



دليل نظام إدارة الجودة (QMS) بأمانة مجلس الجامعة

وفق المعاصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)



مالك الوثيقة: أمين مجلس الجامعة

IMSIU-SUC-MA01-V1

مدة الحفظ	تاريخ التعديل	تاريخ الإصدار	التعديل	الإصدار
سنة	-	٢٠٢٥/٥/١٤٤٦هـ-٢٣/٢/٢٠٢٣	-	الأول

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلمة أمين مجلس الجامعة

تماشياً مع التوجهات الاستراتيجية لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية نحو التميز المؤسسي، وتعزيز ممارسات الجودة والتحسين المستمر في مختلف وحداتها، يأتي هذا الدليل ليجسد التزام أمانة مجلس الجامعة بتطبيق نظام إدارة الجودة وفقاً لمتطلبات المعاصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015).

وقد تم إعداد هذا الدليل ليكون مرجعاً معتمداً يوثق آليات بناء نظام إدارة الجودة بالأمانة، وتصيفها لما تنتجه من عمليات لتحقيق أهداف النظام، ورفع كفاءته، واستدامة فعاليته.

وتسعى أمانة مجلس الجامعة من خلال هذا الدليل إلى دعم أهداف الجامعة الاستراتيجية في نطاق أمانة مجلس الجامعة عبر نشر ثقافة الجودة، وترسيخ مبادئ العمل المؤسسي القائم على التخطيط والتنفيذ الجيد والتقييم والتحسين، والالتزام بالمعايير التي تسهم في تحقيق أعلى مستويات الشفافية والموثوقية في تقديم الخدمات.

أمين مجلس الجامعة

أ.د. منصور بن عبدالرحمن الحيدري

١٤٤٦/١١/٣

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
4 من 75	سنة	-	-	٢٥.٥.٠١-١٤٤٦/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



نبذة عن أمانة مجلس الجامعة

تُعد أمانة مجلس الجامعة وحدة تنظيمية ذات طابع تنفيذي داعم لمجلس الجامعة أعلى المجالس سلطة بالجامعة، وهي ترتبط مباشرة بمعالي رئيس الجامعة، وتطلع بدور محوري في دعم شؤون المجلس وتعزيز أدائه بكفاءة وفعالية.

وتتمثل مهامها الأساسية في الإعداد لاجتماعات المجلس، وتنسيق أعماله، وتوثيق قراراته، ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة داخل الجامعة وخارجها، وذلك وفقاً لما ورد في دليل المهام والصلاحيات الصادر بقرار معالي رئيس الجامعة ذي الرقم (49731) وال تاريخ (1445/8/1هـ).

وقد نشأت الأمانة بالتزامن مع تأسيس مجلس الجامعة، وأسهمت في مراحل سابقة في إدارة شؤون المجلس الأعلى للجامعة، ومع صدور اللائحة المنظمة لإدارة الأوقاف في الجامعات بقرار مجلس شؤون الجامعات ذي الرقم (45/16/5) وال تاريخ (1445/2/14هـ)، أُنيط بالأمانة كذلك الإشراف على أعمال مجلس الوقف الجامعي المشكّل بموجب المادة (1) من تلك اللائحة، و ذلك بصورة مؤقتة إلى حين تطبيق نظام الجامعات الجديد.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
5 من 75	سنة	-	-	٢٥.٥/٠١-١٤٤٦/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Education
Imam Mohammad Ibn Saud Islamic University
University Council Secretariat

لِسْلَامٍ لِلْعَالَمِ
المملكة العربية السعودية
رؤية 2030
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
أمانة مجلس الجامعة

(سياسة الجودة في أمانة مجلس الجامعة)

تلتزم أمانة مجلس الجامعة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بتبنيه على معايير الجودة في جميع أنشطتها الادافية إلى تحقيق التميز في دعم شؤون المجلس وتعزيز أدائه وتوفير المكانتن الداعمة لعملياته. تسعى هذه السياسة إلى تعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة في أداء الأمانة، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة لدعم عمليات صنع القرار الصادر عن مجلس الجامعة.

وتحقيقاً لذلك، فإن الأمانة تلتزم بما يلي:

- 1) تلبية متطلبات واحتياجات جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك: مجلس الجامعة، وإداراتها، ومنسوبيها عبر تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعاتهم.
- 2) الامتثال لجميع الأنظمة واللوائح والتقطيمات ذات الصلة، والالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات المهنية.
- 3) تطبيق نظام فعال لإدارة الجودة وفقاً لمتطلبات المعاشرة القياسية الدولية ISO9001:2015، والسعى المستمر للتحسين.
- 4) توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة لجميع موظفي الأمانة، وتشجيعهم على الإبداع والابتكار.
- 5) تنمية مهارات وقدرات موظفي الأمانة من خلال برامج التدريب والتطوير المستمر بالتنسيق مع جهة الأخصاص في الجامعة.
- 6) تقديم الدعم الفني والإداري والتكنولوجي اللازم لمجلس الجامعة لتمكنه من أداء مهامه على أكمل وجه.
- 7) ضمان الشفافية في جميع إجراءات الأمانة، وتوفير المعلومات الدقيقة والموثوقة لأعضاء مجلس.
- 8) تحسين كفاءة العمليات الإدارية في الأمانة، وتجهيز الإجراءات، واستئثار التقنية الحديثة في أعمالها وأدواتها.
- 9) دعم رؤية الجامعة وأهدافها الاستراتيجية في حدود اختصاصات الأمانة.
- 10) تطبيق خطة إدارة المخاطر في جميع عمليات أمانة مجلس الجامعة.

كما تلتزم الإدارة العليا بالأمانة بتوفير الموارد الازمة لتنفيذ سياسة الجودة، وتحقيق أهدافها، ونشرها على جميع المستويات داخل الأمانة، واتاحتها لجميع الأطراف المعنية. كما تلتزم بمراجعة وتحديث هذه السياسة سنوياً للتأكد من ملائمتها وفعاليتها للتغيرات المستمرة في البيئة التنظيمية والإدارية.

أمين مجلس الجامعة

أ.د. منصور بن عبد الرحمن الحيدري

الملف رقم: IMSIU-SUC-PL-V1
الإصدار/التعديل: ١١
تاريخ الإصدار/التعديل: ٢٠٢٤/١٢/١٣
تأريخ الإصدار: ٢٠٢٤/١٢/١٣

سياسة الجودة بأمانة مجلس الجامعة

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
6 من 75	سنة	-	-	٢٥.٥.٢٠٢٤ هـ / ٢٠٢٤/١٢/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1

☰ محتويات الدليل

الصفحة	الموضوع
١	٠٠- مقدمة
٢	١- تمهيد
٣	٢- مبادئ نظام إدارة الجودة - QMS Principles
٤	٣- منهجية العملية - Process approach
٥	٤- تكامل نظام إدارة الجودة مع الأنظمة والمعايير الأخرى ذات الصلة
٦	٠١- المجال
٧	٠٢- المراجع المعيارية
٨	٣- المصطلحات والتعریفات
٩	٤- سياق عمل أمانة مجلس الجامعة
١٠	٤- المؤثرات على التوجهات الإستراتيجية لأمانة مجلس الجامعة
١١	٤- احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية
١٢	٣- مجال تطبيق نظام إدارة الجودة
١٣	٤- نظام إدارة الجودة والعمليات المنبثقة عنه
١٤	٠٥- القيادة
١٥	٤- القيادة والالتزام

≡ محتويات الدليل

الصفحة

الموضوع

٤٠ ٥.٣- سياسة الجودة
٤٢ ٥.٣- تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية
٤٤ ٦٠- التخطيط
٤٥ ٦.١- الإجراءات المتبعة لتحديد المخاطر والفرص في الأمانة
٤٦ ٦.٢- أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها
٤٧ ٦.٣- التخطيط للتغيرات
٤٨ ٧٠- الدعم
٤٩ ٧.١- الموارد
٥٢ ٧.٢- الكفاءات
٥٣ ٧.٣- التوعية
٥٤ ٧.٤- التواصل الداخلي والخارجي
٥٥ ٧.٥- المعلومات المؤثقة في أمانة مجلس الجامعة
٥٦ ٨٠- التشغيل
٥٧ ٨.١- تخطيط وضبط عمليات التشغيل
٥٨ ٨.٢- متطلبات الخدمات

☰ محتويات الدليل

الصفحة	الموضوع
٦	٨.٣- تصميم وتطوير المنتجات والخدمات
١٦	٨.٤- التحكم في العمليات المقدمة من موردين خارجين
٢٢	٨.٥- تقديم الخدمات
٣٣	٨.٦- إطلاق الخدمات بأمانة مجلس الجامعة
٤٤	٨.٧- التحكم في المخرجات غير المطابقة
٥٥	٩- تقييم الأداء
٦٦	٩.١- المراقبة والقياس والتقييم
٧٨	٩.٢- التدقيق الداخلي
٦٩	٩.٣- مراجعة الإدارة العليا
٧١	١٠- التحسين
٧٢	١٠.١- عام
٧٣	١٠.٢- حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية
٧٤	١٠.٣- التحسين المستمر



جامعة الأزهر مصر الجديدة

.. - المقدمة



.. - المقدمة

١، - التمهيد:

في ظل التوجهات الإستراتيجية لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية نحو التميز المؤسسي والارتقاء بجودة الأداء، تبنت أمانة مجلس الجامعة نهجاً منهجياً قائماً على مفاهيم الجودة الشاملة، بوصفه خياراً إستراتيجياً لا غنى عنه لضمان الكفاءة التنظيمية، ورفع مستوى الفاعلية، وتحقيق الريادة على المستويين الوطني والدولي.

ويأتي هذا التوجه انسجاماً مع رؤية الجامعة ورسالتها الرامية إلى ترسیخ معايير التميز المؤسسي وتكريس ثقافة التحسين المستمر، باعتبارها من القيم الجوهرية التي توجه منظومة العمل داخل أمانة مجلس الجامعة. فالجودة ليست مجرد أداة إدارية، بل هي أسلوب حياة مؤسسية يعكس الالتزام العميق بتحقيق أعلى مستويات الأداء والشفافية والمسؤولية.

وانطلاقاً من هذا الإيمان الراسخ، تم إعداد هذا الدليل ليكون مرجعاً تنظيمياً يعكس مدى التزام الأمانة بتطبيق نظام إدارة الجودة وفقاً للمواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015، كما يُعد هذا الدليل أداةً توجيهية لشرح الإطار العام لنظام الجودة المعتمد، ويوضح ممارسات العمل وإجراءاتها المرتبطة بسياق الأمانة، بما يشمل تحديد أصحاب المصلحة، وتحليل المخاطر والفرص، وآليات الرقابة والتحسين المستمر.

ويهدف الدليل إلى توحيد المفاهيم والمطابقات، ورفع مستوى الوعي بجودة العمليات، وضمان تطبيقها بكفاءة وفعالية من جميع منسوبي الأمانة. كما يمثل تأكيداً على التزام أمانة مجلس الجامعة بتطبيق أفضل الممارسات الإدارية، واستيفاء متطلبات الحكومة الرشيدة، والمساهمة في تحقيق أهداف الجامعة الإستراتيجية من خلال بيئة عمل متكاملة ومبنية على الجودة والاستدامة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 11	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠١٤ هـ/٣١/٢٠٢٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٢، - مبادئ نظام إدارة الجودة (QMS Principles)

تحرص أمانة مجلس الجامعة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية على تبني المبادئ الجوهرية لنظام إدارة الجودة، كما دددتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، والتي تُعدّ الأساس الراسخ الذي يُبنى عليه نظام الإدارة الفعال. وتومن الأمانة إيماناً راسخاً بأن تحقيق الكفاءة التشغيلية، والفعالية المؤسسية، والتميز المستدام لا يمكن أن يتم بمعزل عن هذه المبادئ، إذ تُشكل الإطار المرجعي الذي يوجه السياسات، ويضبط الإجراءات، ويحفّز ثقافة الجودة في بيئه العمل.

وتسعى الأمانة من خلال الالتزام بهذه المبادئ إلى تحقيق رضا المستفيد، وتعزيز الثقة، ورفع مستوى الأداء المؤسسي، وتفعيل الدور القيادي والإشرافي في تحسين العمليات وتحقيق أهداف الجامعة الإستراتيجية. وتشمل هذه المبادئ ما يلي:

١. التركيز على المستفيد:

يُعدّ تحقيق رضا المستفيدين - من داخل الجامعة وخارجها - حجر الزاوية في جميع أنشطة الأمانة. ويُوجّه هذا المبدأ الجهد نحو فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية، والعمل على تلبية بما يعزز من ولائهم وثقفهم.

٢. القيادة:

توفر القيادة الرشيدة داخل الأمانة رؤية واضحة واتجاهً استراتيجياً، وتعمل على خلق بيئة محفزة تدعم التوافق والانسجام بين الأهداف الفردية والمؤسسية، بما يضمن تفعيل منظومة العمل الجماعي والالتزام بتحقيق رسالة الجامعة.

٣. مشاركة العاملين:

تُعد مشاركة منسوبي الأمان في صنع القرار وتحمل المسؤوليات ركيزة أساسية لضمان تحقيق جودة الأداء. ويُسهم تمكين الكوادر، وتنمية قدراتهم، وتعزيز روح المبادرة لديهم في خلق بيئة عمل محفزة على الإبداع والابتكار.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 12	سنة	-	-	٢٠٢٤/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



4. منهجية العملية:

يعتمد نظام الجودة بالأمانة على إدارة الأنشطة والموارد كعمليات مترابطة ومتكاملة، تسهم في تحقيق النتائج المرجوة بكفاءة وفعالية، وتعزز القدرة على التحسين والتطوير المستمر.

5. التحسين المستمر:

يُعد التحسين المستمر ثقافة مؤسسية راسخة داخل الأمانة، تُوجه الجهود نحو التطوير الدائم للعمليات والخدمات، ومواجهة التحديات بمرونة، واستثمار الفرص بأساليب منهجية ومستدامة.

6. اتخاذ القرار القائم على الحقائق:

تبني القرارات في أمانة مجلس الجامعة على بيانات ومعلومات موثوقة، وتحليل علمي دقيق، لضمان اتخاذ قرارات مدروسة ترفع من فاعلية الأداء وتقلل من المخاطر المحتملة.

7. إدارة العلاقات:

تؤمن الأمانة بأهمية بناء علاقات استراتيجية فعالة مع الأطراف ذات العلاقة – سواء داخل الجامعة أو خارجها – باعتبارها عاملًا محوريًا في دعم الاستدامة، وتعزيز التكامل، وتحقيق الأهداف المشتركة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 13	سنة	-	-	٢٠٢٥/٥/١ - ١٤٤٦/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٣، - منهجية العملية (Process Approach):

0,3,1 - عام:

يعتمد نظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة على منهجية إدارة العمليات كنموذج أساسي ومحوري لضمان تحقيق القيمة المضافة وتعظيم الفائدة المرجوة من جميع الأنشطة التي تنفذها الأمانة، ويُعد هذا النهج جر الأساس في إدارة الأداء المؤسسي، حيث يربط بين العمليات والإجراءات من جهة، وبين الهيكل التنظيمي الذي ينظم أعمال أمانة المجلس من جهة أخرى، بما يحقق التكامل والكفاءة في إدارة رأس المال البشري والمورد المعرفي والتنظيمي داخل الأمانة.

وقد أثبتت هذا النهج فاعليته في تمكين أمانة مجلس الجامعة من السيطرة والتحكم في جميع أنشطتها التشغيلية والتنظيمية، بدءاً من تحديد المدخلات، ومروراً بإدارة العمليات ومراحل التنفيذ، وانتهاءً بإخراج المخرجات المطلوبة وفق مؤشرات أداء دقيقة تقيس الكفاءة التشغيلية، وتسهم في اتخاذ قرارات مستندة إلى بيانات واضحة تسعى إلى تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للأمانة.

وفي سياق بناء وتوثيق أدلة الإجراءات المرتبطة بالعمليات، أولت قيادة أمانة مجلس الجامعة اهتماماً بالغاً لإدارة المخاطر والفرص المرتبطة بكل عملية على حدة، وتم تطوير منهجية شاملة لتحديد تلك المخاطر وتحليلها وتقديرها على مستوى الجامعة من الإدارة المعنية بالمخاطر، بما يضمن اتخاذ تدابير احترازية وخطط استجابة فعالة تسهم في الحد من تأثيراتها السلبية، وتعزز في الوقت ذاته من استثمار الفرص الممكنة. وتشمل هذه المنهجية آليات لتحديد الخيارات البديلة والإجراءات التصحيحية المناسبة التي يمكن تفعيلها.

0,3,2 - منهجية التحسين المستمر (PDCA):

انطلقت فلسفه بناء نظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة من تبني منهجية التحسين المستمر باعتبارها إطاراً منهجياً يدعم التطوير المستدام للأداء ويعزز ثقافة التقييم والتحسين في بيئة العمل المؤسسي. ويستخدم هذا النهج لضمان تكامل جميع العمليات المصممة

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 14	سنة	-	-	٢٠٢٤/١١/٣٥٠/٥٠	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



والموثقة ضمن منظومة الأمانة، حيث يتم أولاً تخطيط العمليات بما يتوافق مع الأهداف المحددة، ثم تنفيذ ما تم تخطيشه وفق آليات معتمدة، تليها مرحلة التحقق والقياس التي يتم فيها رصد وتحليل نتائج الأداء، ومن ثم اتخاذ قرارات مدروسة تهدف إلى إجراء التحسينات الضرورية، سواء أكانت تصحيحة أم تطويرية، تمهيداً لإعادة التخطيط مرة أخرى بما يرسخ مبدأ التحسين المستمر ويضمن استدامة التميز المؤسسي.

٣.٣ منهجية التفكير المبني على إدراك المخاطر (Risk-Based Thinking):

يسند نظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة إلى منهجية التفكير المبني على إدراك المخاطر كإطار منهجي متكامل يساعد في مواجهة التغيرات المفاجئة والتحديات التي قد تؤثر على تحقيق الأهداف المؤسسية. وتعود هذه المنهجية أساسية في تصميم العمليات واتخاذ القرارات، حيث تسهم في رفع مستوى الجاهزية المؤسسية والتقليل من احتمالات الانحراف عن المسار المخطط له، إضافةً إلى الدفأة على مستويات عالية من رضا المستفيدين والشركاء ذوي العلاقة.

ومن هذا المنطلق، وضعت الأمانة إجراءات ممنهجة لإدارة المخاطر والفرص تستند إلى مجموعة من الركائز الأساسية، تتضمن ما يلي:

١. تحديد المخاطر والفرص المحتملة التي قد تؤثر على أداء الأمانة إيجاباً أو سلباً وفقاً للمنهجية المتبعة في الجامعة.
٢. تحليل وتقييم تلك المخاطر والفرص بناءً على درجة تأثيرها واحتمالية حدوثها، وذلك لتصنيفها وتحديد الأولويات ذات الصلة بما يدعم توجهات الأمانة.
٣. تصنيف أولويات التعامل مع المخاطر باستخدام مصفوفة تقييم معيارية تساعد على اتخاذ قرارات موضوعية ومبنية على أساس علمي بحسب المصفوفة المعتمدة في منهجية الجامعة.
٤. تطوير خطط الاستجابة التي تشمل استراتيجيات لمعالجة المخاطر (كالخفض أو النقل أو التقبل) واستثمار الفرص.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 15	سنة	-	-	٣/٦٤٤٦/٥٠٢	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٤، - تكامل نظام إدارة الجودة مع الأنظمة والمعايير الأخرى ذات الصلة:

تم بناء نظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة وفق منهجية تضمن أعلى درجات التكامل والمواءمة مع الأنظمة والمعايير الدولية ذات الصلة، بما يعزز فاعلية النظام ويضمن انسجامه مع أفضل الممارسات المؤسسية المعتمدة عالمياً، مثل:

- ISO 6000 QMS - Fundamental & Vocabulary
- ISO 16011 QMS – Audits - Guidelines
- ISO 6004 QMS - Sustained Success – Guidelines

.....

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 16	سنة	-	-	٢٠٢٠/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



جامعة الأهرام تسعى إلى إشارة

١- المجال



١- المجال

يوضح هذا الدليل نظام إدارة الجودة المطبق في أمانة مجلس الجامعة، ويُعد مرجعاً معتمداً لتوثيق السياسات والإجراءات والمعايير ذات العلاقة بجودة الأداء والخدمات، وقد تم إعداده بما يتوافق مع متطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015، ويشمل نطاق تطبيق النظام على الأنشطة والعمليات التي تنفذها الأمانة، بهدف ضمان تحسين مستمر وتحقيق رضا الأطراف ذات العلاقة، ودعم الأهداف الاستراتيجية للجامعة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 18	سنة	-	-	٢٠٢٣/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



جامعة الهرام تسعى للارتقاء

٢. - المراجع المعيارية



٢٠ - المراجع المعيارية

يعتمد هذا الدليل على مجموعة من المراجع المعيارية الدولية والمحلية التي تشكل الإطار المرجعي لتطبيق وتفعيل نظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة، وهي كما يلي:

٢.١ ISO 9001:2015 – المعاصفة القياسية الدولية: متطلبات نظام إدارة الجودة.

تحدد هذه المعاصفة المتطلبات الأساسية لتأسيس وتطبيق وتحسين نظام إدارة الجودة، بما يضمن تقديم خدمات تلبي متطلبات المستفيدين والجهات المعنية بفاعلية وكفاءة.

٢.٢ ISO 9000:2015 – المعاصفة الإرشادية الدولية: المفاهيم والمطالبات الأساسية لإدارة الجودة.

توفر هذه المعاصفة التعاريف والمفاهيم الأساسية التي تُعد مرجعية لفهم وتطبيق جميع المعاصفات المتعلقة بإدارة الجودة، بما في ذلك المبادئ الأساسية للنظام.

٢.٣ ISO 19011:2018 – المعاصفة الإرشادية الدولية: إرشادات تدقيق أنظمة إدارة الجودة والبيئة.

تعني هذه المعاصفة تقديم المبادئ والإرشادات الخاصة بـ التخطيط وتنفيذ عمليات التدقيق الداخلي والخارجي على أنظمة الإدارة، بما في ذلك تقييم الكفاءات وتحسين الأداء التدقيري.

٢.٤ إطار إدارة المخاطر - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

يمثل هذا الإطار المرجع المحلي المعتمد لإدارة المخاطر المؤسسية في الجامعة، ويهدف إلى دعم اتخاذ القرار وتحقيق الأهداف من خلال تحديد المخاطر وتحليلها ومعالجتها.

٢.٥ الدليل المؤسسي للتخطيط الإستراتيجي والتشغيلي - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

يمثل هذا الدليل الإطار المرجعي المحلي المعتمد لإدارة التخطيط الإستراتيجي والتشغيلي في الجامعة، ويهدف إلى تنظيم التوجهات والعمليات الدورية، وضمان تنفيذها بصورة مخطط لها دون ردود عشوائية.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 20	سنة	-	-	٢٠٢٠/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



جامعة الهرام تسعى للارتقاء

٣.- المصطلحات والتعریفات



٣- المصطلحات والتعريفات

لضمان وضوح المفاهيم وتوحيد الفهم بين جميع المعنيين بتطبيق هذا الدليل، يُقصد بالمصطلحات التالية الدلالات الواردة بها، أينما وردت ضمن وثائق نظام إدارة الجودة لأمانة مجلس الجامعة:

المصطلح	التعريف
الجامعة	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ومقرها الرئيس في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
أمانة مجلس الجامعة	الجهة الإدارية والفنية المسؤولة عن تنسيق أعمال مجلس الجامعة، ومتابعة تنفيذ قراراته، ودعم أعمال اللجان المنبثقة عنه، وتعد جزءاً من الهيكل التنظيمي الرسمي للجامعة.
سياسة الجودة	وثيقة رسمية تمثل التزاماً معتمداً ومعيناً من الإدارة العليا ومنسوبي أمانة مجلس الجامعة بقيم الجودة مثل الترکيز على متطلبات الأطراف المعنية، التحسين المستمر، والامتثال للمتطلبات النظامية. تعتمد وتوّقع من الأمين العام لمجلس الجامعة، وتنشر ويعوّض بها داخل الأمانة.
الرؤية	تصور استراتيجي يعكس الطموحات المستقبلية التي تسعى أمانة مجلس الجامعة إلى تحقيقها، ويُعبر عن الاتجاه العام للأمانة في المدى الطويل.
الرسالة	وصف مختصر للغرض الأساسي والدور المدوري الذي تقوم به أمانة مجلس الجامعة في دعم منظومة الحكومة واتخاذ القرار داخل الجامعة.



المصطلح	التعريف
الهدف	نتيجة محددة تسعى أمانة مجلس الجامعة ل تحقيقها، ويتم التعبير عنها بطريقة قابلة للقياس والتقييم، ضمن سياق استراتيجيات وخطط الأمانة.
خطة العمل	مجموعة من الأنشطة والإجراءات المنظمة التي تُنفذ في إطار زمني واضح لتحقيق أهداف محددة، وتعد إحدى الأدوات الرئيسية لضمان تنفيذ متطلبات نظام إدارة الجودة.
الأطراف المعنية بأمانة مجلس الجامعة	جميع الجهات أو الأفراد الذين يؤثرون على نظام إدارة الجودة أو يتأثرون به، مثل: الإدارة العليا، أعضاء مجلس الجامعة، منسوبي الجامعة، وبدات الجامعة المختلفة، مجلس شؤون الجامعات، والمجتمع.
المؤثرات الداخلية	العوامل الداخلية ضمن بيئه أمانة مجلس الجامعة والتي تؤثر في أدائها وتوجهاتها، مثل: الثقافة المؤسسية، الهيكل التنظيمي، السياسات والإجراءات، كفاءات الموظفين، أنماط القيادة، والبنية التحتية.
المؤثرات الخارجية	العوامل المحيطة خارج نطاق الأمانة، داخل الجامعة أو خارجها، التي تؤثر في توجهاتها ونتائجها، ومنها: المتطلبات القانونية والتنظيمية، التغيرات التقنية، الظروف الاقتصادية والاجتماعية، وتوجهات الجهات الرقابية.

الرقم	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم التعديل	تاريخ التعديل	مدة الحفظ	الصفحة
IMSIU-SUC-MA01-V1	الأول	٢٠٢٤/١١/٣	-	-	سنة	75 من 23



جامعة الارضى تسعى للابداع

٤. - سياق عمل أمانة مجلس الجامعة



٤. - سياق عمل أمانة مجلس الجامعة

٤- المؤثرات على التوجهات الإستراتيجية لأمانة مجلس الجامعة:

تُخضع التوجهات الإستراتيجية لأمانة مجلس الجامعة لمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر بدرجات متفاوتة على قدرتها في تحقيق أهدافها وتوجهاتها، سواء بشكل إيجابي من خلال تمكين الأداء وتطوير العمليات، أو بشكل سلبي عبر وجود تحديات تشغيلية أو إدارية.

وانطلاقاً من ذلك، تم إجراء تحليل شامل لسياق الأمانة باستخدام منهجية تحليل SWOT، والذي استند إلى مراجعة الجوانب التنظيمية والتكنولوجية والبشرية والفنية، مع الاستفادة من الأسس النظمية والممارسات الفعلية القائمة، بالإضافة إلى استطلاع آراء المعنيين والمستفيدين.

وقد صفت هذه المؤثرات إلى نقاط قوة ونقاط ضعف، وفرص وتهديدات:

تصنيف المؤثرات	
نقطة القوة	تمثل القدرات والإمكانات الداخلية التي تدعم أداء الأمانة وتعزز من قدرتها على تنفيذ مهامها بكفاءة، وتشمل الجوانب التنظيمية والتكنولوجية والبشرية.
نقطة الضعف	تعكس أوجه القصور الداخلية التي قد تؤثر سلباً على كفاءة العمليات أو جودة المخرجات، وتحتاج معالجتها لضمان تحسين الأداء واستدامته.
الفرص	تمثل العوامل أو الاتجاهات الخارجية الإيجابية التي يمكن استثمارها لتعزيز دور الأمانة أو تطوير خدماتها أو رفع كفاءتها، بما يتماشى مع التوجهات الوطنية والجامعية.
التهديدات	تشير إلى المتغيرات أو التحديات الخارجية التي قد تؤثر على استقرار الأمانة أو فاعليتها عملها، وتشمل الجوانب التنظيمية أو التقنية أو البيئية التي تتطلب استعداداً استباقياً.



ويتم تحليل هذه المؤثرات عبر نموذج مخصص يشمل العناصر التالية لكل عامل:

- رقم البند: معرف تسلسلي لكل عامل محل.
- النوع: أحد عناصر SWOT (نقطة قوة، ضعف، فرصة، تهديد).
- الموضوع: العنوان العام للعامل محل التحليل.
- التفاصيل: وصف مختصر لطبيعة العامل وسياقه داخل بيئه العمل.
- الآثار: كيف يؤثر العامل على أداء الأمانة أو قدرتها على تحقيق أهدافها.
- الإجراء المقترن: معالجة أو استثمار العامل (تحسين - تقوية - تقليل تأثير...).
- ملاحظات: أي توضيحات إضافية أو متطلبات متابعة أو توسيق.

ويمكن الرجوع إليه من خلال الدخول على الملف الإلكتروني الخاص بالنظام أو عبر الضغط على الرابط التالي: (4,1 - تحليل السياق).

٤- احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية:

حددت أمانة مجلس الجامعة الأطراف المعنية وحللت احتياجاتهم وتوقعاتهم التي تؤثر في أعمالها أو تتأثر بها؛ لضمان تلبيتها بما يدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية ويعزز فاعلية عمل المجلس ولجانه وأمانته من خلال واقع المتطلبات النظامية والأسس التنظيمية والممارسات الفعلية واستطلاع آراء المعنيين.

وقد شملت قائمة الأطراف المعنية:

- ✓ مجلس شؤون الجامعات
- ✓ أعضاء مجلس الجامعة
- ✓ اللجان المتفرعة عن المجلس

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 26	سنة	-	-	٢٠٢٥/٥/١٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



الإدارات الأخرى في الجامعة ✓

المستفيدين ✓

الموظفون ✓

كما قامت الأمانة بدراسة هذه الاحتياجات والتوقعات وكيفية تلبيتها بشكل منهجي، وتم توثيق ذلك في النموذج المخصص، بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتكامل العمليات ذات العلاقة.

ويمكن الاطلاع على النموذج من خلال الملف الإلكتروني للنظام، أو عبر الرابط التالي: [2, 4 - تحليل احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية].

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 27	سنة	-	-	٢٠٢٠/١٤٤٦/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



الإطار الاستراتيجي لأمانة مجلس الجامعة

- **الرؤية:**

التميز في دعم شؤون مجلس الجامعة وتعزيز أدائه.

- **الرسالة:**

توفير الممكනات الداعمة لمجلس الجامعة في عمليات صنع ومتابعة وتوثيق القرار وفق أفضل الممارسات الاحترافية.

- **القيم :**

الاعتدال - الشفافية - المبادرة - التميز - التشاركية - الاستدامة - المسؤولية

- **الأهداف:**

1. تحقيق أداء مؤسسي عالي لأمانة مجلس الجامعة، يضمن جودة الإجراءات ومدرجاتها.
2. توفير الدعم النموذجي - إداريا وفنريا وتقنيا - لأعمال مجلس الجامعة، وتقديم التوصيات الداعمة.
3. استثمار التقنية الحديثة في أداء أمانة مجلس الجامعة، والتطوير المستمر له وتحسين نتائجه.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 28	سنة	-	-	٢٠٢٥/٥/١٤٤٦	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٤،٤ - مجال تطبيق نظام إدارة الجودة:

يعنى نظام إدارة الجودة بأمانة مجلس الجامعة، بمعنى تحقيق مستوى عالٍ من الأداء المؤسسي عبر التزامه بمعايير الجودة وفق المعايير القياسية الدولية ISO 9001:2015.

يشمل نطاق النظام كافة العمليات المتعلقة بإدارة جلسات المجلس، وتوثيق القرارات، وتبليغها، وأرشفتها إضافة إلى إدارة المعرفة ورصد المخاطر والفرص المحتملة وتطوير خطة استجابة فعالة لها.

يلتزم النظام بتلبية متطلبات جميع الأطراف المعنية وتحقيق أهداف الجامعة الاستراتيجية وفق معايير المعايير القياسية ISO 9001:2015، مع استثناء ما ورد في البند (٨,٣) : لعدم اختصاص الأمانة بذلك داخل منظومة الجامعة.

يشمل نطاق نظام إدارة الجودة لأمانة مجلس الجامعة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ما يلي:

المجال	الموضوع
التطبيق	تحديد التوجه الاستراتيجي للأمانة بما يتسق مع استراتيجية الجامعة ومتابعة ذلك وتقييمه عبر الخطة التشغيلية
إدارة الجلسات	إعداد التقارير الدورية عن أعمال المجلس. متابعة تنفيذ قرارات المجلس.
متابعة اللجان	متابعة أعمال اللجان المتفرعة عن المجلس وتقييم أدائها سنويًا وفق إطار الحكومة.



المجال	الموضوع
إدارة القرارات	توثيق القرارات، وأرشفتها، متابعة تنفيذ القرارات.
إدارة المخاطر	تحديد المخاطر المحتملة. وضع خطط للحد منها، ومتابعتها وفق المنهجيات والآليات المتبعة في الجامعة، والتقييم المستمر لها.
إدارة الجودة	تطوير وتطبيق نظام إدارة الجودة وفق المواصفة، وإجراء عمليات التدقيق الداخلي والمراجعات الإدارية وضمان التحسين المستمر.
إدارة المعرفة	جمع وتنظيم المعرفة المؤسسية. تبادل المعرفة بين الموظفين.
إدارة الموارد البشرية	تطوير الكوادر العاملة واستقطاب الكفاءات وتقييم أداء الموظفين بشكل مستمر.
إدارة الاتصالات	التواصل الفعال مع أعضاء المجلس والجهات الداخلية والخارجية بالجامعة.
إدارة التقنية	استخدام التقنيات الحديثة في إدارة العمليات حسب الاحتياج والتحسين المستمر مع تأمين البيانات وحمايتها.
إدارة الوثائق	إدارة وتنظيم الوثائق وأرشفتها ورقياً وتقنياً لضمان الوصول لها بسهولة وموثوقية.

ال��ز	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم التعديل	تاريخ التعديل	مدة الحفظ	الصفحة
IMSIU-SUC-MA01-V1	الأول	٢٠١٤/١١/٣	-	-	سنة	٣٥ من ٣٥



المجال	الموضوع
الالتزام بالمعايير	الالتزام النظام بمعايير ISO 9001:2015 لتحقيق التحسين المستمر.
الاستثناءات	استثناء ما ورد في البند (8,3): "يتم تصميم وتطوير المنتجات والخدمات وفقاً للمتطلبات"; نظراً لعدم احتمال الأمانة بتنفيذ عمليات التصميم والتطوير للمنتجات، حيث إن هذه المهام تقع ضمن اختصاصات وحدات متخصصة في الجامعة، ولا يؤثر هذا الاستثناء على نظام إدارة الجودة.
الموقع	أمانة مجلس الجامعة - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - الرياض
الأطراف المعنية	يشمل جميع الأطراف المعنية المحددة سابقاً (إدارة الجامعة، مجلس الجامعة والعمادات والمراكم وإدارات العموم).

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 31	سنة	-	-	٢٠١٤/١١/٣٥٠/٥٠	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٤ – نظام إدارة الجودة والعمليات المرتبطة به:

٤,٤,١ – بناء النظام وتطبيقه:

قامت أمانة مجلس الجامعة بإنشاء نظام إدارة الجودة وتطبيقه على كافة وحدات الأمانة، مع مراقبته بشكل دوري ومستمر من أجل تحسينه وتطويره.

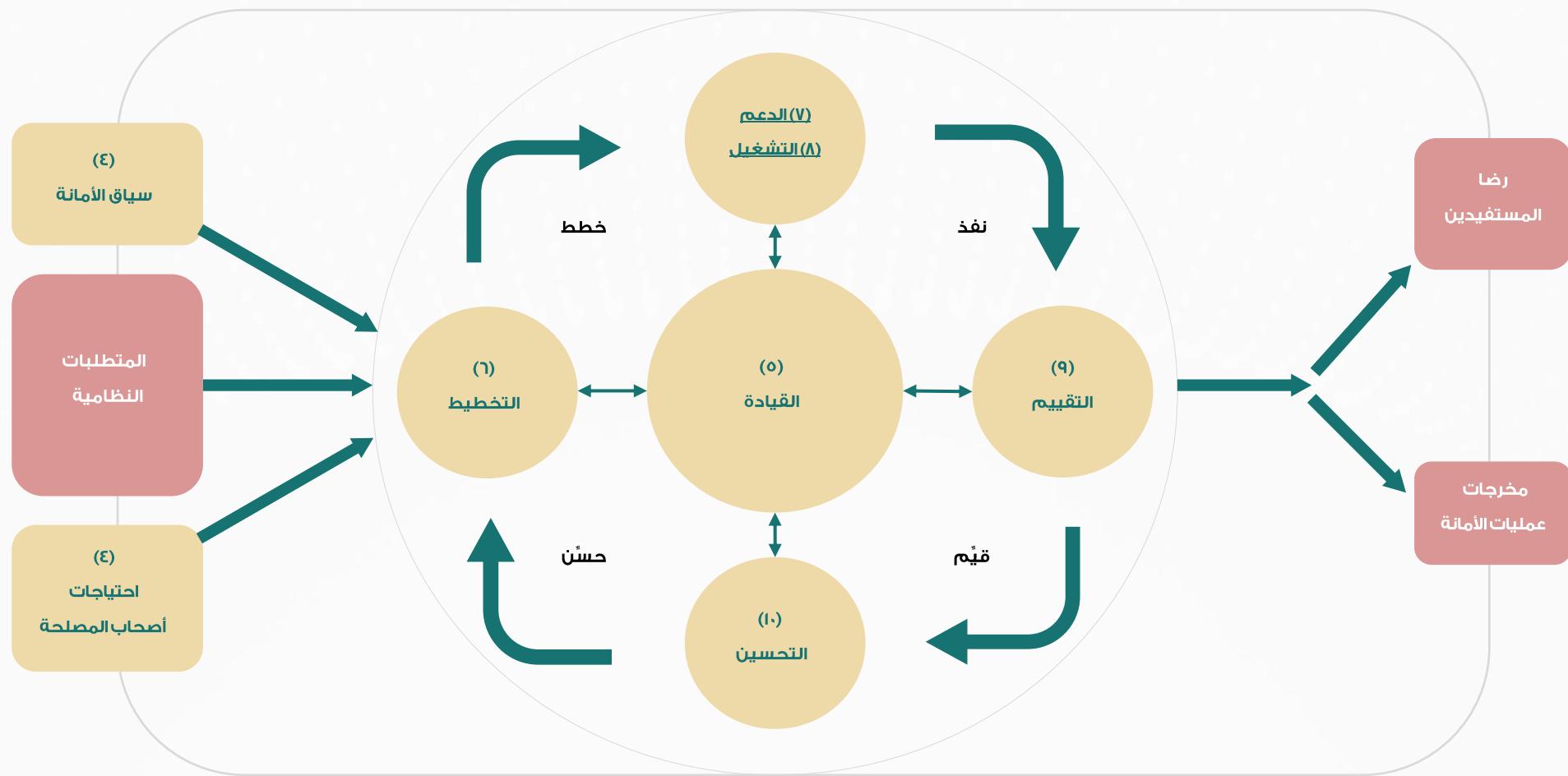
وقد اتبعت في بناء نظام الجودة منهجية العملية على النحو الآتي:

- تحديد العمليات الرئيسية للأمانة.
- تحديد مدخلات ومخرجات كل عملية، وتدخل أو تقاطع هذه العمليات وتكاملها.
- تحديد آليات لمراقبة وضبط العمليات وقياس فعاليتها وكفاءتها.
- تحديد الموارد اللازمة لكل عملية.
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات في كل عملية.
- تحديد المخاطر والفرص المؤثرة على كل عملية.
- تقييم العمليات بناء على المؤشرات المحددة لكل عملية لتحسينها.

٤,٤,٢ – خارطة نظام إدارة الجودة:

يبين الشكل التالي خارطة نظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة، موضحة تسلسل عمليات النظام وتكاملها؛ لتحقيق الأهداف المرجوة في خدمة المتعاملين وتحقيق تطلعاتهم وتجاوز توقعاتهم:

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 32	سنة	-	-	٢٠٢٠/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



وقد قامت أمانة مجلس الجامعة بتحديد وتصنيف العمليات المنفذة ضمن نطاق عملها وربطها بمعايير الموافقة القياسية الدولية ISO 9001:2015، وذلك لضمان تواافق نظام إدارة الجودة مع متطلبات الموافقة وتدقيق التكامل بين العمليات التشغيلية والإدارية.

وقد تم تفصيل هذا الارتباط من خلال الجدول الملحق بخارطة العمليات، والذي يوضح توزيع العمليات وفق كل بند من بنود الموافقة على النحو التالي:

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 33	سنة	-	-	٢٠١٤/١١/٣٥٠/٥٠	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1

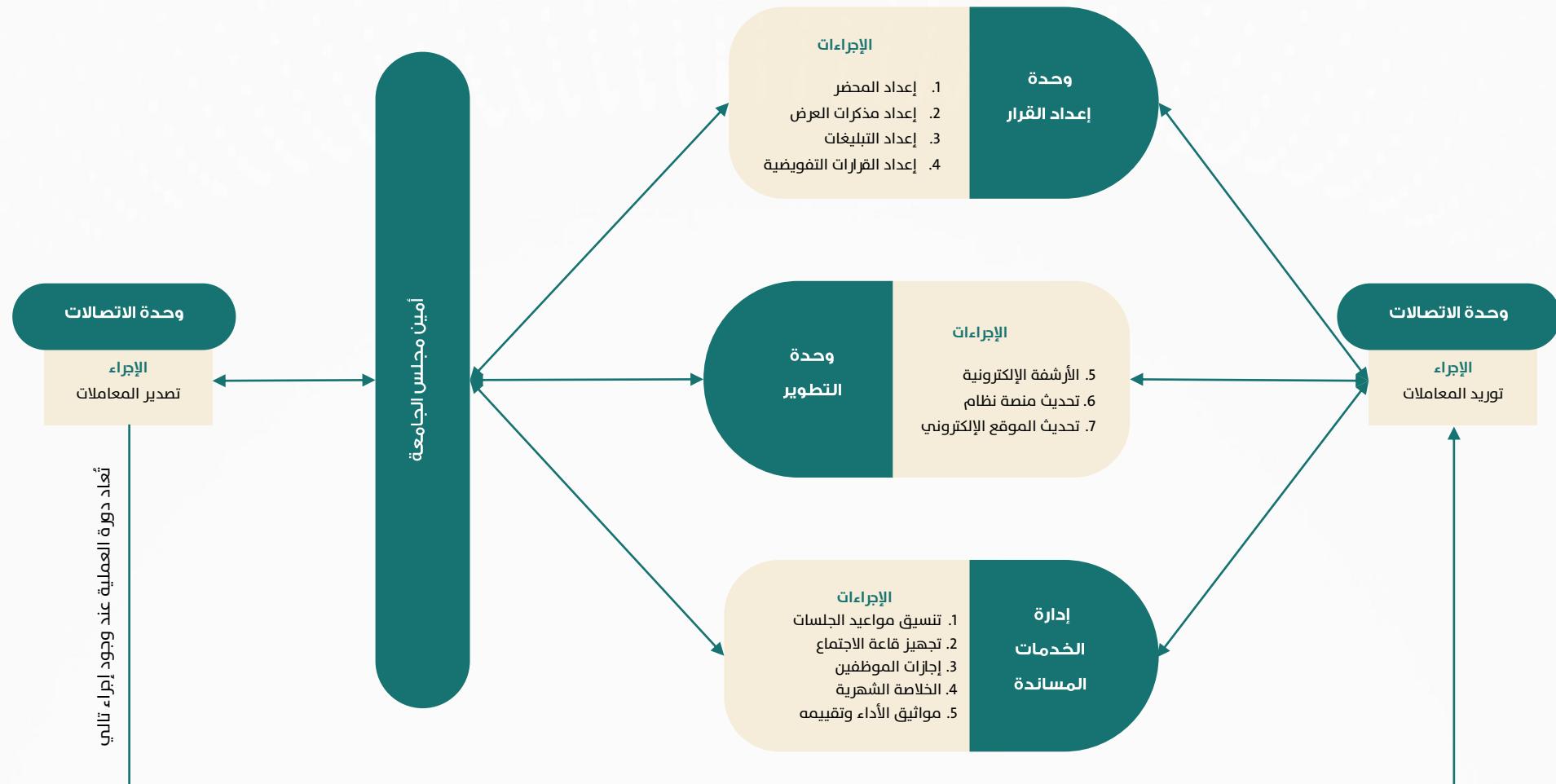


رقم البند	المعيار	العمليات التي تدرج تحت هذا المعيار
4	سياق أمانة مجلس الجامعة	تحليل السياق الداخلي والخارجي، تحديد الأطراف المعنية، تحديد طبيعة عمل الأمانة ونطاق نظام الجودة، تحديد العمليات وتسلسلها وتكاملها.
5	القيادة	صياغة سياسة الجودة، وضع الأهداف، توفير التوجيه والدعم الإداري، وضمان تكامل العمليات والموارد اللازمة لتحقيق الفاعلية.
6	التنفيذ	تحديد المخاطر والفرص، صياغة أهداف الجودة، وضع خطط العمل المناسبة، والتخطيط للتغييرات المستقبلية.
7	الدعم	إدارة المعلومات المؤثقة، إدارة الموارد البشرية، دعم نظم الاتصالات، وتوفير البيئة التشغيلية المناسبة.
8	العمليات التشغيلية	جميع الإجراءات الفنية والتشغيلية المتعلقة بإدارة الجلسات، إعداد القرارات، والمحاضر، ومذكرات العرض، والتبليغات، وأرشفة الوثائق، وإدارة المعرفة، وعمليات الاتصالات والتكنولوجيا.
9	تقييم الأداء	قياس مؤشرات الأداء، تقييم رضا الأطراف المعنية، تنفيذ التدقيق الداخلي، مراجعة الأداء الإداري.
10	التحسين	إدارة حالات عدم المطابقة، تنفيذ الإجراءات التمهيدية، وتفعيل ممارسات التحسين المستمر في العمليات والخدمات.

الرمز	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم التعديل	تاريخ التعديل	مدة الحفظ	الصفحة
IMSIU-SUC-MA01-V1	الأول	٢٠١٤/١١/٣	-	-	سنة	75 من 34

4.4.2 - خارطة عمليات أمانة مجلس الجامعة:

يبين الشكل التالي خارطة العمليات الرئيسية في أمانة مجلس الجامعة، موضحة تفاعلاتها وتكاملها؛ لتحقيق الأهداف المرجوة في خدمة المتعاملين:



الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 35	سنة	-	-	٢٠١٤/١١/٣٥	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٤.٤.٤ - دعم نظام إدارة الجودة ومراقبته وضبطه:

عملت أمانة مجلس الجامعة على دعم نظام إدارة الجودة وتيسير مراقبته وضبط عملياته بفاعلية من خلال الآتي:

- المحافظة على المعلومات المؤثقة الضرورية لدعم تنفيذ العمليات وضمان استمراريتها، بما في ذلك: الأدلة التنظيمية والإجرائية، النماذج، والسجلات ذات العلاقة.
- توفير معلومات مؤثقة لمراقبة الأداء وقياسه، لضمان تنفيذ العمليات وفق ما تم التخطيط له، وذلك من خلال نتائج استبيانات، سجلات متابعة الأداء، ومؤشرات القياس المعتمدة.
- إعداد وتوثيق إجراءات العمل التي توضح كيفية تنفيذ العمليات داخل الأمانة، وتم تعميم هذه الإجراءات على المعنيين وتطبيقها فعلياً لتحقيق الأهداف المستهدفة.

ويمكن الاطلاع على جميع الإجراءات والمعلومات المؤثقة ذات الصلة بنظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة عبر رابط النظام الإلكتروني المعتمد لنظام إدارة الجودة بالأمانة: [\[نظام شارك\]](#) أو عبر [\[مكتبة الوثائق\]](#).

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 36	سنة	-	-	٢٠٢٠/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



جامعة الأهرام تسعى إلى إشارة

٥ – القيادة



٥ - القيادة

٤،١،١ - القيادة والالتزام:

٥،١،١ - عام:

تلزם قيادة أمانة مجلس الجامعة بدعم وتوجيه نظام إدارة الجودة بما يحقق فاعليته واستدامته، وذلك من خلال:

١. متابعة تنفيذ النظام وقياس فاعليته بصورة مستمرة عبر تقارير الأداء الدورية، وتقارير التدقيق الداخلي، ومراجعة الإدارة العليا، بما يضمن التوافق مع الأهداف المخطط لها.
٢. تحديد سياسة الجودة وأهدافها بناءً على طبيعة عمل الأمانة وتوجهها الاستراتيجي، بما يضمن اتساق النظام مع رؤية الجامعة (راجع البند ٥,٢).
٣. دمج نظام إدارة الجودة في جميع أعمال وأنشطة الأمانة، لضمان التكامل بين العمليات وتحقيق الاتساق المؤسسي.
٤. تعزيز ثقافة العمليات وإدارة المخاطر من خلال حصر وتحليل المخاطر بصفة دورية، وتطوير خطط استجابة فعالة للحد من أثرها المحتمل.
٥. توفير الموارد الازمة لنجاح عمليات الأمانة، بما يشمل الموارد البشرية، التقنية، المالية والمعرفية.
٦. ضمان تحقيق النتائج المستهدفة من خلال مراقبة الأداء والتحسين المستمر.
٧. تمكين العاملين ومشاركتهم بفعالية في تطوير النظام، من خلال فرق العمل، الاجتماعات وورش العمل المتخصصة.
٨. ترسیخ ثقافة التحسين المستمر عبر تبني وتنفيذ مبادرات ومشاريع تحسين الأداء والجودة والتميز المؤسسي.
٩. ممارسة الأدوار القيادية الأخرى التي تضمن استمرار دعم النظام وتفعيله بما يعزز تحقيق الأهداف المؤسسية للأمانة.

٥،١،٢ - التركيز على المستفيد:

تعزز قيادة أمانة مجلس الجامعة خدمة المستفيدين في مقدمة أولوياتها، وتدرس على تحقيق رضاهم وتجاوز توقعاتهم من خلال:

١. فهم احتياجات وتوقعات المستفيدين عبر القنوات التفاعلية المختلفة، مثل: اللقاءات المباشرة، الاجتماعات، الاستبيانات، والاقتراحات.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
٧٥ من ٣٨	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠٢٤	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



2. تقييم المخاطر والفرص المرتبطة برضاء المستفيدين، واتخاذ الإجراءات الاستباقية لضمان استمرارية تقديم الخدمة بكفاءة.
3. متابعة وقياس رضا المستفيدين وتحليل النتائج والعمل على رفع مستوى الرضا، والاستجابة الفعالة للشكوى واللاحظات لضمان التحسين المستمر.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 39	سنة	-	-	٢٠٢٣/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٥،٢ - سياسة الجودة

٥،٢،١ - وضع سياسة الجودة:

قامت قيادة الأمانة بصياغة سياسة للجودة تتماشى مع سياق الأمانة وتوجهها الاستراتيجي واحتياجات أصحاب المصلحة، وبما يسهم في:

1. دعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للأمانة والجامعة.
2. الالتزام بمتطلبات نظام إدارة الجودة والمواصفة ISO 9001:2015.
3. توجيه العمل نحو تحقيق رضا المستفيدين وتجاوز توقعاتهم.
4. ترسیخ ثقافة التحسين المستمر في جميع أنشطة وعمليات الأمانة.

وتنص سياسة الجودة لأمانة مجلس الجامعة على ما يلي:

تلزم أمانة مجلس الجامعة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بتطبيق أعلى معايير الجودة في جميع أنشطتها الهادفة إلى تحقيق التميز في دعم شؤون المجلس وتعزيز أدائه وتوفير الممكنات الداعمة لعملياته. تسعى هذه السياسة إلى تعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة في أداء الأمانة، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة لدعم عمليات صنع القرار الصادر عن مجلس الجامعة.

وتحقيقاً لذلك، فإن الإدارة تلتزم بما يلي:

1. تلبية متطلبات واحتياجات جميع الأطراف المعنية، بما في ذلك إدارة الجامعة، ومجلس الجامعة، ومنسوبي الجامعة، وذلك من خلال تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعاتهم.
2. الامتثال لجميع الأنظمة واللوائح والتنظيمات ذات الصلة، والالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات المهنية.
3. تطبيق نظام فعال لإدارة الجودة وفقاً لمتطلبات المواصفة الدولية ISO 9001:2015، والسعى المستمر لتحسينه.
4. توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة لجميع موظفي الأمانة، وتشجيعهم على الإبداع والابتكار.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
٧٥ من ٤٠	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠١٤ هـ / ٣١/١٢/٢٠٢٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



5. تنمية مهارات وقدرات موظفي الأمانة من خلال برامج التدريب والتطوير المستمر بالتنسيق مع جهة الاختصاص في الجامعة.
6. تقديم الدعم الفني والإداري والتكنولوجيا اللازم لمجلس الجامعة لتمكينه من أداء مهامه على أكمل وجه.
7. ضمان الشفافية في جميع إجراءات الأمانة، وتوفير المعلومات الدقيقة والموثوقة لأعضاء المجلس.
8. تحسين كفاءة العمليات الإدارية في الأمانة، وتجوييد الإجراءات، واستثمار التقنية الحديثة في أعمالها وأدواتها.
9. المساهمة في تحقيق رؤية الجامعة: دعم رؤية الجامعة وأهدافها الاستراتيجية في حدود اختصاصات الأمانة.
10. تطبيق خطة إدارة المخاطر في جميع عمليات أمانة مجلس الجامعة.

كما تلتزم الإدارة العليا بالأمانة بتوفير الموارد الضرورية لتنفيذ سياسة الجودة، وتحقيق أهدافها، ونشرها على جميع المستويات داخل الأمانة، وإتاحتها لجميع الأطراف المعنية. كما تلتزم بمراجعة وتحديث هذه السياسة سنويًا للتأكد من ملائمتها وفعاليتها للتغيرات المستمرة في البيئة التنظيمية والإدارية.

٥,٢,٢ – نشر سياسة الجودة:

حرصت قيادة أمانة مجلس الجامعة على نشر سياسة الجودة وضمان إتاحتها وتبنيها من جميع الأطراف ذات العلاقة، من خلال:

- توثيق واعتماد السياسة من قبل أمين مجلس الجامعة.
- نشرها عبر القنوات الرسمية المعتمدة في الأمانة (البريد - الموقع الإلكتروني - تعميم رسمي)، مع توضيح المفاهيم والمبادئ المنبثقة عنها لضمان الالتزام بتطبيقها، كما أقامت الأمانة ورشة عمل لذلك، وأجرت قياساً معرفياً وتطبيقياً موجهاً لمنسوبيها لقياس مستوى الوعي بالسياسة.
- إتاحتها لجميع الأطراف المعنية داخلياً وخارجياً متى ما كان ذلك مناسباً.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 41	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠١٤٤٦/١٢/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٣،٥ - تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية:

أ) تحديد الأدوار والصلاحيات:

قامت قيادة أمانة مجلس الجامعة بتحديد وتوثيق الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات من خلال:

- هيكل تنظيمي واضح ومعتمد.
- تصنيفات وظيفية تفصيلية لكل وظيفة.
- جدول صلاحيات تنظيمية معتمد.

وقد تم تضمين ذلك في الدليلين التنظيمي والإجرائي ومصفوفة الصلاحيات العامة ودليل الأوصاف الوظيفية، والتي يمكن الاطلاع عليها من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي في [مكتبة الوثائق]، أو عبر الرابط التالي: [\[نظام شارك\]](#).

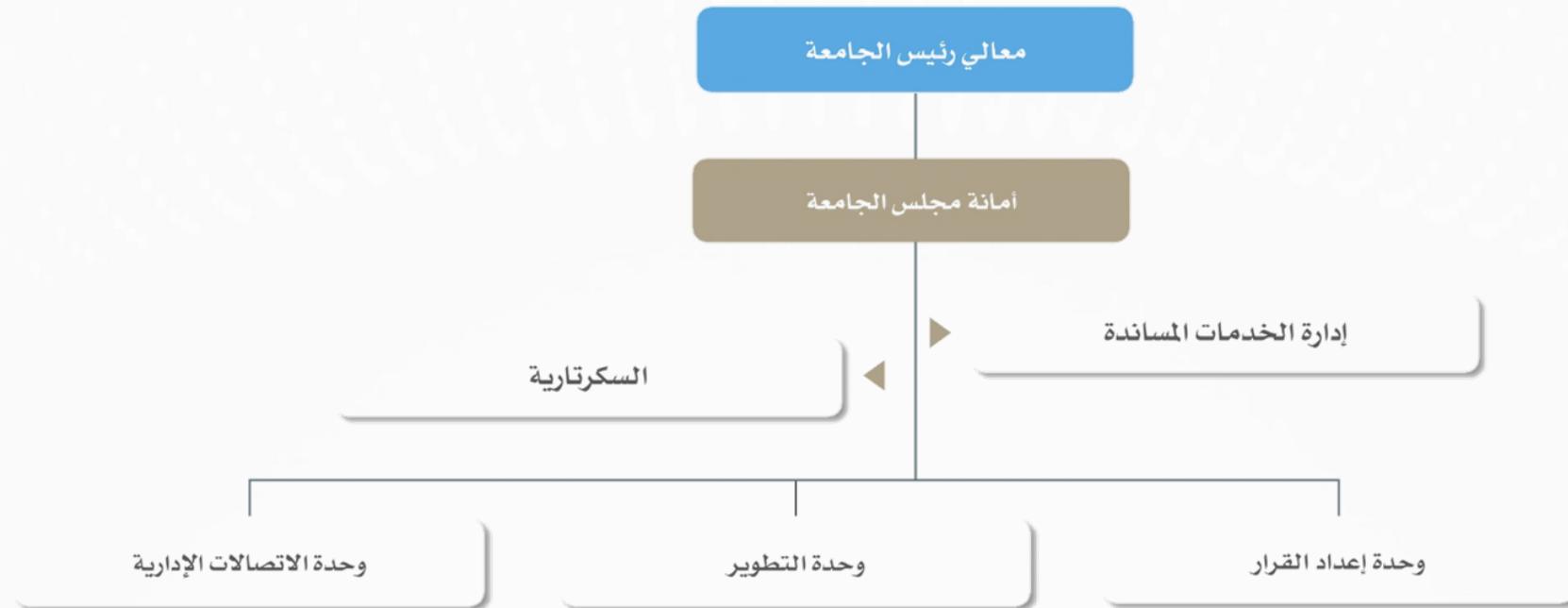
ب) مراجعة الهيكل والصلاحيات وفقاً للإطار المنظم في الجامعة:

تُجري القيادة مراجعة دورية للهيكل التنظيمي والصلاحيات الممنوحة، لضمان تواافقها مع متطلبات نظام إدارة الجودة، ودعم تحقيق السياسة والأهداف، بالإضافة إلى إدارة أي تغييرات قد تؤثر على فاعلية النظام بشكل استباقي.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 42	سنة	-	-	٢٠٢٤/١١/٣٥	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



الهيكل التنظيمي لأمانة مجلس جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



- رمز الهيكل التنظيمي: IMSIU-SUC-ORG.CHART-VI
- الإصدار/التعديل: ١/٧٧٧-٤٤٥/٩-٢٣
- التاريخ: ٢٠٢٣/١١/٣

الرمز	رقم الإصدار	تاريخ الإصدار	رقم التعديل	تاريخ التعديل	مدة الحفظ	الصفحة
IMSIU-SUC-MA01-V1	الأول	٢٠٢٣/١١/٣	-	-	سنة	75 من 43



جامعة الهرام تسعى إلى إنشاء

٦. - التخطيط



٦ - التخطيط

٤,٦ - الإجراءات المتبعة لتحديد المخاطر والفرص في أمانة مجلس الجامعة:

٤,٦,١ - التخطيط لإدارة المخاطر والفرص:

من خلال تحليل المؤشرات الداخلية والخارجية التي قد تؤثر على أنشطة أمانة مجلس الجامعة، إلى جانب تحديد الأطراف المعنية ذات العلاقة، تقوم أمانة بمراجعة دورية للمخاطر والفرص التي قد تؤثر على توجهات وعمليات الأمانة، وذلك بهدف:

١. ضمان تحقيق النتائج المرجوة لنظام إدارة الجودة بما يتماشى مع الأهداف المعتمدة.
٢. تعظيم الاستفادة من الفرص المتاحة واستثمارها في دعم فاعلية الأداء المؤسسي.
٣. الحد من التأثيرات السلبية للمخاطر المحتملة على العمليات والأنشطة.
٤. تحقيق التحسين المستمر في كفاءة وجودة الخدمات المقدمة من قبل الأمانة.

٤,٦,٢ - الإجراءات المتبعة لمواجهة المخاطر:

عملت أمانة مجلس الجامعة على وضع سلسلة من الإجراءات المنهجية لمواجهة المخاطر المحتملة، تشمل هذه الإجراءات:

١. وضع إجراءات العمل الممنهجة التي تتضمن الخطط العملية لمواجهة المخاطر المحتملة والحد منها.
٢. إدراج هذه الخطط ضمن الإجراءات والأنشطة في أمانة مجلس الجامعة، لتكاملها مع نظام الإدارة المتكامل والشامل.
٣. تقييم فعالية هذه الإجراءات بشكل دوري من خلال مراجعة وتحديث سجل المخاطر والفرص بصفة سنوية، مع ضمان اتخاذ التدابير الالزمة بناءً على نتائج التقييم.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 45	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠٢٤ـ١١/٢	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٦,٢ - أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها:

6,2,1 - وضع أهداف الجودة:

حددت أمانة مجلس الجامعة مجموعة من أهداف الجودة التي تتماشى مع التوجه الإستراتيجي للجامعة، وتنسجم مع سياسة الجودة المعتمدة، وقد تم تصميم هذه الأهداف لتحقيق مستويات عالية من رضا الأعضاء والمعاملين والأطراف المعنية ذات العلاقة، وقد وضعت الأمانة مصفوفة أهدافها تكامل فيها الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية وأهداف الجودة.

وتقام مراقبة هذه الأهداف وقياسها بشكل دوري عبر تقارير الإنجاز التي تناقش سنويًا.
وتلتزم أمانة مجلس الجامعة بدعم الوحدات المختلفة لتحقيق هذه الأهداف من خلال:

- متابعة وتقويم تقدم العمل عبر تقارير الإنجاز.
- تعزيز التعاون بين الوحدات لضمان تحقيق الأهداف في إطار زمني محدد.

6,2,2 - التخطيط لتحقيق الأهداف:

تقوم الأمانة بوضع الخطة التشغيلية الازمة لتحقيق الأهداف بناءً على المسؤوليات والموارد المطلوبة:

- تحديد المسؤوليات الموكلة لكل وحدة إدارية في أمانة مجلس الجامعة.
- تحديد الأنشطة وربطها بالأهداف التشغيلية الخادمة لأهداف الجودة.
- تحديد مؤشرات قياس الأداء والمستهدفات لمتابعة التقدم وتقييم النتائج.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 46	سنة	-	-	٣/١٤٤٦-٥٠/٥٠	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٦,٣ - التخطيط للتغيرات:

تبعد أمانة مجلس الجامعة نهجًا مدروساً للتعامل مع التغيرات التي قد تؤثر على نظام إدارة الجودة في كل ربع سنة وفق تقسيم الخطة التشغيلية المعتمد من الإدارة العامة للتخطيط الإستراتيجي بالجامعة، وتشمل هذه العملية:

- تحديد الحاجة الحقيقة للتغيير ومدى تأثيرها على العمليات التشغيلية الحالية.
- تقييم مدى توافر الموارد الازمة لتنفيذ التغيير المقترن.
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات الخاصة بإدارة عملية التغيير، لضمان التنفيذ الفعال والمراجعة المستمرة.

_____.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
٧٥ من 47	سنة	-	-	٢٠٢٠/١٤٤٦/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



جامعة الأهرام تسعى إلى إشارة

٧ - الدعم



٧ - الدعم

١,٧ - الموارد:

٧,١,١ - عام:

درست أمانة مجلس الجامعة، ممثلة في إدارتها العليا، على تحديد وتوفير الموارد الالزمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وتعزيزه، من خلال مراعاة كفاءة الموارد الداخلية والتعرف على الاحتياجات المستقبلية. وقد شمل ذلك ما يلي:

- تقييم مدى كفاية الموارد المتاحة داخل الأمانة، مع الأخذ في الاعتبار القيود المحتملة التي قد تؤثر في توفير الموارد.
- توفير الموارد التنظيمية من خلال الدليل الإرشادي لأنظمة الجامعة الذي يشكل مرجعًا نظاميًّا لسياسات وإجراءات العمل.
- توفير الموارد الإجرائية والمعرفية من خلال الدليل الإجرائي لعمليات الأمانة وسجل المعرفة للذان يشكلان منطاقًا لمعرفة خطوات العمل.
- توفير الموارد البشرية المؤهلة بناءً على دليل الأوصاف الوظيفية المعتمد، والذي يوضح المهام والمؤهلات والجدران المطلوبة لكل وظيفة.
- توفير الموارد الفنية والأدوات الالزمة لدعم بيئة العمل وفقًا لما هو موثق في دليل إدارة التجهيزات والمرافق بالأمانة.
- توفير الموارد الإلكترونية الالزمة لدعم عمليات الأمانة من خلال دليل الأنظمة الإلكترونية الداعمة لأعمال أمانة مجلس الجامعة، والذي يشمل المنصات التقنية المستخدمة في تنفيذ العمليات.

٧,١,٢ - الموارد البشرية في الأمانة:

تعتمد أمانة مجلس الجامعة على كفاءات بشرية مؤهلة تمتلك الجدارة الفنية والإدارية الكافية لتنفيذ متطلبات نظام إدارة الجودة، وضمان التشغيل والتحكم الفعال في العمليات ذات العلاقة بمهام الأمانة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
٤٩ من ٧٥	سنة	-	-	٣/٦/٤٤٦٠-٥/٥/٢٠٢٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



7,1,3 - البنية التحتية:

توفر لدى أمانة مجلس الجامعة بنية تحتية متكاملة تدعم تنفيذ عملياتها الإدارية والفنية بجودة عالية، وتشمل:

- مقر الأمانة الرئيس داخل مبني إدارة الجامعة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والمجهز بالتجهيزات والتقنيات الحديثة، إلى جانب الشبكات والأنظمة الإلكترونية المساعدة.
- الموقع الرسمي للأمانة، إلى جانب (نظام تواصل) المعتمد في الجامعة.
- قنوات الاتصال والدعم التي تتيح الاستجابة الفورية لطلبات واستفسارات وشكاوى المستفيدين.

7,1,4 - بيئة العمل لتشغيل العمليات:

تُنْفَذ عمليات أمانة مجلس الجامعة ضمن بيئة عمل داعمة تتسم بالاحترافية والتعاون المؤسسي، وتراعي الجوانب التنظيمية والتقنية والمعرفية التي تضمن جودة الأداء، وتحقيق الأهداف.

7,1,5 - موارد المراقبة والقياس:

تقوم أمانة مجلس الجامعة بتحديد أدوات وعمليات المراقبة والقياس الازمة للتحقق من مطابقة الخدمات المقدمة للمتطلبات المحددة، بما يدعم تقديم أدلة موضوعية على فاعلية نظام إدارة الجودة.

7,1,6 - إدارة المعرفة:

تولي أمانة مجلس الجامعة أهمية كبيرة لإدارة المعرفة التنظيمية والفنية، وتعمل على تطويرها وتداولها من خلال:

- قنوات التواصل الرسمية وموقعها الرسمي واجتماعات العمل ومجلدات المشاركة وفرق العمل المنفذة لأنشطة.
- تأهيل القيادات داخل الأمانة وتفعيل برامج الدوران الوظيفي لتعزيز تبادل الخبرات.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 50	سنة	-	-	٢٠٢٣/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



• برامج تدريب الموظفين الجدد على رأس العمل لضمان نقل المعرفة.

• إتاحة البيانات والمعلومات الداخلية والخارجية للمستفيدين عبر المصادر المفتوحة والمراجع ذات العلاقة.

ويكون المخزون المعرفي لأمانة مجلس الجامعة من نوعين رئيسين:

أولاً: المصادر المعرفية الداخلية:

1. أدلة العمل والإجراءات التنظيمية والفنية المعتمدة، والتي تعد من الأصول الفكرية الخاصة بأمانة.
2. الخبرات العملية المتراكمة لدى العاملين.
3. الدروس المستفادة من الأحداث والأنشطة القائمة.

ثانياً: المصادر المعرفية الخارجية:

1. المواصفات والمعايير المحلية والدولية مثل: مواصفات الآيزو، معايير الاعتماد الأكاديمي، نموذج التميز الأوروبي EFQM وغيرها.
2. المشاركات في اللقاءات والاجتماعات والدورات.
3. التغذية الراجعة من الأطراف ذات العلاقة بما في ذلك إدارات التخطيط والحكومة ومتابعة أداء المجالس والتطوير والجودة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 51	سنة	-	-	٢٠٢٣/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٧.٢ - الكفاءات:

تقوم أمانة مجلس الجامعة بالتحقق من جدارة وكفاءة العاملين في مواقعهم من خلال الإجراءات التالية:

1. تحديد الكفاءات والجداول المطلوبة لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بعمليات الأمانة، بما في ذلك العمليات التشغيلية والإدارية ذات العلاقة. يتم توثيق هذه الكفاءات في بطاقات الوظيفي، المدرجة في دليل الأوصاف الوظيفية، والذي يمكن الاطلاع عليه في الموقع الإلكتروني للأمانة عبر [\[مكتبة الوثائق\]](#).
2. تغطية الاحتياجات التدريبية للعاملين من خلال توفير الدورات التدريبية التي تقدمها الأمانة، وذلك ضمن خطة الاحتياج التدريبي، بالإضافة إلى الترشيح للبرامج التدريبية المتخصصة التي تساهم في تطوير المهارات وتحقيق الكفاءة المطلوبة بالتنسيق مع الجهات المختصة.
3. توظيف الكفاءات من خارج الأمانة حسب الحاجة، وفقاً للوائح والأنظمة المعمول بها في الجامعة، لضمان توظيف أفضل الكفاءات التي تدعم تحقيق أهداف الأمانة.
4. حفظ السجلات المتعلقة بالجدارة والمؤهلات والخبرات لجميع العاملين في الأمانة، وذلك لتوفير مرجعية إستراتيجية تُستخدم في التخطيط لضمان استمرارية الدخول على الكفاءات وتوفيرها عند الحاجة.
5. توظيف ميثاق الأداء الوظيفي في استهداف التدريب ضمن مستهدفات الأداء الوظيفي وتقدير الموظفين على إبراز الناتج المستهدف فيه.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 52	سنة	-	-	١٤٤٦/١١/٣٥٠/٥	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٧,٣ – التوعية:

تولى قيادة أمانة مجلس الجامعة أهمية خاصة بتوعية منسوبيها بمفاهيم الجودة والمبادئ الأساسية المتعلقة بنظام إدارة الجودة من خلال:

1. تعريف الموظفين بالرؤية والرسالة والأهداف الخاصة بالأمانة.
2. اطلاع العاملين على سياسة الجودة وأهداف الجودة المعتمدة.
3. مشاركة الجميع في تحقيق أهداف الأمانة وكيفية مساهمتهم في تحسين الأداء وضمان استدامته.
4. التأكيد على الآثار السلبية التي قد تحدث في حال عدم تطبيق مبادئ الجودة داخل الأمانة.

يتم تنفيذ هذه التوعية من خلال ورش العمل التوعوية، الاجتماعات الدورية، والرسائل، واللوحات، إضافة إلى اجتماع مراجعة الإدارة الذي يتم فيه مناقشة سياسة الجودة، أهداف الجودة، ومؤشرات الأداء.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 53	سنة	-	-	٢٠٢٠/١٤٤٦/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٤- التواصل الداخلي والخارجي:

قامت أمانة مجلس الجامعة بتحديد احتياجات التواصل الداخلي والخارجي من خلال:

1. تحديد الجهات المعنية وأصحاب المصلحة سواء من داخل أو خارج الأمانة.
2. وضع آليات التواصل المناسبة التي تشمل قنوات تواصل فعالة عبر دليل التواصل.
3. تحديد المسؤوليات والموارد الالزمة لضمان فعالية التواصل.

كما يتم تحديث خطط التواصل بشكل دوري، مع إجراء مراجعة شاملة سنويًا لضمان تحسين وتطوير آليات التواصل بما يتماشى مع احتياجات الأمانة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 54	سنة	-	-	٢٠٢٣/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٧,٥ - المعلومات المؤثقة في أمانة مجلس الجامعة:

٧,٥,١ - عام:

يتضمن نظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة كافة المعلومات المؤثقة الضرورية لضمان فاعلية النظام وتحقيق التحسين المستمر، وتشمل هذه المعلومات: سياسة الجودة، إجراءات العمل، النماذج والسجلات، تعليمات العمل، الوثائق المرجعية، وغيرها من الوثائق التي تؤثر على أداء الأمانة.

٧,٥,٢ - إنشاء وتحديث الوثائق في أمانة مجلس الجامعة:

عند إنشاء أو تحديث الوثائق في أمانة المجلس، يتم اتباع الخطوات التالية:

- تعريف وتمييز الوثائق باستخدام نظام ترميز موحد ومعتمد من قبل عمادة التطوير والجودة حسب سياسة الترميز المؤثقة في إجراء ضبط المعلومات المؤثقة (IMSIU-SUC-QA-PR06-V1).
- الاحتفاظ بالوثائق بشكل إلكتروني ضمن (نظام شارك) المخصص بالأمانة لحفظ وتبادل المعلومات المؤثقة.
- مراجعة الوثائق من قبل (ملاك الوثائق)، ثم اعتمادها من قبل المسؤول المختص في الأمانة لضمان صلاحيتها وملاءمتها.

٧,٥,٣ - ضبط المعلومات المؤثقة في أمانة مجلس الجامعة:

بعد اعتماد الوثائق، يتم إرسالها إلى مسؤول ضبط الوثائق بالأمانة لرفعها على النظام الإلكتروني المعتمد، وتحديث النسخ المترابطة لجميع منسوبي الأمانة، ويتبع في ذلك إجراءات الحفظ والتوثيق المعتمدة في النظام وفق متطلبات الموافقة.

وتتحمل جميع الوحدات داخل أمانة مجلس الجامعة المسئولية عن حفظ المعلومات المؤثقة ذات العلاقة بعملياتها، والتأكد من أن الوثائق المستخدمة حديثة ومعتمدة، بما يضمن المحافظة على فاعلية النظام وجودته.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
٧٥ من ٥٥	سنة	-	-	٣٠/٥/٤٤٦١-٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



جامعة الاهرام تسعى للابداع

٨ - التشغيل



٨ - التشغيل

١-٨- تخطيط وضبط عمليات التشغيل:

تم إدارة العمليات التشغيلية وتقديم الخدمات في أمانة مجلس الجامعة من خلال إجراءات مخططة ومنظمة في ضوء متطلبات الدليل المؤسسي للتخطيط الإستراتيجي والتشغيلي بالجامعة، وتشمل على سبيل التأكيد ما يلي:

- الموافقة مع الأهداف الإستراتيجية للجامعة وللأمانة واشتقاق الخطة عنها.
- تحديد متطلبات المستفيدين والجهات ذات العلاقة.
- التحقق من توفر الموارد الالزمة لتنفيذ العمليات وتقديم الخدمات بكفاءة وجودة عالية.
- الاحتفاظ بالوثائق المرتبطة بعمليات التشغيل خلال المدة المحددة، للتحقق من فعاليتها والسعى المستمر لتحسينها.
- اتخاذ الإجراءات الوقائية عند حدوث أي تغييرات لضمان عدم حدوث آثار غير مرغوبه على جودة العمليات أو رضا المستفيدين.
- بالنسبة للعمليات المنفذة من خلال مزودين خارジين، يتم التخطيط لها مسبقاً بالتنسيق مع الجهة المزودة، مع وضع إطار واضح للمسؤوليات وضبط جودة التنفيذ من قبل الإدارات المختصة في الأمانة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 57	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠١٤ـ١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٢- متطلبات الخدمات:

٨,٢,١ - التواصل مع المستفيدين والجهات ذات العلاقة:

تقوم الأمانة بالتواصل الفعال مع المستفيدين والجهات الخارجية لأغراض تشمل:

- تحديد متطلبات الخدمات المطلوبة.
- استقبال الطلبات والتغييرات وتحديد آلية التعامل معها.
- استقبال الملاحظات والشكوى والمقتراحات بشأن الخدمات.
- توضيح تعليمات حماية خصوصية المستفيدين.
- الاتفاق على متطلبات إضافية أو احترازية لمعالجة أي معوقات محتملة.

٨,٢,٢ - تحديد متطلبات الخدمات:

تقوم أمانة مجلس الجامعة بتحديد وتوثيق متطلبات الخدمات المقدمة، مع التأكيد من أن:

- جميع المتطلبات، بما في ذلك القانونية والتنظيمية، قد تم تعريفها بوضوح.
- الأمانة تمتلك القدرة الكافية على الوفاء بهذه المتطلبات، وتحقيق توقعات المستفيدين.

٨,٢,٣ - مراجعة متطلبات الخدمات:

تقوم الأمانة بمراجعة شاملة لمتطلبات الخدمات قبل تقديمها، وتشمل المراجعة:

- احتياجات المستفيدين والجهات ذات العلاقة.
- المتطلبات القانونية والتشغيلية والتنظيمية على مستوى الجامعة أو مجلس شؤون الجامعات.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
٧٥ من ٥٨	سنة	-	-	٣٠/٥/٤٤٦١	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



- التعديلات المحتملة وكيفية إدارتها.
- يتم الاحتفاظ بجميع الوثائق الخاصة بعمليات المراجعة والتعديلات ذات العلاقة.

8,2,4 - التغييرات على متطلبات الخدمات:

عند حدوث تغييرات على المتطلبات أو الخدمات، يتم التأكد من:

- وصول الوثائق المعدلة إلى المعنيين بالتنسيق بين الإدارات ذات العلاقة.
- توثيق التعديلات وتحديد المسؤوليات للتنفيذ السليم دون التأثير على الجودة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 59	سنة	-	-	٢٠٢٣/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٨,٣- تصميم وتطوير المنتجات والخدمات:

هذا البند مستثنى من نطاق الجودة وفقا لما نص عليه البند (4,3) من هذا الدليل.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 60	سنة	-	-	٢٠٢٤/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٤,٨ - التحكم في العمليات المقدمة من مزودين خارجيين:

٤,٨,١ عام:

تعتمد أمانة مجلس الجامعة في بعض خدماتها التشغيلية أو المساعدة على علاقات توريد غير مباشرة تتم من خلال مزودين خارجيين يتم التعاقد معهم مركزياً من قبل جهات مختصة داخل الجامعة (مثل: عمادة تقنية المعلومات، إدارة المشتريات، إدارة الشؤون الفنية... وغيرها)، ويشمل ذلك خدمات تقنية، أو فنية أو تتصل بالتشغيل والصيانة والضيافة.

وتلتزم الأمانة بضبط جودة هذه الخدمات من خلال التنسيق مع الجهة المتعاقدة، والحرص على وضوح الأدوار والمسؤوليات، بما يضمن توافق الخدمة مع متطلبات نظام إدارة الجودة في الأمانة.

تراجع وتحلّم الخدمات المقدمة من الجهات الخارجية بشكل دوري وفق معايير أداء تحدد بالتعاون مع الجهات المختصة، ويُستفاد من نتائج هذه التقييمات في تحسين العمليات الداخلية، والتخطيط المستقبلي للخدمات.

٤,٨,٢ ضوابط تقييم المزودين الخارجيين:

تحقق الأمانة من أن الخدمات المقدمة عبر مزودين خارجيين – من خلال الوسطاء – تتوافق مع متطلباتها التنظيمية والتشغيلية، وذلك من خلال:

- تحديد المتطلبات وجودتها.
- مراجعة مستوى التفاعل والاستجابة الفنية.
- رصد مدى الالتزام بالتوقيتات والأداء المتوقع.

تشارك الأمانة ملاحظاتها التقييمية مع الجهة المشرفة على التعاقد لتجذير تحسين مستوى الخدمة في الدورات القادمة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
٧٥ من ٦١	سنة	-	-	٣/٦٤٤٦/٥٠٢	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٨,٥ - تقديم الخدمات:

٨,٥,١ - ضبط أنشطة تقديم الخدمات:

تقوم أمانة مجلس الجامعة بتحطيم وتنفيذ تقديم الخدمات ضمن شروط واضحة تشمل:

- إتاحة المعلومات المؤثقة الخاصة بخصائص الخدمات ونتائجها المتوقعة.
- استخدام أدوات وأساليب المراقبة والقياس المناسبة.
- التحقق من استيفاء الخدمات لمعايير القبول.
- توفير البنية التحتية وبيئة التشغيل الملائمة.
- تعيين كفاءات مناسبة لكل عملية تشغيلية.
- تقليل احتمالية الخطأ البشري من خلال التدريب، والأدلة، والتعليمات التشغيلية، والدوكرة.

٨,٥,٢ - ممتلكات المستفيدين والمتعاملين مع الأمانة:

تلزم الأمانة بالاحفاظ على بيانات ومعلومات المستفيدين، وتأمينها من الضياع أو الاستخدام غير المصرح به، باعتبارها من ممتلكاتهم الخاصة.

٨,٥,٣ - أنشطة ما بعد تقديم الخدمات:

تشمل هذه الأنشطة الاحفاظ بمعلومات المستفيدين ومعالجتها بعد تقديم الخدمة، بما يضمن استمرارية الدعم والمرجعية.

٨,٥,٤ - ضبط التغييرات:

عند إجراء أي تغييرات على الخدمات المقدمة، يتم:

- التنسيق المسبق بين الإدارات ذات العلاقة.
- توثيق التغييرات والإجراءات المرتبطة بها.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 62	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠١٤هـ/٦/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٦،٨ - إطلاق الخدمات:

تم الموافقة على إطلاق الخدمات حسب نوعها من خلال المفوضين بذلك، مع الاحتفاظ بالمعلومات الموثقة التي توضح:

- مطابقة الخدمات للمتطلبات والمعايير المعتمدة.
- هوية الجهات أو الأفراد الذين أجازوا إطلاق تلك الخدمات.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 63	سنة	-	-	٢٠٢٣/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٨،٧ – التحكم في المخرجات غير المطابقة:

تتخذ الأمانة الإجراءات الالزمة للتحكم في المخرجات غير المطابقة لمنع أي تأثير سلبي على المستفيد، حتى في حال حدوث ذلك دون قصد من خلال ما يأتي:

- تطبيق إجراء معتمد لضبط حالات عدم المطابقة وتصديقها.
- الاحتفاظ بالوثائق ذات العلاقة التي توضح طبيعة الحالة، وكيفية التعامل معها، والمسؤول عن الإجراء المتتخذ.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 64	سنة	-	-	٢٠٢٣/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



جامعة الهرام تسعى للارتقاء

٩ - تقييم الأداء



٩. - تقييم الأداء

٩,١ المراقبة والقياس والتقييم:

٩,١,١ :

تقوم أمانة مجلس الجامعة، في إطار التزامها بتطبيق نظام إدارة الجودة، بتحديد وتنفيذ أنشطة المراقبة والقياس المناسبة بهدف دعم التحسين المستمر، وذلك من خلال:

- تحديد النقاط الحرجة في النظام الواجب مراقبتها وقياسها، مثل:
 1. نسب تحقيق أهداف الجودة.
 2. رضا المستفيدين.
 3. مؤشرات أداء العمليات.
 4. حالات عدم المطابقة.
- اعتماد آليات وأدوات قياس فعالة، مثل:
 1. الاستبيانات.
 2. التقارير الدورية (ربع السنوية والسنوية).
 3. الاجتماعات واللقاءات التقييمية.
 4. التدقيق الداخلي والخارجي.
- تحديد دورية القياس والتقييم بناءً على طبيعة كل عملية وأهميتها، من قبل مالكي العمليات.

٩,١,٢ :

تقوم أمانة مجلس الجامعة بجمع وتحليل بيانات رضا المستفيدين باستخدام أدوات مناسبة مثل الاستبيانات، والشكوى، والتغذية الراجعة، بهدف:

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 66	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠١٤هـ/١١/٢٠٢٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



- تقييم مدى تحقيق المتطلبات وتوقعات المستفيدين.
- معالجة الشكاوى ومعرفة أسبابها الجذرية.
- تحسين جودة الخدمات وتلافي تكرار المشكلات.

٩.١.٣ التحليل والتقييم:

تحلل البيانات التي يتم جمعها من خلال أدوات المراقبة والقياس بطريقة منهجية ووفق أسس التحليل الإحصائي، لتقييم ما يلي:

- مطابقة الخدمات المقدمة للمتطلبات المحددة.
- مستوى رضا المستفيدين والجهات المعنية الخارجية.
- فعالية نظام إدارة الجودة، بما في ذلك مؤشرات أداء العمليات وحالات عدم المطابقة.
- مدى تحقيق الأهداف الإستراتيجية.
- كفاءة الإجراءات المتخذة لإدارة المخاطر وتعظيم فرص التحسين.
- أداء الموردين عبر الوسيط المختص في الجامعة.
- النهاية لإجراءات تطوير أو تحسين إضافية.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 67	سنة	-	-	٢٠٢٠/٥/٣ - ١٤٤٦/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٩,٢ - التدقيق الداخلي:

٩,٢,١ - عام:

تجري أمانة مجلس الجامعة عمليات تدقيق داخلي مخططة وفقاً لإجراءات معتمدة، بهدف التأكد من:

- مدى التزام نظام إدارة الجودة بمتطلبات المعاشرة القياسية ISO 9001:2015 والمعايير الداخلية.
- كفاءة وفعالية تنفيذ العمليات والإجراءات ضمن الأمانة.

٩,٢,٢ خطة التدقيق:

تشمل خطة التدقيق الداخلي العناصر التالية:

- تحديد أهداف ونطاق التدقيق والمعايير المطلوب مراجعتها.
- تعيين مدققين داخلين مؤهلين لضمان الحيادية والموضوعية.
- إصدار تقارير التدقيق وإرسالها للوحدات المعنية لاتخاذ الإجراءات التصحيحية.
- معالجة حالات عدم المطابقة بشكل فوري وجذري.
- حفظ وثائق التدقيق لأغراض التقييم والمراجعة الإدارية المستقبلية.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 68	سنة	-	-	٣٠/٥/٤٤٦١	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٩,٣ - مراجعة الإدارة العليا:

٩,٣,١ - عام:

تعقد الإدارة العليا في أمانة مجلس الجامعة اجتماعات مراجعة دورية لنظام إدارة الجودة، وفق إجراءات معتمدة، بهدف:

- التحقق من ملاءمة النظام واستدامته وفعاليته.
- ضمان توافقه مع التوجهات الاستراتيجية للأمانة.

٩,٣,٢ - مدخلات مراجعة الإدارة:

تشمل مدخلات المراجعة:

- نتائج تنفيذ الإجراءات من المراجعة السابقة.
- التغيرات في العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على النظام.
- معلومات أداء النظام، وتشمل:
 - مستويات رضا المستفيدين والتغذية الراجعة من الأطراف المعنية.
 - مدى تحقيق الأهداف المحددة.
 - نتائج مؤشرات الأداء وجودة الخدمات.
 - حالات عدم المطابقة والتدابير التصحيحية.
 - نتائج التدقيق الداخلي.
- تقييم أداء الموردين الخارجيين عبر الوسيط المختص في الجامعة.
- كفاية الموارد المتاحة.
- فعالية الإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر والاستثمار الفرص.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 69	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠١٤هـ/١٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٩. مقترنات التحسين المقدمة من العاملين والمستفيدين.

٩.٣.٣ - مخرجات مراجعة الإدارية:

تتضمن مخرجات مراجعة الإدارية العليا قرارات ووصيات بشأن:

- فرص التحسين والتطوير المستمر.
- إجراء تغييرات جوهرية على نظام إدارة الجودة.
- تحصين الموارد الالزمة لضمان تنفيذ العمليات بكفاءة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
٧٥ من ٧٥	سنة	-	-	٢٠٢٠/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



جامعة الاهرام تسعى للابداع

١- التحسين



١- التحسين

١- عام:

تحرص أمانة مجلس الجامعة على تحديد واستثمار فرص التحسين والتطوير المستمر بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق رضا المستفيدين بشكل مستدام، وتشمل فرص التحسين ما يلي:

- تحسين جودة الخدمات المقدمة، بما يتواافق مع متطلبات المستفيدين الحالية واستباق احتياجاتهم المستقبلية.
- تقليل الأخطاء وحالات عدم المطابقة، واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمنع تكرارها ومعالجة أسبابها الجذرية.
- رفع فعالية وكفاءة نظام إدارة الجودة، من خلال تطوير العمليات وتعزيز القدرة على تحقيق الأهداف المخططه وتلبية المتطلبات المعتمدة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 72	سنة	-	-	٢٠٢٠/٥/٣-١٤٤٦/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



٢- حالات عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية:

10,2,1 التعامل مع حالات عدم المطابقة:

- عند رصد أي حالة عدم مطابقة في أي من مواقع أو أنشطة أمانة مجلس الجامعة، يتم اتباع الآتي:
- الاستجابة الفورية من الجهة المعنية لمعالجة الحالة وتحديدها، بهدف احتواء آثارها وتقليل الأضرار الناتجة.
- تحليل الحالة بعمق، لتحديد السبب الجذري لحدثها، والتعرف على إمكانية وجود حالات مشابهة أو احتمالات تكرارها.
- تنفيذ إجراءات تصحيحية مناسبة بشكل سريع وفعال.
- تقييم فاعلية الإجراءات التصحيحية المتخذة، والتأكد من منع تكرار الحالة في مواقع أو أنشطة أخرى.
- مراجعة وتحليل جداول المخاطر والفرص المعتمدة بناءً على الدروس المستفادة من الحالة.
- عند الحاجة، يتم تغيير أو تعديل مكونات نظام إدارة الجودة لضمان توافقه مع المستجدات ومنع تكرار حالات عدم المطابقة.

10,2,2 التوثيق:

يتم الاحتفاظ بمعلومات مؤكدة تتضمن:

- طبيعة حالة عدم المطابقة، والإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها لمعالجتها.
- نتائج تنفيذ الإجراءات، وفعاليتها في منع تكرار الحالة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
75 من 75	سنة	-	-	٣٠/٥/٢٠١٤ هـ / ٣١/١٢	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



١.٣ - التحسين المستمر:

تلزم أمانة مجلس الجامعة بتحقيق التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة، بما يضمن رفع كفاءته واستدامته توافقه مع المتطلبات والمعايير المعتمدة، ويعتمد هذا التحسين على:

- تحليل نتائج المراقبة والقياس والتدقيق والمراجعة.
- التغذية الراجعة من المستفيدين والأطراف المعنية.
- استخدام المعلومات المستخلصة لتحديد الحاجة إلى إجراء تغييرات تؤدي إلى تصحيح المسار وتحقيق الأهداف المنشودة.

الصفحة	مدة الحفظ	تاريخ التعديل	رقم التعديل	تاريخ الإصدار	رقم الإصدار	الرمز
74 من 75	سنة	-	-	٢٠٢٤/١١/٣	الأول	IMSIU-SUC-MA01-V1



وبالله التوفيق

أمانة مجلس الجامعة