

عملية الجودة والتخطيط

المرجع : HR-QAP-PR

رقم الإصدار : 03

30 يونيو 2022

اعتماد

وكيل العمادة للتخطيط والتطوير
د. خالد الديخي
01 أبريل 2022

تحرير ومراجعة

رئيس وحدة الجودة والتخطيط
أ. صالح سليمان السويل
01 أبريل 2022

المسؤول عن العملية

رئيس قسم الجودة والتخطيط

اسم العملية

قسم الجودة والتخطيط

أعضاء العملية

- رئيس وحدة الجودة والتخطيط
- الفريق الإداري المكلف بوحدة الجودة والتخطيط

أهداف العملية

- العمل على تطبيق أنظمة الجودة بشكل عام بالعمادة وتطوير الأداء من خلال التحسين المستمر.
- وضع سياسة الجودة لعمادة الموارد البشرية للمدى القصير والبعيد.
- المساهمة في إعداد وتنفيذ ونشر ثقافة الجودة بالعمادة.
- المساهمة في قياس رضا المستفيدين وذلك من خلال إعداد استبيان قياس رضا المستفيدين وإعداد خطة للتحسين مع الاستفادة من آرائهم.
- إعداد التقارير السنوية فيما يخص الجودة وعمل دراسات تطويرية.

نطاق العملية

تنفذ العملية على كافة مسؤولي العمليات داخل العمادة ووحدة الجودة والتخطيط.

العميل	الخارجي / الداخلي	المتطلبات
منسوبي العمادة	داخلي	<ul style="list-style-type: none"> نشر ثقافة الجودة تطوير الأداء من خلال التحسين المستمر تطوير بيئة العمل وأساليبه
المستفيدون من خدمات العمادة	خارجي	<ul style="list-style-type: none"> سرعة إنجاز المعاملات زيادة رضا المستفيد من خدمات العمادة

التوزيع

- عميد عمادة الموارد البشرية
- وكيل عمادة الموارد البشرية للتخطيط والتطوير.
- رئيس وحدة الجودة والتخطيط.
- ممثل وحدة الجودة والتخطيط.

مرجعية العملية

- نظام مجلس التعليم العالي والجامعات ولوائحه.
- أنظمة ولوائح وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.
- القرارات والتنظيمات الصادرة من مجلس الجامعة.
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015).
- دليل الجودة.

مخرجات العملية	مدخلات العملية
سياسة الجودة في العمادة	الإطار الاستراتيجي (الرؤية والرسالة)
حالات المطابقة وعدم المطابقة	التدقيق الداخلي
معالجة حالات عدم المطابقة	الإجراءات التصحيحية والوقائية
قياس رضا المستفيدين	إجراء استبيان مع المستفيدين من خدمات العمادة
نشر ثقافة الجودة	دورات توعوية في الجودة-نشرات تعريفية وعلمية
التقارير والخطط السنوية	بيانات وتقارير الأداء للأقسام

الموارد المطلوبة للعملية

موارد بشرية (كفاءات ومهارات)

- توفير وتحديد الأفراد اللازمين لتشغيل العملية، وتحديد الكفاءات الضرورية لهم.
- يمكن الرجوع إلى اللائحة التنفيذية للموارد البشرية.

البنية التحتية وبيئة العمل

- توفير المباني والمرافق المصاحبة له.
- توفير مناخ يناسب الأعمال الإدارية والعمليات.
- توفير درجة الحرارة والرطوبة والإضاءة المناسبة.
- توفير أجهزة الحاسب، طابعات، آلات تصوير، والبرمجيات اللازمة وأجهزة الاتصالات.
- توفير ورق، ملفات، مكان لحفظ الملفات.

التعريفات والاختصارات

الرمز	دلالة الرمز	الرمز	دلالة الرمز
HR	عمادة الموارد البشرية	PR	هو رمز العملية
QAP	وحدة الجودة والتخطيط	P	هو رمز الإجراء

طريقة ووقت التدقيق على العملية

التدقيق داخلي ويتم على الاقل مرة في السنة على العملية المذكورة لضمان تطبيق وتحسين هذه العملية باستمرار

بيان التعديلات

رقم الإصدار	رقم التعديل	نوع التعديلات أو الأسباب	الصفحة	التاريخ
01	01	تعديل على جدول سير العملية وذلك بإضافة الإجراءات الجديدة والنماذج المتعلقة بها		01 أبريل 2022
02	02	تعديل على جدول سير العملية وإضافة إجراء تحديد وتقييم الخدمات المقدمة من جهات خارجية		30 يونيو 2022

سير العملية

#	الإجراء	الرمز المرجعي	النماذج المرتبطة
1	إجراء تدقيق الجودة الداخلي	HR-QAP-P-01	HR-QAP-F-01 HR-QAP-F-02 HR-QAP-F-03 HR-QAP-F-04 HR-QAP-F-05 HR-QAP-F-06 HR-QAP-L-01
2	إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية	HR-QAP-P-02	HR-QAP-F-07 HR-QAP-L-02
3	إجراء المراجعة الدورية للعمادة	HR-QAP-P-03	HR-QAP-F-08 HR-QAP-F-09 HR-QAP-L-03
4	إجراء استبيان الرضا عن خدمات العمادة	HR-QAP-P-04	HR-QAP-F-10
5	إجراء دراسة تطويرية	HR-QAP-P-05	X
6	إجراء ضبط الوثائق	HR-QAP-P-06	HR-QAP-F-11 HR-QAP-I-02 HR-QAP-I-01 HR-QAP-L-08 HR-QAP-L-10
7	إجراء ضبط السجلات	HR-QAP-P-07	HR-QAP-L-09
8	إجراء تحديد القضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية	HR-QAP-P-08	HR-QAP-L-11
9	إجراء تحديد العمليات الأساسية (المدخلات والمخرجات)	HR-QAP-P-09	HR-QAP-L-12
10	إجراء تحديد الشرائح المستفيدة (الاحتياجات والتوقعات)	HR-QAP-P-10	HR-QAP-L-13
11	إجراء تحليل المخاطر المتعلقة بالقضايا الداخلية والخارجية	HR-QAP-P-11	HR-QAP-L-14
12	إجراء تحليل المخاطر المتعلقة بالعمليات والإجراءات	HR-QAP-P-12	HR-QAP-L-15

#	الإجراء	الرمز المرجعي	النماذج المرتبطة
13	إجراء تحديد التغييرات المخطط لها	HR-QAP-P-13	HR-QAP-L-16
14	إجراء التحليل والتقييم	HR-QAP-P-14	HR-QAP-L-17
15	إجراء تحديد وتقييم الخدمات المقدمة من جهات خارجية	HR-QAP-P-15	HR-QAP-L-18 HR-QAP-L-19
16	دليل الجودة	HR-QAP-M-01	X
17	قائمة إجراءات العمادة	HR-QAP-L-04	X
18	قائمة نماذج العمادة	HR-QAP-L-05	X
19	قائمة تعليمات العمادة	HR-QAP-L-06	X
20	قائمة وثائق الجودة الرئيسية	HR-QAP-L-07	X
21	تعليمية نظام ترميز الوثائق	HR-QAP-I-01	X
22	تعليمية مراقبة الوثائق والمعلومات	HR-QAP-I-02	X
23	نموذج تحليل المخاطر	HR-QAP-F-12	X
24	نموذج بطاقة التوصيف الوظيفي	HR-QAP-F-13	X

سجلات العملية

اسم السجل	المسؤول	مكان التخزين	مدة التخزين
مستندات تطبيق مشروع الآيزو	رئيس الوحدة	وحدة الجودة والتخطيط	مالا نهاية
نتائج الاستبيان والشكاوي والمقترحات	رئيس الوحدة	وحدة الجودة والتخطيط	مالا نهاية
المراجعة الدورية لأنظمة الجودة	رئيس الوحدة	وحدة الجودة والتخطيط	مالا نهاية
مستندات الاجراءات التصحيحية والوقائية	رئيس الوحدة	وحدة الجودة والتخطيط	مالا نهاية
مستندات التدقيق الداخلي	رئيس الوحدة	وحدة الجودة والتخطيط	مالا نهاية
مستندات التدقيق الخارجي	رئيس الوحدة	وحدة الجودة والتخطيط	مالا نهاية
خطابات أخرى متعلقة بإدارة الجودة	رئيس الوحدة	وحدة الجودة والتخطيط	مالا نهاية

متابعة وقياس العملية

الهدف	إجراء عملية التدقيق الداخلية
مؤشر الأداء KPI	عدد عمليات التدقيق التي تم إنجازها ÷ عدد عمليات التدقيق المخطط لها
المستهدف	100% من عمليات التدقيق الداخلية
العينة	برنامج التدقيق الداخلي
تاريخ قياس الهدف	شهري
تاريخ تحقيق الهدف	نصف سنوي
تحديد الخطوات	■ تطبيق خطوات إجراء التدقيق الداخلي
الهدف	سرعة إنجاز المعاملات وكفاءة الإنتاجية
مؤشر الأداء KPI	عدد المعاملات التي تم إنجازها ÷ إجمالي الوقت المستغرق للمعاملات المنجزة
المستهدف	80% من المعاملات خلال (يوم واحد)
العينة	سجلات ومعاملات
تاريخ قياس الهدف	شهري
تاريخ تحقيق الهدف	نصف سنوي
تحديد الخطوات	■ تسجيل ورود المعاملة ■ تسجيل صدور المعاملة ■ تسجيل إنجاز المعاملة

إجراءات عمليات الموارد البشرية

النطاق

أقسام عمادة الموارد البشرية.

الهدف

ضمان تقييم وأداء فعال لأنظمة الجودة من خلال التدقيق الداخلي

النماذج

- جدول برنامج التدقيق الداخلي (HR-QAP-F-01)
- نموذج تكليف بتنفيذ عملية التدقيق (HR-QAP-F-02)
- نموذج خطة التدقيق الداخلي (HR-QAP-F-03)
- نموذج جدول أسئلة التدقيق (HR-QAP-F-04)
- نموذج تقرير عدم المطابقة (HR-QAP-F-05)
- نموذج تقرير التدقيق الداخلي (HR-QAP-F-06)
- قائمة سجل الإجراءات التصحيحية (HR-QAP-L-01)

مراحل الإجراء

1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

وضع واعتماد جدول برنامج التدقيق الداخلي

2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تحديد وتكليف المدققين الداخليين وتعبئة نموذج خطة التدقيق الداخلي (HR-QAP-F-03) ونموذج (HR-QAP-F-02).

3 | المدقق الداخلي المكلف

إعلام الأشخاص الذي سيشملهم التدقيق.

4 | المدقق الداخلي المكلف

تحضير عملية التدقيق وتعبئة نموذج (HR-QAP-F-04).

5 | المدقق الداخلي المكلف

تقديم فريق التدقيق وخطة التدقيق الداخلي للمدقق عليهم.

6 | المدقق الداخلي المكلف

تنفيذ عملية التدقيق وتسجيل حالات عدم المطابقة في نموذج (HR-QAP-F-05).

7 | المدقق عليه

تحديد اقتراح الإجراء التصحيحي، وتحديد التاريخ المقترح والمدة اللازمة لتنفيذه في نموذج (HR-QAP-F-05).

8 | المدقق الداخلي المكلف

متابعة الإجراءات التصحيحية وملاحظة وتسجيل الأدلة والتأكد من تنفيذها بشكل فعال.

9 | المدقق الداخلي المكلف

تعبئة ورفع نموذج (HR-QAP-F-06) إلى ممثل وحدة الجودة والتخطيط، مع إرفاق جميع تقارير حالات عدم المطابقة.

10 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

التأكد من تنفيذ وفعالية الأفعال التصحيحية لحالات عدم المطابقة واعتماد نماذج (HR-QAP-F-05).

11 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

حفظ جميع أصول نماذج التدقيق الداخلي التي تم إنجازها كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة.

12 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تحديث قائمة سجل الإجراءات التصحيحية (HR-QAP-L-01).

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء تدقيق الجودة الداخلي HR-QAP-P-01

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بوضع واعتماد جدول برنامج التدقيق الداخلي لفترة 12 شهراً، حسب نموذج (HR-QAP-F-01)، على أن يتم التدقيق مرة واحدة في العام على الأقل على كافة الأقسام والنظام.
2. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتحديد المدققين الداخليين وتوزيعهم على الأقسام / العمليات الموجودة، وذلك حسب خطة التدقيق الداخلي، نموذج (HR-QAP-F-03)، كما يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بطلب تكليف مدقق داخلي ويتم تعبئة نموذج تكليف بتنفيذ عملية التدقيق (HR-QAP-F-02).
3. يقوم المدقق المكلف بالاتصال بمسؤول القسم / العملية لتحديد موعد التدقيق حسب برنامج التدقيق السنوية. ويجب توجيه رسالة رسمية من المدقق إلى مسؤول العملية قبل أسبوعين من الموعد المتفق عليه متضمنة اليوم والمكان والخطة الذي سيتبع في عملية التدقيق والأشخاص الذين يمكن أن يشملهم التدقيق حسب خطة التدقيق الداخلي (HR-QAP-F-03).
4. يقوم المدقق المكلف بدراسة وثائق نظام إدارة الجودة للقسم المطلوب التدقيق عليها، على أن يتم توفير هذه الوثائق بالتنسيق مع ممثل وحدة الجودة والتخطيط لوضع وتحضير نموذج جدول أسئلة التدقيق (HR-QAP-F-04) التي سوف يتم توجيهها إلى الأشخاص الذين سيضمهم التدقيق.
5. قبل البدء بعملية التدقيق، يقوم المدقق المكلف بتقديم فريق التدقيق، هدف التدقيق والأسلوب الذي سيتبع في هذه العملية والتأكيد على الوقت والموارد المطلوبة وأي معلومات أخرى مطلوبة خلال عملية التدقيق ومن الخاضع للتدقيق.
6. خلال عملية التدقيق يجب على المدقق البحث والتحري لجمع أكبر عدد من الأدلة المادية التي تثبت حالة المطابقة من عدمها، من خلال المقابلة، ملاحظة الأنشطة أو من خلال سجلات الجودة. كل حالات عدم المطابقة يجب أن تسجل في نموذج تقرير عدم المطابقة (HR-QAP-F-05)، على أن يكون هناك نموذج مستقل لكل حالة عدم مطابقة. كما أنه يجب على المدقق أن يحصل على موافقة مسؤول العملية على التقارير المسجلة.
7. يقوم المدقق عليه أو مسؤول القسم / مسؤول التنفيذ بتحديد اقتراح الإجراء التصحيحي، وأيضاً تحديد التاريخ المقترح والمدة اللازمة لتنفيذ الإجراء التصحيحي، وذلك عن طريق تعبئة الخانات المحددة في نموذج تقرير عدم المطابقة (HR-QAP-F-05). كما يقوم المدقق المكلف بإرسال نسخة مصورة من هذا النموذج (HR-QAP-F-05) إلى كل من المدقق عليه (مسؤول القسم) وممثل وحدة الجودة والتخطيط، على أن يحتفظ المدقق المكلف بالنسخة الأصلية لعمل المزيد من الإجراءات.
8. يقوم المدقق المكلف في الموعد المحدد للمتابعة (حسب التاريخ المحدد في النموذج الذي تم الاتفاق عليه) بمتابعة الإجراءات التصحيحية وملاحظة وتسجيل الأدلة والتأكد من تنفيذها بشكل فعال، وذلك عن طريق استكمال تعبئة الخانات المحددة لذلك في نموذج تقرير عدم المطابقة (HR-QAP-F-05).
9. يقوم المدقق المكلف بعد الانتهاء من التدقيق الداخلي بتعبئة ورفع نموذج تقرير التدقيق الداخلي (HR-QAP-F-06) إلى ممثل وحدة الجودة والتخطيط، كما يتم إرفاق نموذج جدول أسئلة التدقيق (HR-QAP-F-04) وأصل كافة تقارير عدم المطابقة (HR-QAP-F-05) بعد تعبئة كافة الحقول بتلك النماذج.
10. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالتأكد من تنفيذ وفعالية الأفعال التصحيحية والوقائية لحالات عدم المطابقة التي اكتشفت خلال جولات التدقيق واعتماد نماذج تقارير عدم المطابقة (HR-QAP-F-05).
11. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بحفظ جميع أصول نماذج التدقيق الداخلي التي تم إنجازها كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة.
12. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتحديث بقائمة سجل الإجراءات التصحيحية (HR-QAP-L-01) بشكل دوري وتقديمها خلال (إجراء) اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.

ملاحظات وتعليمات

1. تتم عملية التدقيق الداخلي على أساس العمليات المنصوص عليها في نظام إدارة الجودة، حيث إن التدقيق الداخلي هو معني بالتدقيق على نظام إدارة الجودة في كافة أقسام العمادة تجاه متطلبات مواصفة الآيزو (ISO 9001:2015) من أجل التأكد من استيفاء تلك المتطلبات وتطبيقها تطبيقاً صحيحاً لدعم التطوير والتحسين المستمر.
2. يقوم بالتدقيق أشخاص مستقلون عن القسم / الجهة المراد تقييمه وفحصه (يمنع منعاً باتاً قيام المدققين بالتدقيق على أعمالهم أو إداراتهم). كما يمكن تنفيذ عملية التدقيق بواسطة مدقق واحد أو أكثر يرأسهم رئيس مدققين يختاره ممثل وحدة الجودة والتخطيط.

3. إن أصول جميع نماذج التدقيق الداخلي التي تم إنجازها تبقى لدى مكتب ممثل وحدة الجودة والتخطيط بصفتها وثائق مقيدة.
4. إن تنظيم خطة التدقيق الداخلي حسب النموذج (HR-QAP-F-03) هو من مهام ممثل وحدة الجودة والتخطيط.
5. يتم تزويد كل مدقق داخلي كُلف بالتدقيق بالمعلومات اللازمة، لإتمام مهمة المدقق الداخلي، بما في ذلك قوائم البيانات عن الأقسام والجهات التي سيقوم بتدقيقها أو حيثما يتطلب الأمر ذلك، حيث إن جميع المعلومات والدعم اللازم هي من مسؤوليات ممثل وحدة الجودة والتخطيط.
6. يتم عقد اجتماع إذا لزم الأمر بين مسؤول القسم / العملية أو من ينوب عنه والمدقق الداخلي المكلف بعد الانتهاء من التدقيق الداخلي، وذلك للتفاهم شفهاً حول نتائج التدقيق، ولطرح الإجراءات التصحيحية المناسبة لحالات عدم المطابقة التي يتم تسجيلها في القسم.
7. عندما لا يتم التدقيق الداخلي المقرر أو استكمال النماذج المطلوبة فإنه يجب على ممثل وحدة الجودة والتخطيط تذكير كلا الطرفين: المدقق الداخلي المكلف ومسؤول القسم (المدقق عليه) بمسؤوليتهما عن تنفيذ عملية التدقيق التي تمت جدولتها وذلك في أقرب فرصة ممكنة.
8. إن تقرير أي إجراءات أخرى مطلوبة أو إعادة عملية التدقيق الداخلي من مسؤولية ممثل وحدة الجودة والتخطيط، حيث يمكن أن يقوم بإحالة الأمر إلى الإدارة العليا، إن دعت الحاجة.
9. يتم تحديد وتسمية كافة المدققين الداخليين لنظام إدارة الجودة، وتدريبهم عن طريق وكالة العمادة للتخطيط والتطوير أو أي جهة خارجية احترافية معتمدة، وذلك لضمان أنه قد تم تقديم التدريب في التدقيق الداخلي اللازم لهم، كما يتم توثيقه، ومتابعته.

النطاق

جميع العمليات التي تتم في عمادة الموارد البشرية.

الهدف

معالجة الثغرات ضمن النظام واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة

النماذج

- نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07)
- قائمة طلبات الجودة (HR-QAP-L-02)

مراحل الإجراء

- 1 | **الموظف المعني** | طلب تحسين عند ظهور مشكلة معينة / عدم تطابق
- 2 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط** | تقييم وتسجيل المشكلة الحالية / التحسين المطلوب
- 3 | **رئيس قسم العملية المعنية** | الموافقة على الطلب
- 4 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط** | تعبئة الفقرة الرابعة في نموذج تحسين الجودة في حال رفض الطلب
- 5 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط** | تكليف فريق لحل المشكلة في حال قبول الطلب
- 6 | **الفريق المكلف** | دراسة الأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة / طلب التحسين واقتراح الحلول
- 7 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط** | تدوين الحل المقترح في الفقرة الثالثة في نموذج تحسين الجودة
- 8 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط** | تنفيذ ومتابعة الحل المقترح
- 9 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط** | تطبيق الحل وتعميمه في حال كان الحل مرضياً
- 10 | **ممثل وحدة الجودة والتخطيط** | العودة للخطوة السادسة والبحث عن حل جديد في حال كان الحل غير مرضي

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية HR-QAP-P-02

1. عند اكتشاف خلل معين، يقوم الموظف المعني بطلب تحسين وذلك من خلال تعبئة الخانة الأولى والثانية من نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07) وإرسالها إلى ممثل وحدة الجودة والتخطيط.
2. يسجل ممثل وحدة الجودة والتخطيط هذا النموذج في قائمة طلبات الجودة (HR-QAP-L-02) وذلك بإعطائها رقماً وفقاً لقائمة طلبات الجودة. ثم يقيم ممثل وحدة الجودة والتخطيط المشكلة / أو اقتراح التحسين المقدم من الأقسام المعنية.
3. في حال رفض الطلب يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتوثيق الفقرة الرابعة من نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07) وبتوضيح أسباب الرفض وإرسال صورة منها إلى القسم المعني.
4. في حال قبول الطلب، يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتحديد مسؤول أو فريق عمل، لتحليل أسباب المشكلة والتقدم بالحلول والاقتراحات المناسبة.
5. يجري المسؤول أو الفريق المكلف بحث عن أسباب المشكلة، ويعطي عدة حلول للمشكلة ويناقشها مع ممثل وحدة الجودة والتخطيط، ويتم تدوينها في الفقرة الثالثة من نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07).

6. يتم مناقشة الطول المقدمة مع الفرق المعنية ويتم انتقاء الحل المناسب.
7. يجب على ممثل وحدة الجودة والتخطيط متابعة تنفيذ الحلول المقترحة.
- إذا كان الحل مرضياً يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالانتقال الى الخطوة التاسعة.
 - إذا كان الحل غير مرضي يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالانتقال الى الخطوة الثامنة.
8. إذا لم يتم تبني الحل المختار، يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالبحث عن حل جديد والعودة الى الخطوة الخامسة.
9. إذا كان الحل المختار هو حل مناسب، يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتكملة نموذج تحسين الجودة (الفقرة الرابعة) (HR-QAP-F-07). ويقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بإعلان قائمة طلبات الجودة (HR-QAP-L-02).

النطاق

فريق أعضاء إدارة وقيادات عمادة الموارد البشرية

الهدف

ضمان مراقبة ومتابعة نظام إدارة الجودة.

النماذج

- نموذج محضر الاجتماع (HR-QAP-F-08)
- نموذج سجل متابعة القرارات (HR-QAP-F-09)
- جدول أهداف الجودة (HR-QAP-L-03)

مراحل الإجراء

1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

التنسيق مع العميد لتحديد موعد الاجتماع، وتحضير الدعوات للأعضاء

2 | أعضاء الاجتماع

مناقشة المواضيع المدرجة على أجندة الاجتماع

3 | عميد العمادة

اتخاذ القرارات بخصوص المواضيع المطروحة في أجندة الاجتماع

4 | عميد العمادة

تحديد الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة لحل المشاكل

5 | عميد العمادة

تحديد الموارد المطلوبة لتنفيذ القرارات المتفق عليها في الاجتماع

6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تسجيل النتائج في محضر الاجتماع

7 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

توزيع نسخ عن محضر الاجتماع

8 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تسجيل القرارات على نموذج سجل متابعة القرارات (HR-QAP-F-09)

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء المراجعة الدورية للعمادة HR-QAP-P-03

1. يجب عقد اجتماع مراجعة العمادة بشكل دوري مرتين في السنة، حيث يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالتنسيق مع عميد العمادة لتحديد موعد الاجتماع، حيث يتم تحضير دعوات لحضور الاجتماع، موضحاً فيها التاريخ والوقت، والمواضيع التي سيتم مناقشتها في الاجتماع.
 2. في كل اجتماع يجب (على الأقل) مناقشة المواضيع المدرجة أدناه:
 - نتائج التدقيق الداخلي (مسؤولية ممثل وحدة الجودة والتخطيط).
 - طلبات الإجراءات التصحيحية والوقائية (مسؤولية ممثل وحدة الجودة والتخطيط).
 - سياسة وأهداف الجودة (مسؤولية ممثل وحدة الجودة والتخطيط).
 3. أثناء الاجتماع يتم عمل الآتي:
 - مناقشة المواضيع المدرجة على أجندة الاجتماع.
 - اتخاذ القرارات بخصوص المواضيع المطروحة في أجندة الاجتماع.
 - تحديد الإجراءات التصحيحية اللازمة لحل المشاكل (إن وجدت).
 - تحديد الإجراءات الوقائية اللازمة لتفادي تكرار المشاكل مرة أخرى.
 - تحديد الموارد المطلوبة لتنفيذ القرارات المتفق عليها في الاجتماع.
- جدول أهداف الجودة (HR-QAP-L-03)

- ومن ثم يتم تسجيل النتائج في نموذج محضر اجتماع (HR-QAP-F-08) (QAP-F-08)
- 4. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتوزيع نسخ عن محضر الاجتماع لجميع أعضاء الاجتماع، وذلك لتمكين الجميع من تنفيذ القرارات الواجبة عليهم.
- عند الحاجة، يتم تعبئة نموذج تحسين الجودة (HR-QAP-F-07) لعمل إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية (HR-QAP-P-02)، وذلك لتوضيح الأمور المطلوب معالجتها، الإجراءات التصحيحية المتعلقة بها، والإجراءات الوقائية الناتجة عنها.
- 5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتسجيل القرارات على نموذج سجل متابعة القرارات (HR-QAP-F-09)، وذلك للتأكد من تنفيذها ضمن المدة والأهداف المحددة لها.
- 6. قد ينتج عن الاجتماع الدوري للعمادة إحدى الأمور التالية:
 - تعديل على إحدى الخدمات أو النشاطات التي تقوم بها العمادة.
 - تعديل على وثائق نظام إدارة الجودة.

النطاق

جميع المستفيدين من خدمات العمادة.

الهدف

قياس رضا المستفيدين عن خدمات العمادة ومتابعة الشكاوى والمقترحات.

النماذج

■ نموذج استبيان الرضا عن خدمات العمادة (HR-QAP-F-10)

مراحل الإجراء

1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تعميم ونشر استبيان الرضا عن خدمات العمادة

3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

التعامل مع الشكاوى والاقتراحات

2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تقييم النتائج

4 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

إعداد تقرير نتائج الاستبيان لإجراء المراجعة الدورية للعمادة

اللوائح

■ دليل الجودة

■ المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء استبيان الرضا عن خدمات العمادة HR-QAP-P-04

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعميم ونشر استبيان الرضا عن خدمات العمادة (HR-QAP-F-10) سنوياً من خلال العديد من طرق التواصل (البريد الإلكتروني للمستفيد، تعاميم عبر منصة إنجاز، إعلانات ومطبوعات وغيرها)
2. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتقييم نتائج الاستبيان.
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بالتعامل مع شكاوى واقتراحات المستفيدين من خلال إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية (HR-QAP-P-02) وإرسالها إلى صاحب الصلاحية لاعتماد النتائج والإجراءات التي تم اتخاذها.
4. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بإعداد تقرير نتائج الاستبيان ويقدم عند كل اجتماع لإجراء المراجعة الدورية للعمادة.

النطاق

يطبق هذا الإجراء على جميع العمليات التي تتم في العمادة.

النماذج

- لا يتطلب نموذج

مراحل الإجراء

4 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

وضع التوجيهات لحل المشكلة

5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

إعداد تقرير بذلك

6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

عرضه على المسؤول بالعمادة

1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

البحث عن مقترحات تطويرية، أو حل لمشاكل موجودة

2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تحديد المشكلة

3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

البحث عن مسببات المشكلة

اللوائح

- قرارات مجلس الجامعة
- نظام ولوائح وزارة الخدمة المدنية
- أنظمة ولوائح وزارة التعليم العالي
- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الهدف

تحديد طريقة ضبط الوثائق والبيانات المحفوظة سواء ورقية أو إلكترونية ذات الصلة بنظام إدارة الجودة

النطاق

على كافة وثائق نظام إدارة الجودة بالعمادة

النماذج

- قائمة توزيع الوثائق المقيدة (HR-QAP-L-08)
- قائمة الوثائق الخارجية (HR-QAP-L-10)
- نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11)
- تعليمية مراقبة الوثائق والمعلومات (HR-QAP-I-02)
- تعليمية نظام ترميز الوثائق (HR-QAP-I-01)

مراحل الإجراء

- 1 | صاحب الطلب
طلب إصدار وثيقة عبر تعبئة نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11)
- 2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تدقيق ومراجعة الطلب
- 3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
الموافقة على الطلب
- 4 | صاحب الطلب
في حالة وجود تداخل في الصلاحيات والمسؤوليات بين الجهات/الأقسام، يجب الحصول على موافقة الجهات/الأقسام الأخرى واعتمادها من الجهة الأعلى طبقاً للهيكل التنظيمي ثم العودة للخطوة رقم 2
- 5 | صاحب الطلب
إعداد الوثيقة وفق الحد الأدنى للعناصر المطلوبة للوثائق وفق تعليمية مراقبة الوثائق والمعلومات (HR-QAP-I-02)
- 6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
إضافة رمز مرجعي للوثيقة وفق تعليمية نظام ترميز الوثائق (HR-QAP-I-01)
- 7 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
وضع رقم وتاريخ الإصدار على الوثيقة
- 8 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
مراجعة الوثيقة واعتماد إصدارها
- 9 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
ختم عبارة «نسخة مقيدة» على الوثيقة المعتمدة
- 10 | صاحب الطلب
في حالة طلب تعديل جزء في الوثيقة، يتم تعبئة نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11) ثم العودة للخطوة رقم 2
- 11 | صاحب الطلب
في حالة طلب إلغاء وثيقة، يتم تعبئة نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11)
- 12 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تدقيق طلب إلغاء الوثيقة ثم ختم عبارة «نسخة ملغاة» على الوثيقة الملغاة وسحب جميع النسخ الملغاة.
- 13 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تسجيل الوثيقة الصادرة والمعتمدة في قائمة توزيع الوثائق المقيدة (HR-QAP-L-08)
- 14 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
في حالة ضبط وثيقة خارجية، يتم تسجيل الوثيقة الخارجية في قائمة الوثائق الخارجية (HR-QAP-L-10) ثم توزيعها على الجهات المعنية على حسب الحاجة.

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

النطاق

على كافة السجلات المذكورة في كل عملية وإجراء من إجراءات نظام إدارة الجودة المطبق في العمادة.

الهدف

تحديد من هو المسؤول عن سجلات نظام إدارة الجودة في العمادة وأماكن حفظها ومدة حفظها.

النماذج

- قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09)

مراحل الإجراء

1 | رؤساء الأقسام/مسؤول العملية

تعريف وتحديد وحفظ سجلات

2 | رؤساء الأقسام/مسؤول العملية

تعبئة نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09)

3 | رؤساء الأقسام/مسؤول العملية

حفظ سجلات الجودة بملف أو عدة ملفات بشكل آمن سواء ورقي أو إلكتروني وفق الفترة المسجلة في نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09)

4 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تحديث واعتماد نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09) دورياً

5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

حفظ نسخة من نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09) المعتمد بكل عملية من عمليات العمادة.

6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

حفظ الأصل من نموذج قائمة سجلات الجودة (HR-QAP-L-09) المعتمد في ملفات وحدة الجودة والتخطيط.

7 | رؤساء الأقسام/مسؤول العملية

في حالة الرغبة بالتخلص من أي سجلات الجودة، يتم التنسيق مع ممثل وحدة الجودة والتخطيط.

اللوائح

- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

- دليل الجودة

الهدف

تعريف طريقة ضبط الوثائق لضمان المراقبة الفعالة على الوثائق.

مجال التطبيق

تطبق هذه التعليمية على جميع وثائق نظام إدارة الجودة

الوثائق التابعة

لا يوجد.

الملاحق

لا يوجد.

محتويات التعليمية

(1) تعليمات ل إعداد الوثائق

عند العمل على إعداد وثائق نظام إدارة الجودة في العمادة، يتم ذلك بإتباع التعليمات التالية:

1. عند الرغبة في إعداد وثيقة من قبل المسؤول المعني يتم ملء نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11) ويرفق به مسودة الوثيقة المراد إصدارها ويتم تسليمها لممثل وحدة الجودة والتخطيط.
2. يتم مراجعة الوثيقة بواسطة ممثل وحدة الجودة والتخطيط من حيث مطابقتها لمعايير إعداد الوثيقة وشروط الإصدار وعدم تعارضها مع أية وثائق أخرى ثم إصدارها.
3. يتم إعداد الوثيقة بواسطة أكثر العاملين دراية بموضوعها ومسؤول جهة الإصدار يوقع في خانة الإعداد وله أن يضيف اسم معد الوثيقة
4. يتم إعداد وثائق (الإجراءات) بحيث تستوفى العناصر الآتية كحد أدنى:
 - الهدف: وهو الهدف الذي وضعت من أجله الوثيقة.
 - النطاق: المستفيد/الأنشطة/العمليات/الخدمات... الخ التي تنطبق عليها الوثيقة أو تتأثر بها.
 - المرفقات: المرفقات والنماذج المطلوبة.
 - مراحل/خطوات الإجراء: شرح لتتابع الخطوات المطلوبة لتنفيذ ما ورد في الوثيقة والمسؤول عن تنفيذ كل خطوة.
 - بيان التعديلات التي جرت على الوثيقة.
 - ضبط العمليات: الوسائل المستخدمة لمراقبة وضبط العمليات المذكورة في الإجراء للتأكد من الأداء وفقا لما هو موثق.
- ويمكن إضافة بنود أخرى عند الحاجة إليها مثل:
 1. الموارد المستخدمة
 2. خرائط التدفق
 3. معايير قياس الأداء والعمليات
 4. المراجع المستخدمة
 5. التعريفات: مدلول المصطلحات والاختصارات المستخدمة في الوثيقة (إن وجدت).
 6. المرفقات (الخرائط- الجداول- الرسوم التوضيحية ... الخ).
 7. يتم مراعاة القواعد الآتية عند إعداد أية وثيقة.
 - كتابة المسودة على الحاسوب.
 - مراعاة القواعد اللغوية.
 - استخدام المصطلحات الشائعة في مواقع استخدام الوثيقة.
 8. أية وثائق أخرى (مثل تعليمات العمل - بطاقات الوصف الوظيفي- الأهداف والخطط ... الخ) يتم صياغتها طبقا للنماذج الصادرة من مسؤول ضبط الوثائق لتوحيد شكل الوثائق على مستوى العمادة.
 9. يتم ترميز جميع الوثائق عند إصدارها ويتم ذلك وفقا لتعليمية نظام ترميز الوثائق (HR-QAP-I-01).

(2) تعليمات ل أختام ضبط الوثائق

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط (مسؤول ضبط الوثائق) بختم عبارة «نسخة مقيدة» لونه أزرق على الوثائق المعتمدة وبختم عبارة «نسخة ملغاة» باللون الأحمر على الوثائق الملغاة.
2. يجب المحافظة والمراقبة والسيطرة على هذه الأختام.

(3) تعليمات ل إصدار الوثائق

1. جميع الوثائق التي يتم التعامل بها على مستوى العمادة والتي تمثل مطلباً أساسياً في مواصفات الجودة، تصدر من الجودة ويراجعها ممثل وحدة الجودة والتخطيط ويعتمدها صاحب الصلاحية بالعمادة.
2. تعليمات العمل التي يتم التعامل بها داخل قسم معين يتم إصدارها من ذلك القسم ويعتبر رئيس القسم مسؤول عنها ويعتمدها ممثل وحدة الجودة والتخطيط.
3. الوثائق التي تصدرها أحد أقسام العمادة وتتعدى المسؤوليات فيها جهة الإصدار وتعامل أو تتأثر بها أقسام / جهات أخرى، يلتزم القسم المصدر للوثيقة بالحصول على موافقة تلك الجهة / القسم ويتم إعداد تلك الوثائق بواسطة القسم المصدر للوثيقة ويراجعها الأقسام / الجهات المتأثرة بها واعتمادها يتم بواسطة الجهة الأعلى طبقاً للهيكل التنظيمي.
4. يوضع رقم الإصدار (1) على الوثيقة عند إصدارها للمرة الأولى ويذكر تاريخ الإصدار ويتم تغيير رقم الإصدار بعد إجراء تعديلات على الوثيقة بعد التنسيق مع ممثل وحدة الجودة والتخطيط.
5. تتم مراجعة شاملة للوثائق وإعادة إصدارها (بعد مدة مثل بعد 3 سنوات من أول إصدار أو إذا اقتضت الضرورة قبل ذلك) ويعاد إصدارها برقم إصدار جديد.
6. تتم مراجعة حالة الإصدار وإعادة الإصدار وطول موعدها للمراجعة الدورية وإعادة الإصدار دورياً وإبلاغ الجهات المعنية للقيام بمسئولياتها.
7. عند إصدار الوثيقة، تسلم جهة الإصدار طلب الإصدار المعتمد مع نسخة إلكترونية من الوثيقة المراد إصدارها لممثل وحدة التخطيط والتطوير (مسئول ضبط الوثائق) الذي يقوم بدوره باتخاذ اللازم نحو وضع الوثيقة على النموذج الإلكتروني وإصدار النسخة الأصلية حيث يحتفظ بها مع طلب الإصدار والذي يقوم بدوره باستكمال التوقعات والاعتمادات.

(4) تعليمات ل تعديل الوثائق

1. عند تعديل جزء في الوثيقة يستخدم نموذج طلب ضبط وثيقة (HR-QAP-F-11) ويتم الموافقة على التعديل بنفس خطوات وضوابط الموافقة على الإصدار.
2. الوثيقة التي تم إعادة إصدارها يعامل الإصدار القديم لها نفس معاملة الوثيقة الملغاة.
3. يتم سحب جميع نسخ الوثيقة الملغاة طبقاً لقائمة توزيع الوثائق وإعدامها مع الاحتفاظ بالنسخة الأصلية في ملف الوثائق الملغاة بعد ختم جميع صفحاتها على الوجه المقروء بختم الوثائق الملغاة.

(5) تعليمات إجراءات ممثل وحدة الجودة والتخطيط (مسئول ضبط الوثائق)

1. يتم الاحتفاظ بالنسخة الأصلية للوثيقة ويتم ضبطها بختم ضبط الوثائق وتعتبر هذه النسخة هي التي يتم التصوير منها لإعداد النسخ المضبوطة التي سيتم توزيعها وهي المرجع للتأكد من صحة النسخة الإلكترونية.
2. يتم تسجيل جميع الوثائق الصادرة في قائمة توزيع الوثائق المقيدة (HR-QAP-L-08) والتي تبين بيانات الوثيقة وأماكن توزيعها.
3. عند إلغاء وثيقة يتم سحب جميع النسخ التي سبق توزيعها وإعدامها مع الاحتفاظ بالنسخة الأصلية الملغاة بعد ختم جميع صفحاتها على الوجه المقروء بختم (وثيقة ملغاة).
4. عند التعديل على أي إجراء يتم سحب الصفحة أو الصفحات التي تم التعديل عليها فقط وكذلك صفحة بيان التعديلات واستبدالها بالصفحات المعدلة كما يتم إعدام جميع الصفحات الملغاة أما الصفحات الأصلية فترفق بطلب التعديل.
5. الوثائق غير المختومة بختم ضبط الوثائق هي وثائق غير خاضعة للرقابة.
6. يمكن وضع الوثائق الداخلية على شبكة الحاسب الآلي لتكون متاحة لجميع العاملين بالعمادة طبقاً للضوابط التالية:
 - إتاحتها للقراءة فقط.
 - ممثل وحدة الجودة والتخطيط هو الوحيد الذي له صلاحية إدخال الوثائق وتعديلها على الشبكة.
 - ممثل وحدة الجودة والتخطيط هو الوحيد المسؤول عن إصدار/ تعديل الوثائق الأصلية الورقية على النموذج الإلكتروني بناء على طلب الإصدار/التعديل/الإلغاء مع وجود الأصل الإلكتروني المسلم له من جهة الإصدار.

(6) تعليمات ل ضبط وتوزيع الوثائق الخارجية

1. يتم تسجيل الوثائق الخارجية في قائمة الوثائق الخارجية (HR-) .2. عند الحاجة لتوزيع نسخ يتم التصوير من النسخة الأصلية وختمها على الصفحة الأولى مع إضافة رقم النسخة وإثبات ذلك في السجلات. (QAP-L-10).

(7) تعليمات ل حفظ الوثائق على الوسائط الإلكترونية

1. يتم تعديل الوثائق المحفوظة على الحاسب الآلي أو إلغاؤها من خلال ممثل وحدة الجودة والتخطيط وذلك باستخدام كلمة مرور خاصة به.
2. يتم الاحتفاظ بنسخة احتياطية تحت ضوابط أمن المعلومات.
3. يمكن للقسم / للجهة التي أصدرت الوثيقة أن تحتفظ بنسخة إلكترونية على أية وسائط (إذا كان ذلك متاحاً) شريطة تسجيل تاريخ الإصدار للوثيقة على الوسيط ويحفظ في مكان آمن للاستعانة بها عند الرغبة في إجراء أية تعديلات.

ممثل وحدة الجودة والتخطيط

اعتماد
(الاسم، الصفة، التاريخ، التوقيع)

ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تحرير ومراجعة
(الاسم، الصفة، التاريخ، التوقيع)

الحالة
(نسخة مقيدة / نسخة ملغاة)

بيان التعديلات

الهدف

وضع نظام موحد لعملية ترميز نظام إدارة الجودة.

مجال التطبيق

تطبق هذه التعليمية على جميع وثائق نظام إدارة الجودة

الوثائق التابعة

لا يوجد.

الملاحق

لا يوجد.

محتويات التعليمية

يجب ترميز جميع وثائق نظام إدارة الجودة، بإتباع التالي:

وثائق نظام إدارة الجودة هي:

رمز الوثيقة	Document Name	اسم الوثيقة
PR	Process	العملية
P	Procedures	الإجراءات
I	Instructions	تعليمية العمل (تعليمات)
F	Forms	النماذج
L	Lists	القوائم والجداول
M	Manuals	الأدلة

يجب الإشارة الى أن الأدلة الإرشادية ولوائح الشروط والعمل الخاصة بعمل بعض الأقسام، ستدخل تحت مسمى الأدلة (Manuals)

شرح نظام الترميز الخاص بالعمليات (HR-XXXX-PR) على النحو التالي:

الرمز	دلالة الرمز
HR	هو رمز العمادة
XXX	هو رمز للقسم أو الوحدة أو الإدارة
PR	هو رمز العملية

شرح نظام الترميز الخاص بالوثائق الأخرى (HR-XXXX-YY) على النحو التالي:

الرمز	دلالة الرمز
HR	هو رمز العمادة
XXX	هو رمز للقسم أو الوحدة أو الإدارة
مثلاً: (I) ، (M) ، (F) ، (P)	هو رمز الوثيقة
01	الرقم التسلسلي ضمن العملية
PR	هو رمز العملية

مثال توضيحي لنظام الترميز الخاص بعملية ضمان الجودة والتخطيط (HR-QAP-PR)

الرمز	دلالة الرمز
HR	هو رمز العمادة
QAP	هو رمز لوحدة الجودة والتخطيط
PR	هو رمز العملية
01	الرقم التسلسلي ضمن العملية

مثال توضيحي لنظام الترميز الخاص بإجراء داخل عملية ضمان الجودة والتخطيط (HR-QAP-P-01)

الرمز	دلالة الرمز
HR	هو رمز العمادة
QAP	هو رمز لوحدة الجودة والتخطيط
P	هو رمز الإجراء
01	الإجراء رقم واحد ضمن العملية

قائمة شرح رموز إدارات وأقسام العمادة

الرمز	دلالة الرمز
ACS	قسم الاستحقاقات
FOS	قسم التشكيلات
ALS	قسم البدلات
SAS	قسم الرواتب
APM	قسم مراقبة انتظام الدوام
PPS	قسم الأداء الوظيفي
QAP	وحدة الجودة والتخطيط
DOS	قسم التوثيق
RECS	قسم السجلات والتقارير
PAS	قسم الجوازات

ممثّل وحدة الجودة والتخطيط

اعتماد
(الاسم، الصفة، التاريخ، التوقيع)

ممثّل وحدة الجودة والتخطيط

تحرير ومراجعة
(الاسم، الصفة، التاريخ، التوقيع)

الحالة
(نسخة مقيدة / نسخة ملغاة)

بيان التعديلات

النطاق

عمادة الموارد البشرية

الهدف

تحديد القضايا والمؤثرات الداخلية والخارجية على العمليات والإجراءات التي تقدمها عمادة الموارد البشرية.

النماذج

■ جدول القضايا الداخلية والخارجية (HR-QAP-L-11)

مراحل الإجراء

- 1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تحديد متطلبات القضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية
- 2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تعبئة جدول القضايا (HR-QAP-L-11)
- 3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
عرض جدول القضايا على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة
- 4 | الإدارة العليا للعمادة
اعتماد جدول القضايا الداخلية والخارجية
- 5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
إصدار جدول القضايا (وثيقة مقيدة) وحفظه في ملف نظام إدارة الجودة
- 6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
مراقبة ومتابعة التعديلات وفق إجراءات نظام إدارة الجودة

اللوائح:

■ دليل الجودة ■ المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء تحديد القضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية HR-QAP-P-08

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعمادة الموارد البشرية على تحديد متطلبات القضايا (المؤثرات) الداخلية والخارجية
2. بعد تحديد المتطلبات يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعبئة جدول القضايا الداخلية والخارجية (HR-QAP-L-11)
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعد ذلك بعرض جدول القضايا الداخلية والخارجية على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.
4. يتم اعتماد جدول القضايا الداخلية والخارجية في اجتماعات مراجعة الإدارة من أجل ضمان شمولية القضايا ذات العلاقة
5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بحفظ النسخة المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث.
6. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بمراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة. (كلما دعت الحاجة)

النطاق

عمادة الموارد البشرية

الهدف

تحديد العمليات الأساسية في عمادة الموارد البشرية

النماذج:

- جدول العمليات الأساسية (المدخلات والمخرجات) (HR-QAP-L-12)

مراحل الإجراء

- 1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تحديد العمليات الأساسية مدخلاتها ومخرجاتها
- 2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تعبئة جدول العمليات الأساسية (HR-QAP-L-12)
- 3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
عرض جدول العمليات الأساسية على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة
- 4 | الإدارة العليا للعمادة
اعتماد جدول العمليات الأساسية (المدخلات والمخرجات)
- 5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
إصدار جدول العمليات الأساسية (وثيقة مقيدة) وحفظه في ملف نظام إدارة الجودة
- 6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
مراقبة ومتابعة التعديلات وفق إجراءات نظام إدارة الجودة

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء تحديد العمليات الأساسية (المدخلات والمخرجات) HR-QAP-P-09

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعمادة الموارد البشرية على تحديد العمليات الأساسية مدخلاتها ومخرجاتها.
2. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعبئة جدول العمليات الأساسية (المدخلات والمخرجات) (HR-QAP-L-12)
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعد ذلك بعرض جدول العمليات الأساسية على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.
4. يتم اعتماد جدول العمليات الأساسية في اجتماعات مراجعة الإدارة من أجل ضمان شمولية العمليات ذات العلاقة.
5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بحفظ النسخة المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة.
6. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بمراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة. (كلما دعت الحاجة).

الهدف

تحديد الشرائح المستفيدة (الاحتياجات والتوقعات)

النطاق

عمادة الموارد البشرية

النماذج:

- جدول الشرائح المستفيدة (الاحتياجات والتوقعات)
(HR-QAP-L-13)

مراحل الإجراء

- 1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | تحديد الشرائح المستفيدة واحتياجاتهم وتوقعاتهم
- 2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | تعبئة جدول الشرائح المستفيدة (HR-QAP-L-13)
- 3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | عرض جدول الشرائح المستفيدة على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة
- 4 | الإدارة العليا للعمادة | اعتماد جدول الشرائح المستفيدة (الاحتياجات والتوقعات)
- 5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | إصدار جدول الشرائح المستفيدة (وثيقة مقيدة) وحفظه في ملف نظام إدارة الجودة
- 6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | مراقبة ومتابعة التعديلات وفق إجراءات نظام إدارة الجودة

اللوائح:

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء تحديد الشرائح المستفيدة (الاحتياجات والتوقعات) HR-QAP-P-10

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعمادة الموارد البشرية على تحديد الشرائح المستفيدة واحتياجاتهم وتوقعاتهم.
2. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعبئة جدول الشرائح المستفيدة (الاحتياجات والتوقعات) (HR-QAP-L-13)
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعد ذلك بعرض جدول الشرائح المستفيدة على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.
4. يتم اعتماد جدول الشرائح المستفيدة في اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول جميع المستفيدين وتحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم.
5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بحفظ النسخة المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة متضمنا تاريخ آخر تحديث.
6. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بمراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة. (كلما دعت الحاجة).

النطاق

عمادة الموارد البشرية

الهدف

ضمان الأخذ بالاعتبار التهديدات والفرص ذات العلاقة بالقضايا الداخلية والخارجية والتي قد تؤثر على الخدمات المقدمة من العمادة.

النماذج

■ جدول تحليل المخاطر للقضايا الداخلية والخارجية (HR-QAP-L-14)

مراحل الإجراء

- 1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تحديد متطلبات تحليل المخاطر للقضايا الداخلية والخارجية
- 2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تعبئة جدول تحليل المخاطر للقضايا (HR-QAP-L-14)
- 3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
عرض جدول تحليل المخاطر للقضايا على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.
- 4 | الإدارة العليا للعمادة
اعتماد جدول تحليل المخاطر للقضايا الداخلية والخارجية
- 5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
إصدار جدول تحليل المخاطر للقضايا (وثيقة مقيدة) وحفظه في ملف نظام إدارة الجودة
- 6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
مراقبة ومتابعة التعديلات وفق إجراءات نظام إدارة الجودة

اللوائح

■ دليل الجودة ■ المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء تحليل المخاطر المتعلقة بالقضايا الداخلية والخارجية HR-QAP-P-11

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعمادة الموارد البشرية على تحديد متطلبات تحليل المخاطر للقضايا الداخلية والخارجية.
2. بعد تحديد المتطلبات يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعبئة جدول تحليل المخاطر للقضايا الداخلية والخارجية (HR-QAP-L-14)
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعد ذلك بعرض جدول تحليل المخاطر للقضايا على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.
4. يتم اعتماد جدول تحليل المخاطر للقضايا في اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمولية جميع التهديدات والفرص للقضايا.
5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بحفظ النسخة المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث.
6. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بمراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة (كلما دعت الحاجة)

النطاق

عمادة الموارد البشرية

الهدف

ضمان الأخذ بالاعتبار التهديدات والفرص ذات العلاقة بالعمليات والإجراءات والتي قد تؤثر على الخدمات المقدمة من العمادة.

النماذج

■ جدول تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات (HR-QAP-L-15)

مراحل الإجراء

1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تحديد متطلبات تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات

2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تعبئة جدول تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات (HR-QAP-L-15)

3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

عرض جدول تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة

4 | الإدارة العليا للعمادة

اعتماد جدول تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات

5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

إصدار جدول تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات (وثيقة مقيدة) وحفظه في ملف نظام إدارة الجودة

6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

مراقبة ومتابعة التعديلات وفق إجراءات نظام إدارة الجودة

اللوائح

■ دليل الجودة

■ المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء تحليل المخاطر المتعلقة بالعمليات والإجراءات HR-QAP-P-12

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعمادة الموارد البشرية على تحديد متطلبات تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات
2. بعد تحديد المتطلبات يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعبئة جدول تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات (HR-QAP-L-15)
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعد ذلك بعرض جدول تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.
4. يتم اعتماد جدول تحليل المخاطر للعمليات والإجراءات في اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمولية جميع التهديدات والفرص للعمليات والإجراءات
5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بحفظ النسخة المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث
6. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بمراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة. (كلما دعت الحاجة)

الهدف

تحديد التغييرات المخطط لها في عمادة الموارد البشرية

النطاق

عمادة الموارد البشرية

النماذج:

■ جدول التغييرات المخطط لها (HR-QAP-L-16)

مراحل الإجراء

1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تحديد التغييرات المخطط لها

2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

تعبئة جدول التغييرات المخطط لها (HR-QAP-L-16)

3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

عرض جدول التغييرات المخطط لها على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة

4 | الإدارة العليا للعمادة

اعتماد جدول التغييرات المخطط لها

5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

إصدار جدول التغييرات المخطط لها (وثيقة مقيدة) وحفظه في ملف نظام إدارة الجودة

6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط

مراقبة ومتابعة التعديلات وفق إجراءات نظام إدارة الجودة

اللوائح

■ المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

■ دليل الجودة

الشرح المفصل لمراحل إجراء تحديد التغييرات المخطط لها HR-QAP-P-13

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعمادة الموارد البشرية على تحديد متطلبات التغييرات المخطط لها.
2. بعد تحديد المتطلبات يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعبئة جدول التغييرات المخطط لها (HR-QAP-L-16)
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعد ذلك بعرض جدول التغييرات المخطط لها على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة
4. يتم اعتماد جدول التغييرات المخطط لها في اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمولية جميع التغييرات والغرض والنتائج والموارد المطلوبة
5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بحفظ النسخة المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث
6. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بمراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة. (كلما دعت الحاجة)

النطاق

عمادة الموارد البشرية

الهدف

تحليل وتقييم وقياس ومراقبة نظام إدارة الجودة في عمادة الموارد البشرية.

النماذج:

- جدول التحليل والتقييم (HR-QAP-L-17)

مراحل الإجراء

- 1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تحديد متطلبات التحليل والتقييم
- 2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
تعبئة جدول التحليل والتقييم (HR-QAP-L-17)
- 3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
عرض جدول التحليل والتقييم على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة
- 4 | الإدارة العليا للعمادة
اعتماد جدول التحليل والتقييم
- 5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
إصدار جدول التحليل والتقييم (وثيقة مقيدة) و حفظه في ملف نظام إدارة الجودة
- 6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط
مراقبة ومتابعة التعديلات وفق إجراءات نظام إدارة الجودة

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء التحليل والتقييم HR-QAP-P-14

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعمادة الموارد البشرية على تحديد متطلبات التحليل والتقييم.
2. بعد تحديد المتطلبات يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعبئة جدول التحليل والتقييم (HR-QAP-L-17)
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعد ذلك بعرض جدول التحليل والتقييم على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.
4. يتم اعتماد جدول التحليل والتقييم في اجتماعات مراجعة الإدارة لضمان شمول محاور التحليل ونتائج التقييم والتوصية بإجراءات مقترحة لتحسين عملية أداء أدوات التحليل والقياس.
5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بحفظ النسخة المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث.
6. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بمراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة. (كلما دعت الحاجة)

النطاق

عمادة الموارد البشرية

الهدف

متابعة تحديد وتقييم الخدمات والمنتجات المقدمة من جهات خارجية إلى عمادة الموارد البشرية.

النماذج:

- جدول بيانات مقدمي المنتجات أو الخدمات الخارجيين للعمادة (HR-QAP-L-18)
- جدول تحديد وتقييم الخدمات المقدمة من جهات خارجية (HR-QAP-L-19)

مراحل الإجراء

- 1 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | تحديد واضح للمنتجات والخدمات المقدمة
- 2 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | تعبئة جدول بيانات مقدمي الخدمات (HR-QAP-L-18) - تعبئة جدول تحديد وتقييم الخدمات (HR-QAP-L-19)
- 3 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | عرض الجداول على اجتماع المراجعة الدورية
- 4 | الإدارة العليا للعمادة | اعتماد الجداول لضمان شمولية الضوابط والتقييم
- 5 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | إصدار الجداول (وثائق مقيدة) وحفظها في ملف نظام إدارة الجودة
- 6 | ممثل وحدة الجودة والتخطيط | مراقبة ومتابعة التعديلات وفق إجراءات نظام إدارة الجودة

اللوائح

- دليل الجودة
- المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)

الشرح المفصل لمراحل إجراء تحديد المنتجات والخدمات المقدمة من جهات خارجية HR-QAP-P-15

1. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط على تحديد ضوابط ومواصفات وتقييم الخدمات المقدمة للعمادة من جهات خارجية.
2. بعد تحديد المتطلبات يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بتعبئة جدول بيانات مقدمي الخدمات (HR-QAP-L-18) وجدول تحديد وتقييم الخدمات (HR-QAP-L-19).
3. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بعد ذلك بعرض الجداول على اجتماع المراجعة الدورية للعمادة.
4. يتم اعتماد هذه الجداول في اجتماعات مراجعة الإدارة من أجل ضمان شمولية الضوابط والتقييم ذات العلاقة.
5. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بحفظ النسخ المعتمدة كمعلومات موثقة في ملف نظام إدارة الجودة متضمناً تاريخ آخر تحديث.
6. يقوم ممثل وحدة الجودة والتخطيط بمراقبة ومتابعة وتعديلات السجل وفق إجراءات نظام إدارة الجودة. (كلما دعت الحاجة)