كتابة ملاحظتك أدناه إن وجدت)
إسم القطاع:	التوقيع:
ملاحظات: (في حالة عدم إعتماد الطلب)	
لإستخدام ممثل إدارة الجودة	
يجب إخطار جميع من لديهم نسخ من الوثيقة: ☐ نعم ☐ لا	
المحتفظين بنسخ من الوثيقة هم:	
01	02
03	04
05	06
07	08
09	10
ملاحظات إلى المحتفظين بنسخ من الوثيقة: (يمكن إستخدام أوراق إضافية)	
توقيع ممثل إدارة الجودة: التاريخ:	

الإصدار الثالث 1440 هـ
المحتوى قائمة سجلات الجودة
رمز النموذج ن . إ . ع . 06
صفحة 1 من 1

رمز القطاع:

اسم القطاع:

م	عنوان النموذج	رمز النموذج	الإصدار	الجهة المحفوظ لديها	مدة الحفظ	ملاحظات
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						

التاريخ:

توقيع ممثل إدارة الجودة:

الإصدار الثالث 1440 هـ
المحتوى الإبلاغ عن حالة عدم مطابقة
رمز النموذج ن . إ . ع . 07
صفحة 1 من 1

اسم القطاع:	اسم مسئول القطاع:
التاريخ:	اسم صاحب البلاغ:
توضيح حالة عدم المطابقة:	
توقيع صاحب البلاغ:	توقيع مسئول القطاع:

الرقم المرجعي:	تاريخ استلام البلاغ:
تحليل المشكلة:	
الإجراء التصحيحي:	
الإجراء الوقائي:	
التاريخ المقترح لانتهاء من الإجراء التصحيحي:	
تاريخ التدقيق على الإجراء التصحيحي:	
تاريخ إغلاق الحالة:	
اسم و توقيع المدقق الداخلي:	توقيع ممثل إدارة الجودة:

الإصدار الثالث 1440 هـ
المحتوى سجل الإجراءات التصحيحية والوقائية
رمز النموذج ن . إ . ع . 08
صفحة 1 من 1

م	رقم تقرير عدم المطابقة	مستلم التقرير	تاريخ الانتهاء من الإجراء التصحيحي	القطاع	القائم بالإجراء التصحيحي	تاريخ إغلاق الحالة
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						

توقيع ممثل إدارة الجودة: التاريخ:

عام.....هـ

[illegible]

..... التاريخ:

اعتماد عميد الكلية:

توقيع ممثل إدارة الجودة:.....

الإصدار الثالث 1440 هـ
المحتوى برنامج التدقيق الداخلي
رمز النموذج ن . إ . ع . 10
صفحة 1 من 1

الفترة من (/ / هـ) إلى (/ / هـ)

م	القطاع قيد التدقيق (الرمز)	الموظف قيد التدقيق	موضوع التدقيق	التوقيت		فريق التدقيق
				من	إلى	
01						
02						
03						
04						
05						
06						
07						
08						
09						
10						

توقيع ممثل إدارة الجودة: التاريخ:

الإصدار الثالث 1440هـ
المحتوى قائمة فحص التدقيق الداخلي
رمز النموذج ن . إ . ع . 11
صفحة 1 من 1

رقم التدقيق:		تاريخ التدقيق:			اسم القطاع:
اسم المدقق عليه:					
ملاحظات التدقيق	نتائج الفحص			محاور التدقيق	
	لا	لا يمكن التحديد	نعم		
توقيع ممثل إدارة الجودة:		اسم وتوقيع المدقق الداخلي:			
التاريخ:		التاريخ:			

الإصدار الثالث 1440 هـ
المحتوى تقرير عدم المطابقة
رمز النموذج ن . إ . ع . 12
صفحة 1 من 1

التاريخ:	الرقم المرجعي:	اسم المدقق الداخلي:
اسم القطاع:		اسم المدقق عليه:
وصف حالة عدم المطابقة:		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
سبب حالة عدم المطابقة:		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
توقيع المدقق عليه:	توقيع المدقق الداخلي:	التاريخ:
الإجراء التصحيحي المقترح:		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
التاريخ المقترح لانتهاء من التنفيذ:		
توقيع المسئول عن التنفيذ:	التاريخ:	
تدقيق الإجراء التصحيحي:		
.....		
.....		
.....		
اسم وتوقيع المدقق الداخلي:		
التاريخ:		
توقيع ممثل إدارة الجودة:		
التاريخ:		

تاريخ التدقيق:

رقم التدقيق:

القطاع المدقق عليه:

.....

.....

.....

مقر التدقيق:

المدقق عليهم:

.....

.....

.....

اسم المدقق الداخلي:

موضوع التدقيق:

تاريخ آخر تدقيق على الموقع:

عدد تقارير عدم المطابقة بهذا القطاع:

اعتماد المدقق الداخلي:

التوقيع:

اعتماد ممثل إدارة الجودة:

التوقيع: