



دليل نظام إدارة الجودة (QMS) بأمانة مجلس الجامعة

وفق المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015)



مالك الوثيقة: أمين مجلس الجامعة

| IMSIU-SUC-MA01-V1 | | | | |
|-------------------|---------|---------------------------|---------------|-----------|
| الإصدار | التعديل | تاريخ الإصدار | تاريخ التعديل | مدة الحفظ |
| الأول | - | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | سنة |

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



كلمة أمين مجلس الجامعة

تماشيًا 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 وفقًا لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2015).

وقد تم إعداد هذا الدليل ليكون مرجعًا معتمدًا يوثق آليات بناء نظام إدارة الجودة بالأمانة، وتوصيفا لما تنتهجه 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

١٤٤٦/١١/٣هـ

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|-------------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣هـ - ٢٠٢٥/٥/١م | - | - | سنة | 4 من 75 |



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، وتضطلع 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) والتاريخ (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) والتاريخ (1445/2/14هـ)، أُنيط بالأمانة كذلك الإشراف على أعمال مجلس الوقف الجامعي المشكّل بموجب المادة (1) من تلك اللائحة، وذلك بصورة مؤقتة إلى حين تطبيق نظام الجامعات الجديد.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|-----------------------|-------------|---------------|-----------|---------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١هـ-١٤٤٦/١١/٣م | - | - | سنة | 5 من 75 |



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

لله الشكر
2030
VISION
2030
KINGDOM OF SAUDI ARABIA

الجمهورية العربية السعودية
وزارة التعليم
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 بتطبيق أعلى معايير الجودة في جميع أنشطتها الهادفة إلى تحقيق التميز في دعم شؤون المجلس وتعزيز أدائه وتوفير المصنعات 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 تلي توقعاتهم.
- 2) الامتثال لجميع الأنظمة واللوائح والتنظيمات ذات الصلة، والالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات المهنية.
- 3) تطبيق نظام فعال لإدارة الجودة وفقاً لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية ISO9001:2015، والسعي المستمر لتحسينه.
- 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 الاختصاص في الجامعة.
- 6) تقديم الدعم الفني والإداري والتقني 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، وتجويد الإجراءات، واستثمار التقنية الحديثة في أعمالها وأدواتها.
- 9) دعم رؤية الجامعة وأهدافها الإستراتيجية في حدود اختصاصات الأمانة.
- 10) تطبيق خطة إدارة المخاطر في جميع عمليات أمانة مجلس الجامعة.

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

أمين مجلس الجامعة

أ.د. منصور بن عبد الرحمن الحيدري

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
أمانة مجلس الجامعة

IMSUI-SUC-PL-V1
الإصدار/التعديل: ٠١
تاريخ الإصدار/التعديل: ١٤٤٦/١١/١٦ - ١٤٤٦/١١/٢٠

سياسة الجودة بأمانة مجلس الجامعة

محتويات الدليل

| الصفحة | الموضوع |
|--------|---|
| ١٠ | ٠٠- مقدمة |
| ١١ | ٠.١ تمهيد |
| ١٢ | ٠.٢ مبادئ نظام إدارة الجودة - QMS Principles |
| ١٤ | ٠.٣ منهجية العملية - Process approach |
| ١٦ | ٠.٤ تكامل نظام إدارة الجودة مع الأنظمة والمعايير الأخرى ذات الصلة |
| ١٧ | ٠١-المجال |
| ١٩ | ٠٢-المراجع المعيارية |
| ٢١ | ٠٣-المصطلحات والتعريفات |
| ٢٤ | ٠٤-سياق عمل أمانة مجلس الجامعة |
| ٢٥ | ٤.١- المؤثرات على التوجهات الإستراتيجية لأمانة مجلس الجامعة |
| ٢٦ | ٤.٢-احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية |
| ٢٩ | ٤.٣- مجال تطبيق نظام إدارة الجودة |
| ٣٢ | ٤.٤- نظام إدارة الجودة والعمليات المنبثقة عنه |
| ٣٧ | ٠٥- القيادة |
| ٣٨ | ٥.١- القيادة والالتزام |

محتويات الدليل

| الصفحة | الموضوع |
|--------|---|
| ٤٠ | ٥.٢- سياسة الجودة |
| ٤٢ | ٥.٣- تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات التنظيمية |
| ٤٤ | ٦-١- التخطيط |
| ٤٥ | ٦.١- الإجراءات المتبعة لتحديد المخاطر والفرص في الأمانة |
| ٤٦ | ٦.٢- أهداف الجودة والتخطيط لتحقيقها |
| ٤٧ | ٦.٣- التخطيط للتغيرات |
| ٤٨ | ٧-١- الدعم |
| ٤٩ | ٧.١- الموارد |
| ٥٢ | ٧.٢- الكفاءات |
| ٥٣ | ٧.٣- التوعية |
| ٥٤ | ٧.٤- التواصل الداخلي والخارجي |
| ٥٥ | ٧.٥- المعلومات الموثقة في أمانة مجلس الجامعة |
| ٥٦ | ٨-١- التشغيل |
| ٥٧ | ٨.١- تخطيط وضبط عمليات التشغيل |
| ٥٨ | ٨.٢- متطلبات الخدمات |

محتويات الدليل

| الصفحة | الموضوع |
|--------|---|
| ٦٠ | ٨.٣- تصميم وتطوير المنتجات والخدمات |
| ٦١ | ٨.٤- التحكم في العمليات المقدمة من موردين خارجيين |
| ٦٢ | ٨.٥- تقديم الخدمات |
| ٦٣ | ٨.٦- إطلاق الخدمات بأمانة مجلس الجامعة |
| ٦٤ | ٨.٧- التحكم في المخرجات غير المطابقة |
| ٦٥ | ٩- تقييم الأداء |
| ٦٦ | ٩.١- المراقبة والقياس والتقييم |
| ٦٨ | 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 القادسية

١١ - المقدمة



١١ - المقدمة

١.١ - 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 انسجماً مع رؤية الجامعة ورسالتها الرامية إلى ترسيخ 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 أداة 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 والمصطلحات، ورفع مستوى الوعي بجودة العمليات، وضمان تطبيقها بكفاءة وفعالية من جميع منسوبي الأمانة. كما يُمثل تأكيداً على التزام أمانة مجلس الجامعة بتطبيق أفضل الممارسات الإدارية، واستيفاء متطلبات الحوكمة الرشيدة، والمساهمة في تحقيق أهداف الجامعة الإستراتيجية من خلال بيئة عمل متكاملة ومبنية على الجودة والاستدامة.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 11 من 75 |



٢،١ - 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 حددتها المنظمة الدولية للتقييس (ISO)، والتي تُعدّ الأساس الراسخ الذي يُبنى عليه نظام الإدارة الفعّال. وتؤمن الأمانة إيماناً راسخاً بأن تحقيق الكفاءة التشغيلية، والفعالية المؤسسية، والتميّز المستدام لا يمكن أن يتم بمعزل عن هذه المبادئ، إذ تُشكل الإطار المرجعي الذي يوجه السياسات، ويضبط الإجراءات، ويحفّز ثقافة الجودة في بيئة 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:

1. التركيز على المستفيد:

يُعدّ تحقيق رضا المستفيدين - من داخل الجامعة وخارجها - حجر الزاوية في جميع أنشطة الأمانة. ويؤجّه هذا المبدأ الجهود نحو فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم الحالية والمستقبلية، والعمل على تلبيةها بما يعزز من ولائهم وثقتهم.

2. القيادة:

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

3. 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 12 من 75 |



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:

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

6. اتخاذ القرار القائم على الحقائق:

تُبنى 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 عاملاً محورياً في دعم الاستدامة، وتعزيز التكامل، وتحقيق الأهداف المشتركة.

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



٣،٠ - 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 حجر 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 والموارد المعرفي والتنظيمي داخل الأمانة.

وقد أثبت هذا النهج فاعليته في تمكين أمانة مجلس الجامعة من السيطرة والتحكم في جميع أنشطتها التشغيلية والتنظيمية، بدءًا من تحديد المدخلات، ومروّجًا 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 الاستراتيجية للأمانة.

وفي سياق بناء وتوثيق أدلة الإجراءات المرتبطة بالعمليات، أولت قيادة أمانة مجلس الجامعة اهتمامًا بالغًا لإدارة المخاطر والفرص المرتبطة بكل عملية على حدة، وتم تطوير منهجية شاملة لتحديد تلك المخاطر وتحليلها وتقييمها 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 فلسفة بناء نظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة من تبني منهجية التحسين المستمر باعتبارها إطارًا منهجيًا يدعم التطوير المستمر للأداء ويعزز ثقافة التقييم والتحسين في بيئة العمل المؤسسي. ويُستخدم هذا النهج لضمان تكامل جميع العمليات المصممة

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|--------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣ | - | - | سنة | 14 من 75 |



والموثوقة ضمن منظومة الأمانة، حيث يتم أولاً تخطيط العمليات بما يتوافق مع الأهداف المحددة، ثم تنفيذ ما تم تخطيطه 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 تصحيحية أم تطويرية، تمهيداً لإعادة التخطيط مرة أخرى بما يُرسخ مبدأ التحسين المستمر ويضمن استدامة التميز المؤسسي.

0,3,3 منهجية التفكير المبني على إدراك المخاطر (Risk-Based Thinking):

يستند 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.

وتُعد 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 الحفاظ على مستويات عالية من رضا المستفيدين والشركاء ذوي العلاقة.

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

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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|--------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣٠هـ - ٢٠٢٥/٥/١م | - | - | سنة | 15 من 75 |



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 عالميًا، مثل:

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

• ————— •

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 16 من 75 |



جامعة الامم العربية الإسلامية

١ - المجال



١ - المجال

يوضح هذا الدليل نظام إدارة الجودة المطبق في أمانة مجلس الجامعة، ويُعد مرجعًا معتمدًا 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.

• ————— •

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 18 من 75 |



جامعة أم القرى

٢ - المراجع المعيارية



٢ - 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:

2,1 ISO 9001:2015 – المواصفة القياسية الدولية: متطلبات نظام إدارة الجودة.

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

2,2 ISO 9000:2015 – المواصفة الإرشادية الدولية: المفاهيم والمصطلحات الأساسية لإدارة الجودة.

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

2,3 ISO 19011:2018 – المواصفة الإرشادية الدولية: إرشادات تدقيق أنظمة إدارة الجودة والبيئة.

تُعنى هذه المواصفة بتقديم المبادئ والإرشادات الخاصة بتخطيط وتنفيذ عمليات التدقيق الداخلي والخارجي على أنظمة الإدارة، بما في ذلك تقييم الكفاءات وتحسين الأداء التدقيقي.

2,4 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.

2,5 الدليل المؤسسي للتخطيط الاستراتيجي والتشغيلي – جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

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

• • •

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦هـ/١١/٣٣م | - | - | سنة | 20 من 75 |



جامعة أم القرى

٣ - المصطلحات والتعريفات



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 ومعلناً من الإدارة العليا ومنسوبي أمانة مجلس الجامعة بقيم الجودة مثل التركيز على متطلبات الأطراف المعنية، التحسين المستمر، والامتثال للمتطلبات النظامية. تعتمد وتوقع من الأمين العام لمجلس الجامعة، وتُنشر ويوعى 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 المحوري الذي تقوم به أمانة مجلس الجامعة في دعم منظومة الحوكمة واتخاذ القرار داخل الجامعة. |

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|--------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 22 من 75 |



| المصطلح | التعريف |
|-------------------------------------|---|
| الهدف | نتيجة محددة تسعى أمانة مجلس الجامعة لتحقيقها، 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، منسوبو الجامعة، وحدات الجامعة المختلفة، مجلس شؤون الجامعات، والمجتمع. |
| المؤثرات الداخلية | العوامل الداخلية ضمن بيئة 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. |

• ————— •

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 23 من 75 |



جامعة أم القرى

٤٠ - سياق عمل أمانة مجلس الجامعة



٤ - سياق عمل أمانة مجلس الجامعة

٤.١ - المؤثرات على التوجهات الإستراتيجية لأمانة مجلس الجامعة:

تخضع 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 والتقنية والبشرية والفنية، مع الاستفادة من الأسس النظامية والممارسات الفعلية القائمة، بالإضافة إلى استطلاع آراء المعنيين والمستفيدين.

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

تصنيف المؤثرات

تمثل القدرات والإمكانات الداخلية التي تدعم أداء الأمانة وتعزز من قدرتها على تنفيذ مهامها بكفاءة، وتشمل الجوانب التنظيمية والتقنية والبشرية.

تعكس أوجه القصور الداخلية التي قد تؤثر سلباً على كفاءة العمليات أو جودة المخرجات، وتتطلب معالجتها لضمان تحسين الأداء واستدامته.

تمثل العوامل أو الاتجاهات الخارجية الإيجابية التي يمكن استثمارها لتعزيز دور الأمانة أو تطوير خدماتها أو رفع كفاءتها، بما يتماشى مع التوجهات الوطنية والجامعية.

تشير إلى المتغيرات أو التحديات الخارجية التي قد تؤثر على استقرار الأمانة أو فاعلية عملها، وتشمل الجوانب التنظيمية أو التقنية أو البيئية التي تتطلب استعداداً استباقياً.

نقاط القوة

نقاط الضعف

الفرص

التهديدات

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣٠م | - | - | سنة | 25 من 75 |



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 بيئة العمل.
- الأثر: كيف يؤثر العامل على أداء الأمانة أو قدرتها على تحقيق أهدافها.
- الإجراء المقترح: معالجة أو استثمار العامل (تحسين - تقوية - تقليل تأثير...).
- ملاحظات: أي توضيحات إضافية أو متطلبات متابعة أو توثيق.

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

٤,٢- احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية:

حددت أمانة مجلس الجامعة الأطراف المعنية وحللت احتياجاتهم وتوقعاتهم التي تؤثر في أعمالها أو تتأثر بها؛ لضمان تلبية ما 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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|--------------------|-------------|-------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣هـ - ٢٠٢٥/٥/١م | - | - | سنة | 26 من 75 |



✓ الإدارات الأخرى في الجامعة

✓ المستفيدون

✓ 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: [\[2, 4 - تحليل احتياجات وتوقعات الأطراف المعنية\]](#).

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣م | - | - | سنة | 27 من 75 |



الإطار الإستراتيجي لأمانة مجلس الجامعة

• الرؤية:

التميز في دعم شؤون مجلس الجامعة وتعزيز أدائه.

• الرسالة:

توفير امکانات 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 ومخرجاتها.
2. توفير الدعم النموذجي - إداريا وفنيا وتقنيا - لأعمال مجلس الجامعة، وتقديم التوصيات الداعمة.
3. استثمار التقنية الحديثة في أداء أمانة مجلس الجامعة، والتطوير المستمر له وتحسين نتائجه.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|-------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣هـ - ٢٠٢٥/٥/١م | - | - | سنة | 28 من 75 |



٤,٣ - مجال تطبيق نظام إدارة الجودة:

يُعنى نظام إدارة الجودة بأمانة مجلس الجامعة، بضمان تحقيق مستوى عالٍ من الأداء المؤسسي عبر التزامه بمعايير الجودة وفق المواصفة 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 فعّالة لها.

يلتزم النظام بتلبية متطلبات جميع الأطراف المعنية وتحقيق أهداف الجامعة الاستراتيجية وفق معايير المواصفة الدولية ISO 9001:2015، مع استثناء ما ورد في البند (8,3) ؛ 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 |
|---------------|---|
| التخطيط | تحديد التوجه الاستراتيجي للأمانة بما يتسق مع استراتيجية الجامعة ومتابعة ذلك وتقييمه عبر الخطط التشغيلية |
| إدارة الجلسات | إعداد التقارير الدورية عن أعمال المجلس. متابعة تنفيذ قرارات المجلس. |
| متابعة اللجان | متابعة أعمال اللجان المتفرعة عن المجلس وتقييم أدائها سنويا وفق أطر الحوكمة. |

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 29 من 75 |



| 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 ورقيا وتقنيا لضمان الوصول لها بسهولة وموثوقية. |

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 30 من 75 |



| المجال | الموضوع |
|--------------------|--|
| الالتزام بالمعايير | التزام 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 اختصاص 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 والمراكز وإدارات العموم). |

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 31 من 75 |



٤,٤ – نظام إدارة الجودة والعمليات المرتبطة به:

4,4,1 – 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.

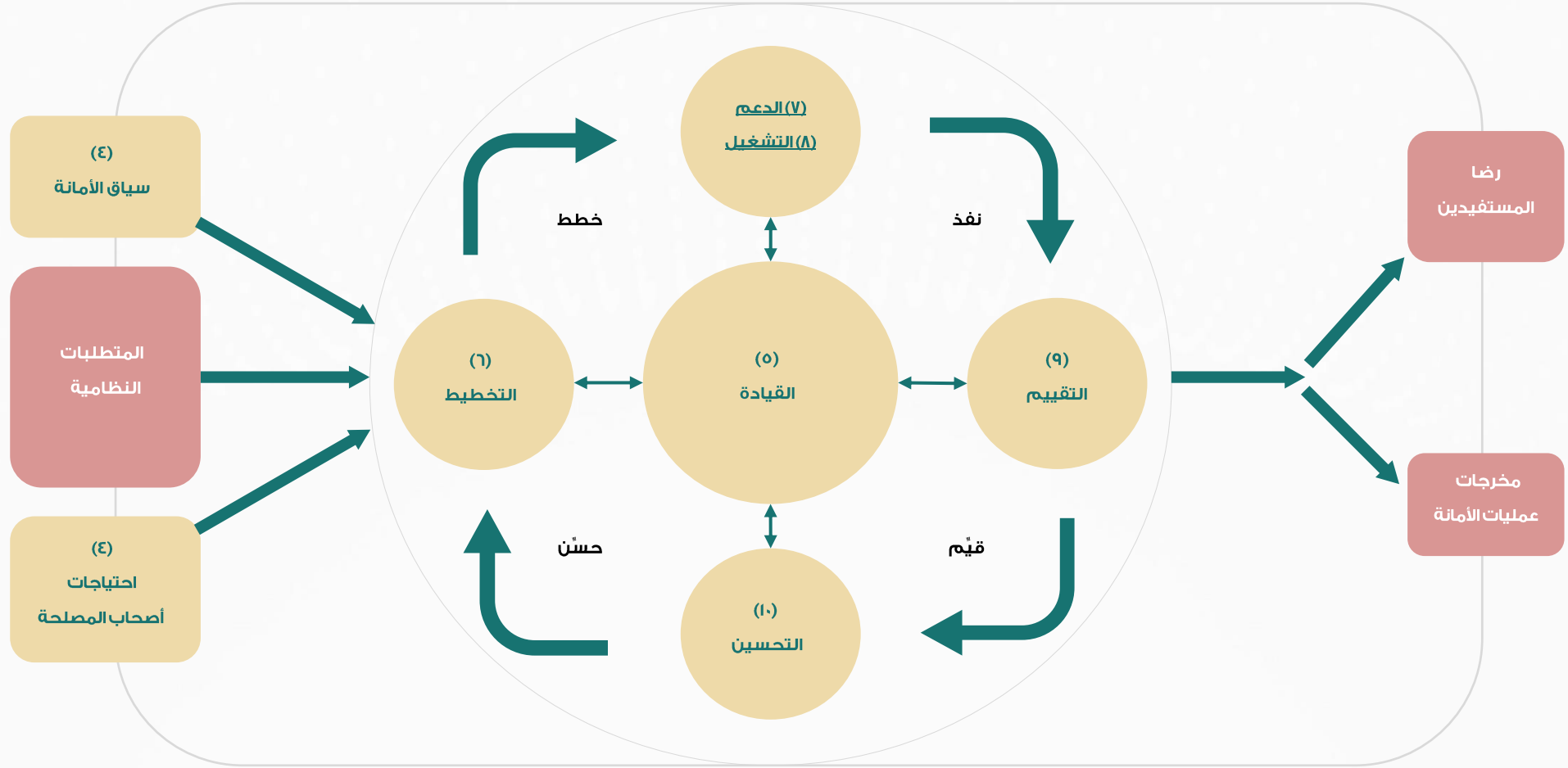
وقد اتبعت في بناء نظام الجودة منهجية العملية على النحو الآتي:

- تحديد العمليات الرئيسية للأمانة.
- تحديد مدخلات ومخرجات كل عملية، وتداخل 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.

4,4,2 – 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:

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣م | - | - | سنة | 32 من 75 |



وقد قامت أمانة مجلس الجامعة بتحديد وتصنيف العمليات المنفذة ضمن نطاق عملها وربطها بمعايير المواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2015، وذلك لضمان توافق نظام إدارة الجودة مع متطلبات المواصفة وتحقيق 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 المواصفة على النحو التالي:

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 33 من 75 |

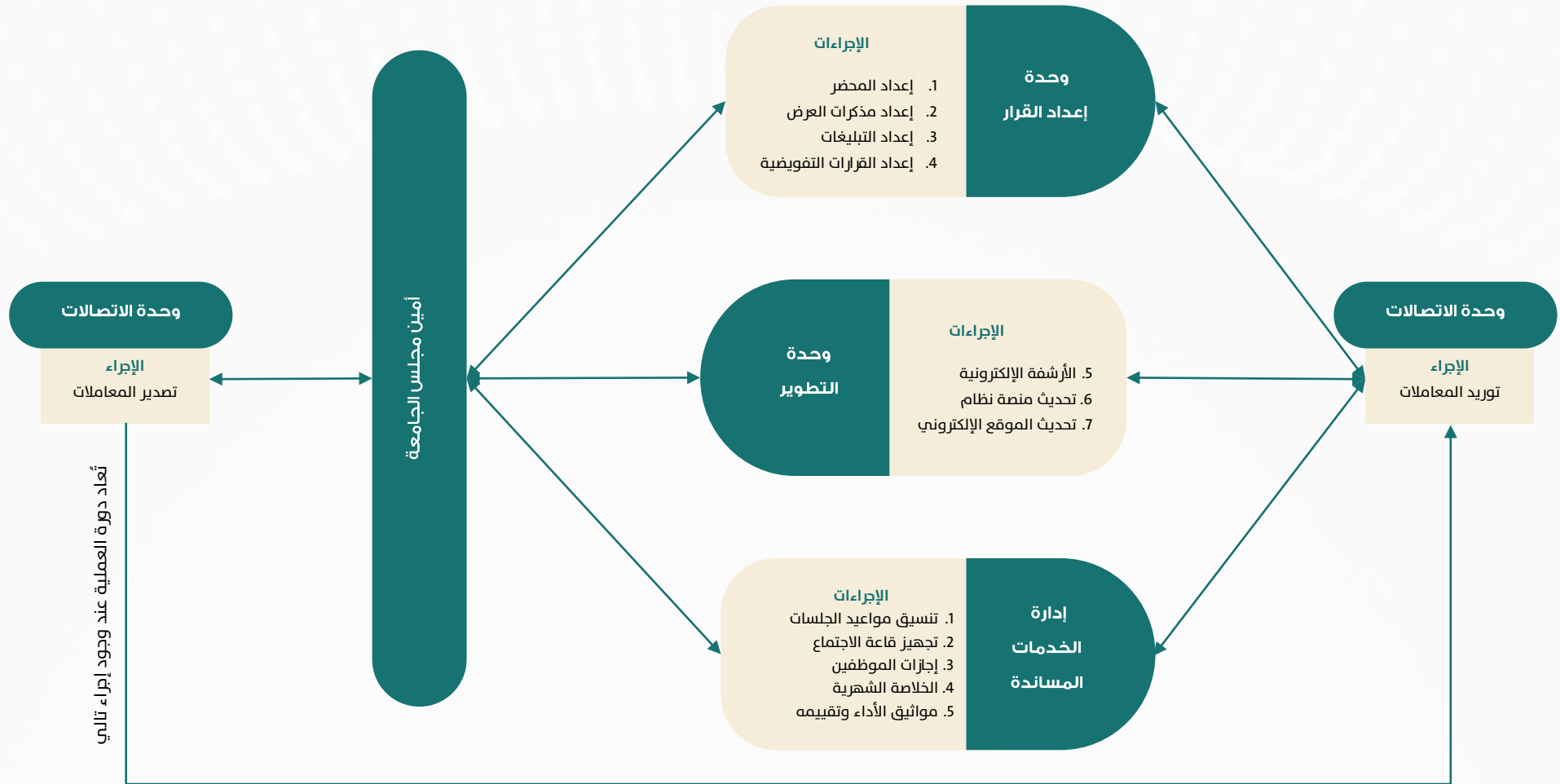


| رقم البند | المعيار | العمليات التي تندرج تحت هذا المعيار |
|--------------|-------------------------|--|
| 4 | سياق أمانة مجلس الجامعة | تحليل السياق الداخلي والخارجي، تحديد الأطراف المعنية، تحديد طبيعة عمل الأمانة ونطاق نظام الجودة، تحديد العمليات وتسلسلها وتكاملها. |
| 5 | القيادة | صياغة سياسة الجودة، وضع الأهداف، توفير التوجيه والدعم الإداري، وضمان تكامل العمليات والموارد اللازمة لتحقيق الفاعلية. |
| 6 | التخطيط | تحديد المخاطر والفرص، صياغة أهداف الجودة، وضع خطط العمل المناسبة، والتخطيط للتغييرات المستقبلية. |
| 7 | الدعم | إدارة المعلومات الموثقة، 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 والتقنية. |
| 9 | تقييم الأداء | قياس مؤشرات الأداء، تقييم رضا الأطراف المعنية، تنفيذ التدقيق الداخلي، مراجعة الأداء الإداري. |
| 10 | التحسين | إدارة حالات عدم المطابقة، تنفيذ الإجراءات التصحيحية، وتفعيل ممارسات التحسين المستمر في العمليات والخدمات. |

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 34 من 75 |

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:



| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|-----------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣٣هـ | - | - | سنة | 35 من 75 |



4,4,4 - 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 الموثقة الضرورية لدعم تنفيذ العمليات وضمان استمراريتها، بما في ذلك: الأدلة التنظيمية والإجرائية، النماذج، والسجلات ذات العلاقة.
- توفير معلومات موثقة لمراقبة الأداء وقياسه، لضمان تنفيذ العمليات وفق ما تم التخطيط له، وذلك من خلال نتائج استبانات، 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 الموثقة ذات الصلة بنظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة عبر رابط النظام الإلكتروني المعتمد لنظام إدارة الجودة بالأمانة: [\[نظام شارك\]](#) أو عبر [\[مكتبة الوثائق\]](#).

• •

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 36 من 75 |



جامعة أم القرى

٥ - القيادة



٥ - القيادة

٥,١ - القيادة والالتزام:

5,1,1 - عام:

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

1. متابعة تنفيذ النظام وقياس فاعليته بصورة مستمرة عبر تقارير الأداء الدورية، وتقارير التدقيق الداخلي، ومراجعة الإدارة العليا، بما يضمن التوافق مع الأهداف المخطط لها.
2. تحديد سياسة الجودة وأهدافها بناءً على طبيعة عمل الأمانة وتوجهها الاستراتيجي، بما يضمن اتساق النظام مع رؤية الجامعة (راجع البند 5,2).
3. دمج نظام إدارة الجودة في جميع أعمال وأنشطة الأمانة، لضمان التكامل بين العمليات وتحقيق الاتساق المؤسسي.
4. تعزيز ثقافة العمليات وإدارة المخاطر من خلال حصر وتحليل المخاطر بصفة دورية، وتطوير خطط استجابة فعالة للحد من أثرها المحتمل.
5. توفير الموارد اللازمة لنجاح عمليات الأمانة، بما يشمل الموارد البشرية، التقنية، المالية والمعرفية.
6. ضمان تحقيق النظام للنتائج المستهدفة من خلال مراقبة الأداء والتحسين المستمر.
7. تمكين العاملين ومشاركتهم بفعالية في تطوير النظام، من خلال فرق العمل، الاجتماعات وورش العمل المتخصصة.
8. ترسيخ ثقافة التحسين المستمر عبر تبني وتنفيذ مبادرات ومشاريع تحسين الأداء والجودة والتميز المؤسسي.
9. ممارسة الأدوار القيادية الأخرى التي تضمن استمرار دعم النظام وتفعيله بما يعزز تحقيق الأهداف المؤسسية للأمانة.

5,1,2 - التركيز على المستفيد:

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

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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 38 من 75 |



2. تقييم المخاطر والفرص المرتبطة برضا المستفيدين، واتخاذ الإجراءات الاستباقية لضمان استمرارية تقديم الخدمة بكفاءة.
3. متابعة وقياس رضا المستفيدين وتحليل النتائج والعمل على رفع مستوى الرضا، والاستجابة الفعّالة للشكاوى والملاحظات لضمان التحسين المستمر.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 39 من 75 |



٥,٢ - سياسة الجودة

5,2,1 - 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. ترسيخ ثقافة التحسين المستمر في جميع أنشطة وعمليات الأمانة.

وتنص سياسة الجودة لأمانة مجلس الجامعة على ما يلي:

تلتزم 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 امکانات 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، والسعي المستمر لتحسينه.
4. توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة لجميع موظفي الأمانة، وتشجيعهم على الإبداع والابتكار.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 40 من 75 |



5. تنمية مهارات وقدرات موظفي الأمانة من خلال برامج التدريب والتطوير المستمر بالتنسيق مع جهة الاختصاص في الجامعة.
6. تقديم الدعم الفني والإداري والتقني 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، وتجويد 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 اللازمة لتنفيذ سياسة الجودة، وتحقيق أهدافها، ونشرها على جميع المستويات داخل الأمانة، وإتاحتها لجميع الأطراف المعنية. كما تلتزم بمراجعة وتحديث هذه السياسة سنويا للتأكد من ملاءمتها وفعاليتها للتغيرات المستمرة في البيئة التنظيمية والإدارية.

5,2,2 - 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 41 من 75 |



٥,٣ - 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.
- توصيفات 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: [\[نظام شارك\]](#).

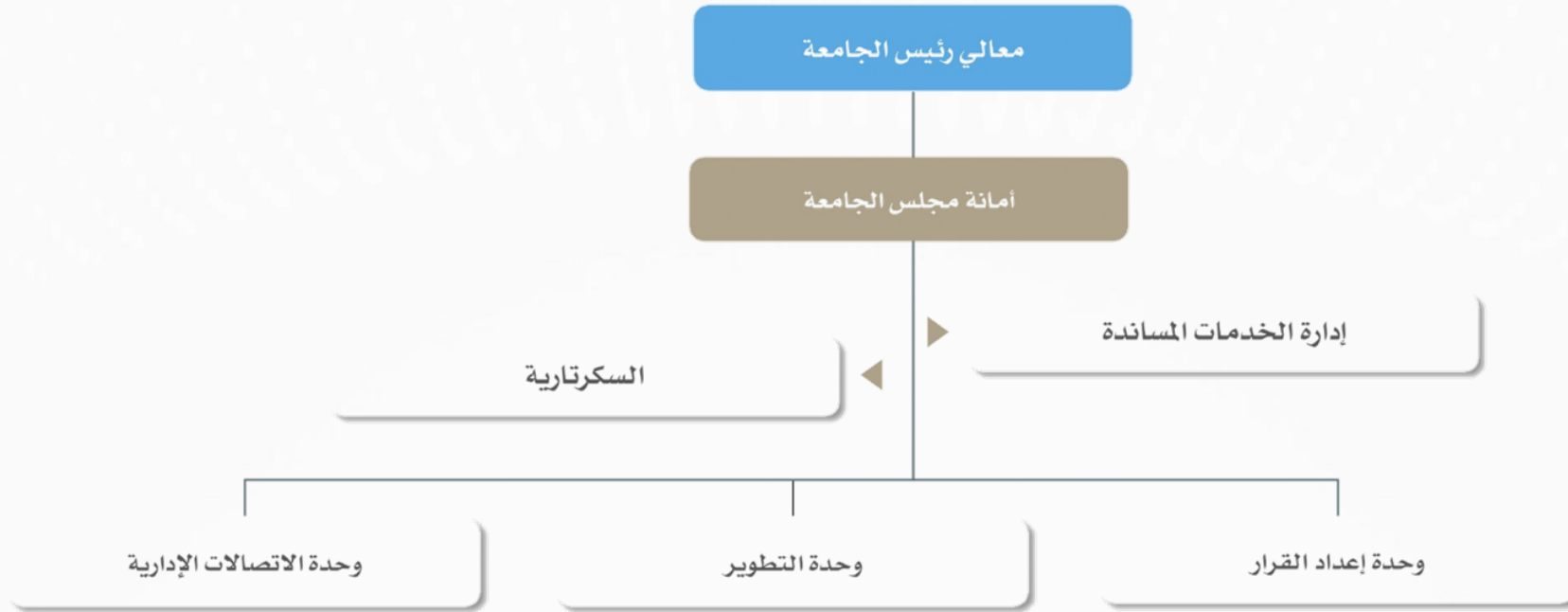
(ب) مراجعة الهيكل والصلاحيات وفقا للإطار المنظم في الجامعة:

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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 42 من 75 |



الهيكل التنظيمي لأمانة مجلس جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية



- رمز الهيكل التنظيمي: IMSIU-SUC-ORG.CHART-V1
- الإصدار/التعديل: ١/، التاريخ: ٢٠٢٤/١٩-١٤٤٥/٧/٧

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣م | - | - | سنة | 43 من 75 |



جامعة الامم العربية الإسلامية

١ - التخطيط



٦ - التخطيط

٦,١ - الإجراءات المتبعة لتحديد المخاطر والفرص في أمانة مجلس الجامعة:

6,1,1 - التخطيط لإدارة المخاطر والفرص:

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

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

6,1,2 - الإجراءات المتبعة لمواجهة المخاطر:

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

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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 45 من 75 |



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 والمتعاملين والأطراف المعنية ذات العلاقة، وقد وضعت الأمانة مصفوفة أهدافها تتكامل فيها الأهداف الإستراتيجية والتشغيلية وأهداف الجودة.

وتتم مراقبة هذه الأهداف وقياسها بشكل دوري عبر تقارير الإنجاز التي تُناقش سنوياً.

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 اللازمة 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|--------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 46 من 75 |



٦,٣ - التخطيط للتغيرات:

تتبع أمانة مجلس الجامعة نهجًا مدروسًا 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 الحقيقية للتغيير ومدى تأثيرها على العمليات التشغيلية الحالية.
- تقييم مدى توافر الموارد اللازمة لتنفيذ التغيير المقترح.
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات الخاصة بإدارة عملية التغيير، لضمان التنفيذ الفعال والمراجعة المستمرة.

• ————— •

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 47 من 75 |



جامعة القادسية

٧ - الدعم



٧ - الدعم

٧,١ - الموارد:

7,1,1 - عام:

حرصت أمانة مجلس الجامعة، ممثلة في إدارتها العليا، على تحديد وتوفير الموارد اللازمة 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 داخليًا 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 نظاميًا لسياسات وإجراءات العمل.
- توفير الموارد الإجرائية والمعرفية من خلال الدليل الإجرائي لعمليات الأمانة وسجل المعارف اللذان يشكلان منطلقًا لمعرفة خطوات العمل.
- توفير الموارد البشرية المؤهلة بناءً على دليل الأوصاف الوظيفية المعتمد، والذي يوضح المهام والمؤهلات والجدارات المطلوبة لكل وظيفة.
- توفير الموارد الفنية والأدوات اللازمة لدعم بيئة العمل وفقًا لما هو موثق في دليل إدارة التجهيزات والمرافق بالأمانة.
- توفير الموارد الإلكترونية اللازمة لدعم عمليات الأمانة من خلال دليل الأنظمة الإلكترونية الداعمة لأعمال أمانة مجلس الجامعة، والذي يشمل المنصات التقنية المستخدمة في تنفيذ العمليات.

7,1,2 - 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|----------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣٠م | - | - | سنة | 49 من 75 |



7,1,3 - البنية التحتية:

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

- مقر الأمانة الرئيس داخل مبنى إدارة الجامعة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والمجهز بالتجهيزات والتقنيات الحديثة، إلى جانب الشبكات والأنظمة الإلكترونية المساندة.
- 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:

تُنفَّذ 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 اللازمة 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 ومجلات المشاركة وفرق العمل المنفذة للأنشطة.
- تأهيل القيادات داخل الأمانة وتفعيل برامج الدوران الوظيفي لتعزيز تبادل الخبرات.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 50 من 75 |



- برامج تدريب الموظفين الجدد على رأس العمل لضمان نقل المعرفة.
- إتاحة البيانات والمعلومات الداخلية والخارجية للمستفيدين عبر المصادر المفتوحة والمراجع ذات العلاقة.

ويتكون المخزون المعرفي لأمانة مجلس الجامعة من نوعين رئيسيين:

أولاً: المصادر المعرفية الداخلية:

1. أدلة العمل والإجراءات التنظيمية والفنية المعتمدة، والتي تعد من الأصول الفكرية الخاصة بالأمانة.
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 والحوكمة ومتابعة أداء المجالس والتطوير والجودة.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|-----------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ - ٢٠٢٥/٥/١م | - | - | سنة | 51 من 75 |



٧,٢ - الكفاءات:

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

1. تحديد الكفاءات والجدارات المطلوبة لتنفيذ الأنشطة المتعلقة بعمليات الأمانة، بما في ذلك العمليات التشغيلية والإدارية ذات العلاقة. يتم توثيق هذه الكفاءات في بطاقات الوصف 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 الحفاظ على الكفاءات وتوفيرها عند الحاجة.
5. توظيف ميثاق الأداء الوظيفي في استهداف التدريب ضمن مستهدفات الأداء الوظيفي وتقييم الموظفين على إحراز الناتج المستهدف فيه.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣م | - | - | سنة | 52 من 75 |



٧,٣ - التوعية:

تولي 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-هـ-١٤٤٦/١١/٣م | - | - | سنة | 53 من 75 |



٧,٤ – 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 فعّالة عبر دليل التواصل.
3. تحديد المسؤوليات والموارد اللازمة 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 54 من 75 |



٧,٥ - المعلومات الموثقة في أمانة مجلس الجامعة:

٧,٥,١ - عام:

يتضمن نظام إدارة الجودة في أمانة مجلس الجامعة كافة المعلومات الموثقة 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 الموثقة في إجراء ضبط المعلومات الموثقة (IMSUI-SUC-QA-PR06-V1).
- الاحتفاظ بالوثائق بشكل إلكتروني ضمن (نظام شارك) المخصص بالأمانة لحفظ وتداول المعلومات الموثقة.
- مراجعة الوثائق من قبل (ملاك الوثائق)، ثم اعتمادها من قبل المسؤول المختص في الأمانة لضمان صلاحيتها وملاءمتها.

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

بعد اعتماد الوثائق، يتم إرسالها إلى مسؤول ضبط الوثائق بالأمانة لرفعها على النظام الإلكتروني المعتمد، وتحديث النسخ المتاحة لجميع منسوبي الأمانة، ويتبع في ذلك إجراءات الحفظ والتوثيق المعتمدة في النظام وفق متطلبات المواصفة. وتتحمل جميع الوحدات داخل أمانة مجلس الجامعة المسؤولية عن حفظ المعلومات الموثقة ذات العلاقة بعملياتها، والتأكد من أن الوثائق المستخدمة حديثة ومعتمدة، بما يضمن المحافظة على فاعلية النظام وجودته.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 55 من 75 |



جامعة الامم العربية الإسلامية

٨ - التشغيل



٨ - التشغيل

٨,١- تخطيط وضبط عمليات التشغيل:

تتم 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:

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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|--------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣٣هـ - ٢٠٢٥/٥/١م | - | - | سنة | 57 من 75 |



٨,٢- متطلبات الخدمات:

8,2,1 - التواصل مع المستفيدين والجهات ذات العلاقة:

تقوم الأمانة بالتواصل الفعّال مع المستفيدين والجهات الخارجية لأغراض تشمل:

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

8,2,2 - تحديد متطلبات الخدمات:

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

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

8,2,3 - 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 58 من 75 |



- التعديلات المحتملة وكيفية إدارتها.
- يتم الاحتفاظ بجميع الوثائق الخاصة بعمليات المراجعة والتحديثات 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣م | - | - | سنة | 59 من 75 |



٨,٣- تصميم وتطوير المنتجات والخدمات:

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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 60 من 75 |



٨,٤ – التحكم في العمليات المقدمة من موردين خارجيين:

8,4,1 عام:

تعتمد أمانة مجلس الجامعة في بعض خدماتها التشغيلية أو المساندة 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.

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

8,4,2 ضوابط تقييم المزودين الخارجيين:

تتحقق 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.

تُشارك الأمانة ملاحظاتها التقييمية مع الجهة المشرفة على التعاقد لتغذية تحسين مستوى الخدمة في الدورات القادمة.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|--------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 61 من 75 |



٨,٥- تقديم الخدمات:

8,5,1 - ضبط أنشطة تقديم الخدمات:

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

- إتاحة المعلومات الموثقة 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، والحوكمة.

8,5,2 - ممتلكات المستفيدين والمتعاملين مع الأمانة:

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

8,5,3 - أنشطة ما بعد تقديم الخدمات:

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

8,5,4 - ضبط التغييرات:

عند إجراء أي تغييرات على الخدمات المقدمة، يتم:

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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|--------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ٢٠٢٥/٥/١-١٤٤٦/١١/٣م | - | - | سنة | 62 من 75 |



٨,٦ - إطلاق الخدمات:

تتم 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 63 من 75 |



٨,٧ - التحكم في المخرجات غير المطابقة:

تتخذ الأمانة الإجراءات اللازمة 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 وتصحيحها.
- الاحتفاظ بالوثائق ذات العلاقة التي توضح طبيعة الحالة، وكيفية التعامل معها، والمسؤول عن الإجراء المتخذ.

• ————— •

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 64 من 75 |



جامعة الامم العربية الإسلامية

٩٠ - تقييم الأداء



٩ - تقييم الأداء

٩,١ المراقبة والقياس والتقييم:

9,1,1 - عام:

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 فعّالة، مثل:
 1. الاستبانات.
 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.

9,1,2 رضا المستفيدين:

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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 66 من 75 |



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

9,1,3 التحليل والتقييم:

تُحلّل 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.
- الحاجة لإجراءات تطوير أو تحسين إضافية.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 67 من 75 |



٩,٢ – التدقيق الداخلي:

9,2,1 – عام:

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

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

9,2,2 خطة التدقيق:

تشمل خطة التدقيق الداخلي العناصر التالية:

- تحديد أهداف ونطاق التدقيق والمعايير المطلوب مراجعتها.
- تعيين مدققين داخليين 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.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 68 من 75 |



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 ملائمة النظام واستدامته وفعاليته.
- ضمان توافقه مع التوجهات الإستراتيجية 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:
 1. مستويات رضا المستفيدين والتغذية الراجعة من الأطراف المعنية.
 2. مدى تحقيق الأهداف المحددة.
 3. نتائج مؤشرات الأداء وجودة الخدمات.
 4. حالات عدم المطابقة والتدابير التصحيحية.
 5. نتائج التدقيق الداخلي.
 6. تقييم أداء الموردين الخارجيين عبر الوسيط المختص في الجامعة.
 7. كفاية الموارد المتاحة.
 8. فعالية الإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر واستثمار الفرص.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|--------------------|-------------|-----------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ - ٢٠٢٥/٥/١م | - | - | سنة | 69 من 75 |



9. مقترحات التحسين المقدمة من العاملين والمستفيدين.

9,3,3 - مخرجات مراجعة الإدارة:

تتضمن مخرجات مراجعة الإدارة العليا قرارات وتوصيات بشأن:

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

•

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 70 من 75 |



جامعة أم القرى

١٠ - التحسين



١٠ - التحسين

١٠.١ - عام:

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

- تحسين جودة الخدمات المقدمة، بما يتوافق 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 المخططة وتلبية المتطلبات المعتمدة.

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSIU-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 72 من 75 |



١٠,٢ - 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 وتصحيحها، بهدف احتواء آثارها وتقليل الأضرار الناتجة.
- تحليل الحالة بعمق، لتحديد السبب الجذري لحدوثها، 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 تحديث أو تعديل مكونات نظام إدارة الجودة لضمان توافقه مع المستجدات ومنع تكرار حالات عدم المطابقة.

10,2,2 التوثيق:

يتم الاحتفاظ بمعلومات موثقة تتضمن:

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

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 73 من 75 |



١٠,٣ - التحسين المستمر:

تلتزم أمانة مجلس الجامعة بتحقيق التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة، بما يضمن رفع كفاءته واستدامة 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.

• ————— •

| الرمز | رقم الإصدار | تاريخ الإصدار | رقم التعديل | تاريخ التعديل | مدة الحفظ | الصفحة |
|-------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------|-----------|----------|
| IMSUI-SUC-MA01-V1 | الأول | ١٤٤٦/١١/٣ هـ - ٢٠٢٥/٥/١ م | - | - | سنة | 74 من 75 |

رؤية
2030
المملكة العربية السعودية
KINGDOM OF SAUDI ARABIA



وبالله التوفيق

أمانة مجلس الجامعة