

## عملية الجودة والتخطيط

المرجع : HR-QAP-PR

رقم الإصدار : 01

09 ديسمبر 2021

### اعتماد

وكيل العمادة للتخطيط والتطوير  
د. خالد الديخي  
09 ديسمبر 2021

### تحرير ومراجعة

رئيس وحدة الجودة والتخطيط  
أ. صالح سليمان السويل  
09 ديسمبر 2021

### المسؤول عن العملية

رئيس قسم الجودة والتخطيط

### اسم العملية

قسم الجودة والتخطيط

### أعضاء العملية

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

### أهداف العملية

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

### نطاق العملية

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

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

### التوزيع

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

### مرجعية العملية

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

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

### الموارد المطلوبة للعملية

#### موارد بشرية (كفاءات ومهارات)

- توفير وتحديد الأفراد اللازمين لتشغيل العملية، وتحديد الكفاءات الضرورية لهم.
- يمكن الرجوع إلى اللائحة التنفيذية للموارد البشرية.
- توفير المباني والمرافق المصاحبة له.
- توفير مناخ يناسب الأعمال الإدارية والعمليات.
- توفير درجة الحرارة والرطوبة والإضاءة المناسبة.
- توفير أجهزة الحاسب، طابعات، آلات تصوير، والبرمجيات اللازمة وأجهزة الاتصالات.
- توفير ورق، ملفات، مكان لحفظ الملفات.

### التعريفات والاختصارات

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

### طريقة ووقت التدقيق على العملية

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

### بيان التعديلات

رقم الإصدار	رقم التعديل	نوع التعديلات أو الأسباب	رقم الصفحة	التاريخ

### سير العملية

#	الإجراء	الرمز المرجعي	النماذج المرتبطة
1	إجراء تدقيق الجودة الداخلي	HR-QAP-P-01	HR-QAP-F-01 HR-QAP-F-02 HR-QAP-F-03 HR-QAP-F-04 HR-QAP-F-05 HR-QAP-F-06 HR-QAP-L-01
2	إجراء الأعمال الوقائية والتصحيحية	HR-QAP-P-02	HR-QAP-F-07 HR-QAP-L-02
3	إجراء المراجعة الدورية للعمادة	HR-QAP-P-03	HR-QAP-F-08 HR-QAP-F-09 HR-QAP-L-03
4	إجراء استبيان الرضا عن خدمات العمادة	HR-QAP-P-04	HR-QAP-F-10
5	إجراء دراسة تطويرية	HR-QAP-P-05	X
6	إجراء ضبط الوثائق	HR-QAP-P-06	HR-QAP-F-11 HR-QAP-I-02 HR-QAP-I-01 HR-QAP-L-08 HR-QAP-L-10
7	إجراء ضبط السجلات	HR-QAP-P-07	HR-QAP-L-09
8	دليل الجودة	HR-QAP-M-01	
9	قائمة إجراءات العمادة	HR-QAP-L-04	
10	قائمة نماذج العمادة	HR-QAP-L-05	

#	الإجراء	الرمز المرجعي	النماذج المرتبطة
11	فائمة تعليمات العمادة	HR-QAP-L-06	
12	فائمة وثائق الجودة الرئيسية	HR-QAP-L-07	
13	تعليلة نظام ترميز الوثائق	HR-QAP-I-01	
14	نموذج تحليل المخاطر	HR-QAP-F-12	

### سجلات العملية

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

متابعة وقياس العملية

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