

دليل الجودة QUALITY MANUAL ISO 9001/2008

مركز المعلومات والتوثيق ودعم اتخاذ القرار

نسخة رقم : ()
أسم الوثيقة : دليل الجودة
كود الوثيقة : QM - 01

١ - ١ المحتويات:

الفصل	العنوان	رقم الصفحة
الباب الاول:		
المحتويات و حالة المراجعة و التحكم في التداول :		
١	١ - ١ المحتويات	٤-١
	٢ - ١ تعديل دليل الجودة	٥
	٣ - ١ حالة المراجعة	٨-٦
	٤ - ١ قائمة التحكم في التداول	٩-٨
	٥ - ١ سياسة الجودة	١٠
الباب الثاني:		
المقدمة:		
٢	١ - ٢ نبذة مختصرة عن مركز المعلومات	١٢-١١
	٢ - ٢ الغرض من دليل الجودة	١٣
	٣ - ٢ مجال دليل الجودة	١٣
	٤ - ٢ الاستثناءات	١٣
	٥ - ٢ المصطلحات والتعاريف	١٤
	٦-٢ الهيكل التنظيمي	١٧-١٥
الباب الثالث:		
٣	المراجع و الوثائق	١٨
الباب الرابع - نظام إدارة الجودة :		
٤	١ - ٤ متطلبات عامة	٢٠-١٩
	٢ - ٤ متطلبات التوثيق	٢٢-٢١
	بند ١-٢-٤ عام	
	بند ٢-٢-٤ دليل الجودة	
	بند ٣-٢-٤ التحكم في الوثائق	
	بند ٤-٢-٤ التحكم في السجلات	

الفصل	العنوان	رقم الصفحة
الباب الخامس - مسئولية الإدارة :		
٥	بند ٥ - ١ التزام الإدارة	٢٣
	بند ٥ - ٢ التركيز على العميل	٢٣
	بند ٥ - ٣ سياسة الجودة	٢٤
	بند ٥ - ٤ التخطيط	٢٥
	بند ٥ - ٤ - ١ أهداف الجودة	
	بند ٥ - ٤ - ٢ تخطيط نظام الجودة	
	بند ٥ - ٥ المسؤوليات والسلطات والاتصالات	٢٦
	بند ٥ - ٥ - ١ المسؤوليات والسلطات	
	بند ٥ - ٥ - ٢ ممثل الإدارة	
	بند ٥ - ٥ - ٣ الاتصالات الداخلية	
	بند ٥ - ٦ مراجعة الإدارة	٢٧
	بند ٥ - ٦ - ١ عام	
	بند ٥ - ٦ - ٢ مدخلات المراجعة	
	بند ٥ - ٦ - ٣ مخرجات المراجعة	
الباب السادس - إدارة الموارد		
٦	بند ٦ - ١ توفير الموارد	٢٨
	بند ٦ - ٢ الموارد البشرية	٢٩-٢٨
	بند ٦ - ٢ - ١ عام	
	بند ٦ - ٢ - ٢ الجدارة والتوعية والتدريب	

الفصل	العنوان	رقم الصفحة
الباب الثامن - القياس والتحليل والتحسين :		
بند ٨ - ١	عام	٣٧-٣٩
بند ٨ - ٢	الرصد والقياس	
بند ٨ - ٢ - ١	رضاء العميل	
بند ٨ - ٢ - ٢	التدقيق الداخلي	
بند ٨ - ٢ - ٣	الرصد والقياس المستمر للعملية	
بند ٨ - ٢ - ٤	الرصد والقياس المستمر للمنتج	
بند ٨ - ٣	التحكم في المنتجات الغير مطابقة	٣٩
بند ٨ - ٤	تحليل البيانات	٣٩
بند ٨ - ٥	التحسين	٤٠-٤١
بند ٨ - ٥ - ١	التحسين المستمر	
بند ٨ - ٥ - ٢	الإجراءات التصحيحية	
بند ٨ - ٥ - ٣	الإجراءات الوقائية	
الباب التاسع - إجراءات نظام إدارة الجودة:		
٩	إجراءات نظام إدارة الجودة	٤٢-٤٣
الباب العاشر - خريطة التدفق:		
١٠	خريطة التدفق	٤٤
الباب الحادي عشر - أهداف الجودة:		
١١	أهداف الجودة	٤٥

١ - ٢ تعديل دليل الجودة و إصداره :

يقوم ممثل الإدارة بتعديل دليل الجودة و إصداره عندما يقتضي الأمر، للتعبير عن الحالة الراهنة لنظام إدارة الجودة في مركز المعلومات و تطبيقه، بناء على القرارات المتخذة في اجتماعات مراجعة الإدارة، أو مقترحات من بحوزتهم نسخ الدليل، و يكون التعديل باستبدال الصفحة أو الصفحات المراد تعديلها مع الإشارة فيها إلى رقم و تاريخ التعديل، أما الفقرة المعدلة فيتم تمييزها بوضع خط تحت التعديل.

ترقم التعديلات على التتابع حتى يتم إصدار نسخة جديدة للدليل تضم كل التعديلات ، يلجأ إلى الإصدار الجديد عندما يبلغ عدد التعديلات التي طرأت على الدليل عشرة تعديلات ، و تميز الإصدارات على النحو التالي :

(الإصدار ١ / ١ يعني الإصدار الأول التعديل الأول، الإصدار ٥/٢ يعني الإصدار الثاني التعديل الخامس)
يشرف ممثل الإدارة على توزيع الإصدارات المعدلة فوراً حسب قائمة ضبط التداول (النسخ المضبوطة)

سجل التعديلات :

يدقق ممثل الإدارة التعديلات المقترحة بالتنسيق مع الأشخاص الذين بحوزتهم النسخ المضبوطة عند الضرورة و يتم اعتماده من قبل المدير العام .
يوزع ممثل الإدارة الصفحات المعدلة حسب قائمة ضبط التداول الخاصة بدليل الجودة ويتأكد من سحب و التخلص من الصفحات القديمة و يحتفظ بنسخة منها .
تعتبر قائمة حالة المراجعة المحفوظة لدى ممثل الادارة النسخة الرسمية لحالة التعديلات لجميع فصول هذا الدليل .

١ - ٣ حالة المراجعة

رقم الفصل	وصف طبيعة المراجعة	رقم الصفحة	رقم الإصدار / المراجعة	تاريخ الإصدار	الاعتماد
١	١/١ المحتويات	٤-١	../١	٢٠٠٦/٤/١	
١	٢/١ تعديل دليل الجودة	٥	../١	“	
١	٣/١ سجل حالة المراجعة	٨-٦	../١	“	
١	٤/١ قائمة التحكم في التداول	٩-٨	../١	“	
١	٥/١ سياسة الجودة	١٠	../١	“	
٢	مقدمة		../١	“	
٢	١/٢ نبذة مختصرة عن مركز المعلومات	١٢-١١	../١	“	
٢	٢/٢ الغرض من الدليل	١٣	../١	“	
٢	٣/٢ مجال دليل الجودة	١٣	../١	“	
٢	٤/٢ الاستثناءات	١٣	../١	“	
٢	٥/٢ المصطلحات والتعاريف	١٤	../١	“	
٢	٦/٢ الهيكل التنظيمي	١٧-١٥	../١	“	
٣	المراجع والوثائق	١٨	../١	“	
٤	نظام إدارة الجودة	١٩	../١	“	
٤	١/٤ متطلبات عامة	٢٠-١٩	../١	“	
٤	٢/٤ متطلبات التوثيق	٢٢-٢١	../١	“	
٤	٢/٤ ١/ عام		../١	“	
٤	٢/٤ ٢/ دليل الجودة		../١	“	
٤	٢/٤ ٣/ التحكم في الوثائق		../١	“	
٤	٢/٤ ٤/ التحكم في السجلات		../١	“	
٥	مسئولية الإدارة	٢٣	../١	“	
٥	١/٥ التزام الإدارة	٢٣	../١	“	
٥	٢/٥ التركيز على العميل	٢٣	../١	“	
٥	٣/٥ سياسة الجودة	٢٤	../١	“	
٥	٤/٥ التخطيط	٢٧-٢٥	../١	“	

رقم الفصل	وصف طبيعة المراجعة	رقم الصفحة	رقم الإصدار / المراجعة	تاريخ الإصدار	الاعتماد
٥	١/٤/٥ أهداف الجودة	٢٨-٣٠	١/٠٠	١/٣/٢٠٠٦	
٥	٢/٤/٥ تخطيط نظام الجودة		١/٠٠	،،	
٥	٥/٥ المسئوليات والسلطات والاتصالات		١/٠٠	،،	
٥	١/٥/٥ المسئوليات والسلطات		١/٠٠	،،	
٥	٢/٥/٥ ممثل الإدارة		١/٠٠	،،	
٥	٣/٥/٥ الاتصالات الداخلية		١/٠٠	،،	
٥	٦/٥ مراجعة الإدارة		١/٠٠	،،	
٥	١/٦/٥ عام		١/٠٠	،،	
٥	٢/٦/٥ مدخلات المراجعة		١/٠٠	،،	
٥	٣/٦/٥ مخرجات المراجعة		١/٠٠	،،	
٦	إدارة الموارد		١/٠٠	،،	
٦	١/٦ تأمين الموارد		١/٠٠	،،	
٦	٢/٦ الموارد البشرية		١/٠٠	،،	
٦	١/٢/٦ عام		١/٠٠	،،	
٦	٢/٢/٦ الجدارة والتوعية والتدريب		١/٠٠	،،	
٦	٣/٦ البنية التحتية		١/٠٠	،،	
٦	٤/٦ بيئة العمل		١/٠٠	،،	
٧	تحقيق المنتج	٣١-٣٦	١/٠٠	،،	
٧	١/٧ التخطيط لتحقيق المنتج		١/٠٠	،،	
٧	٢/٧ العمليات المتعلقة بالعمل		١/٠٠	،،	
٧	١/٢/٧ تحديد متطلبات العميل المتعلقة بالمنتج		١/٠٠	،،	
٧	٢/٢/٧ مراجعة متطلبات العميل المتعلقة بالمنتج		١/٠٠	،،	
٧	٣/٢/٧ التواصل مع العميل		١/٠٠	،،	
٧	٣/٧ التصميم والتطوير		١/٠٠	،،	
٧	٤/٧ المشتريات		١/٠٠	،،	
٧	٥/٧ تقديم المنتج		١/٠٠	،،	

رقم الفصل	وصف طبيعة المراجعة	رقم الصفحة	رقم الإصدار / المراجعة	تاريخ الإصدار	الاعتماد
٧	٦/٧ التحكم فى أجهزة الرصد و القياس .		١/٠٠	،،	
٨	القياس والتحليل والتحسين	٣٧-٤١	١/٠٠	،،	
٨	١/٨ عام (التخطيط)		١/٠٠	،،	
٨	٢/٨ الرصد والقياس		١/٠٠	،،	
٨	٣/٨ التحكم فى المنتجات غير المطابقة		١/٠٠	،،	
٨	٤/٨ تحليل البيانات		١/٠٠	،،	
٨	٥/٨ التحسين		١/٠٠	،،	
٨	١/٥/٨ التحسين المستمر		١/٠٠	،،	
٨	٢/٥/٨ الاجراءات التصحيحية		١/٠٠	،،	
٨	٣/٥/٨ الإجراءات الوقائية		١/٠٠	،،	
٩	اجراءات نظام ادارة الجودة	٢٤-٤٣	١/٠٠	،،	
١٠	خريطة التدفق	٤٤	١/٠٠	،،	
١١	اهداف الجودة	٤٥	١/٠٠	،،	

١ - ٤ قائمة التحكم في التداول :

يتم توزيع دليل الجودة داخل مركز المعلومات على أساس قاعدة النسخة المضبوطة وبموافقة المدير العام ، ويتم الاحتفاظ بقائمة النسخ المضبوطة التى يتم توزيعها ضمن سجلات الجودة.

كل النسخ المضبوطة تؤشر عند كلمة مضبوطة فى الصفحة الأولى وتحمل رقما خاصاً وهى للتصحيح فى حالة اى تعديل.

يتم توزيع النسخ غير المضبوطة (مؤشرة عند كلمة غير مضبوطة فى الصفحة الاولى) عند الضرورة على العملاء أو لاي أغراض اخرى بناء على موافقة المدير العام وتكون مركز المعلومات فى هذه الحالة غير ملزمة باستردادها وإعادة تصحيحها فى حالة اى تعديل.

١-٥ سياسة الجودة :

تهدف إدارة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بالمركز القومي للبحوث التربوية والتنمية إلى الارتقاء بخدمات المعلومات التربوية لدعم البحث التربوي للتعليم قبل الجامعي كما تهدف إلى إتاحة المعلومات مجتمعياً إلى جانب المشاركة الفعالة في الأنشطة البحثية.

ومن منطلق تحقيق هذه الأهداف رأت إدارة المركز أهمية تطبيق متطلبات المواصفات الدولية لنظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١ / ٢٠٠٨ بما يتوافق مع سياسة وأنظمة المركز وبما يحقق التحسن المستمر ويضمن استمرار تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وتلتزم إدارة المركز بتحديد أسلوب العمل الذي يحقق هذه المتطلبات وتتم مراجعتها دورياً (كل ستة أشهر) لضمان تحقيقه لأهداف مركز المعلومات والعمل على الارتقاء بأداء العاملين من خلال التدريب المستمر.

وتتعهد إدارة مركز المعلومات بأن سياسة الجودة:-

- مناسبة للغرض من أنشطة المركز.
- تقدم إطاراً يوضح أهداف الجودة ومراجعتها.
- تم تعميمها وفهمها من جميع العاملين بالمركز.
- يتم مراجعتها دورياً (كل ستة أشهر) للتأكد من استمرار ملاءمتها.

الباب الثاني: المقدمة Introduction

١-٢ نبذة مختصرة عن مركز المعلومات

الشكل القانوني للشركة

٢-٢ الغرض من دليل الجودة :

وصف سياسات وممارسات مركز المعلومات والتي تمكنها من تلبية متطلبات ورغبات العملاء وتحقيق أهداف مركز المعلومات المقررة بما يتوافق مع المواصفة الدولية أيزو ٩٠٠١ / ٢٠٠٨ تعميم سياسة مركز المعلومات وأهدافها والعمليات والإجراءات التي تتم فيه. وصف نظام إدارة الجودة المطبق في مركز المعلومات . مراقبة الممارسات والعمليات التي تجرى في مركز المعلومات بما يضمن تأكيد الجودة . أظهر مطابقة نظام إدارة الجودة في مركز المعلومات لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية لأغراض إجراءات التعاقد مع الغير .

٢-٣ مجال دليل الجودة :

يصف هذا الدليل نظام إدارة الجودة المطبق في مركز المعلومات ويغطي هذا الدليل كافة العمليات في مركز المعلومات التي تؤثر علي جودة الخدمات التي تقدمها.

٢-٤ الاستثناءات :

٢-٤-١ استثناء البند (٣-٧) التصميم والتطوير

التبرير : تقدم مركز المعلومات خدمات معلوماتية لا تحتاج الى تصميم .

٢-٤-٢ استثناء البند (٤-٥-٧) ممتلكات العميل

التبرير : لا يوجد حالات لممتلكات العميل

٢-٤-٣ استثناء البند (٦-٧) استخدام أجهزة القياس

التبرير : لا يوجد اجهزة معايرة او قياس بمركز المعلومات

٢-٥ المصطلحات والتعاريف Definitions

٢-٥-١ دليل الجودة Quality Manual

وثيقة تصف نظام إدارة الجودة في مركز المعلومات.

٢-٥-٢ الإجراءات Procedure

طريقة محددة لإنجاز نشاط أو عملية.

ملاحظة (١) : قد تكون الإجراءات موثقة أو غير موثقة.

ملاحظة (٢) : لدى توثيق إجراء ما ، غالبا ما يستخدم مصطلح (الإجراء المكتوب) أو الإجراء الموثق ، وقد تسمى الوثيقة التي تحتوى على إجراء ما وثيقة إجراء ، تمثل الإجراءات المستوى الثانى (بعد دليل الجودة) ، من وثائق نظام إدارة الجودة وتجرى الإشارة إليها فى دليل الجودة.

٢-٥-٣ تعليمات التشغيل Work Instruction

وثيقة تستخدم لضبط الأعمال الفردية ذات العلاقة بالأنشطة المختلفة وهى تعطى تعليمات تفصيلية خطوة ، خطوة حول المهام المطلوب تنفيذها لإنجاز عمل ما يشار الي تعليمات التشغيل فى الاجراء الذى تتبع له هذه التعليمات.

٢-٥-٤ السجل Record

هو وثيقة تبين النتائج التى تم تحقيقها أو تقدم دليلا حول الأنشطة المنفذة. يتم تحديد السجلات التى يتطلبها كل إجراء فى الاجراء نفسه، والتى تتطلبها كل تعليمة عمل ، فى التعليمة نفسها ، يتم الاحتفاظ بها كدليل موضوعي على تطبيق الإجراء ، او تعليمة العمل

٢-٦ الهيكل التنظيمي لمركز المعلومات

الباب الثالث: المراجع والوثائق Reference

Reference ٣-١ المراجع والوثائق

ISO 9000/2005 Quality management systems
Fundamentals& vocabulary
ISO 9001/2008 Quality management systems
Requirements
ISO 9004/2000 Quality management systems
Guidelines for performance improvement

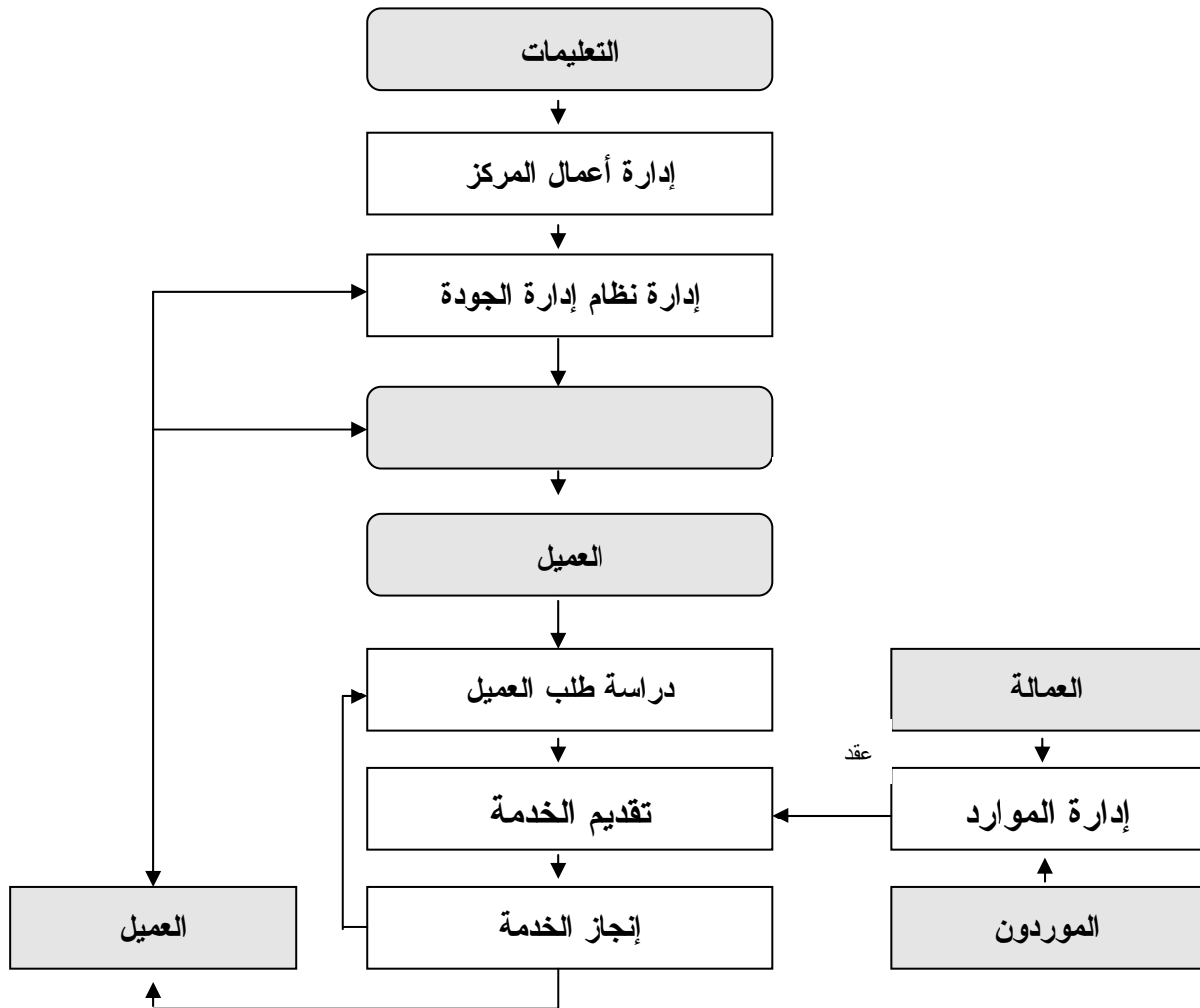
أيزو ٢٠٠٥/٩٠٠٠ أنظمة إدارة الجودة - أساسيات ومصطلحات
أيزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ أنظمة إدارة الجودة -
أيزو ٢٠٠٠/٩٠٠٤ أنظمة إدارة الجودة - إرشادات لتحسين الأداء .

P-DC	إجراءات التحكم في الوثائق
P-RC	إجراءات التحكم في السجلات
P-IA	إجراءات التدقيق الداخلي
P-CA	الاجراءات التصحيحية
P-PA	الاجراءات الوقائية
P-QC	إجراءات التحكم في حالات عدم المطابقة

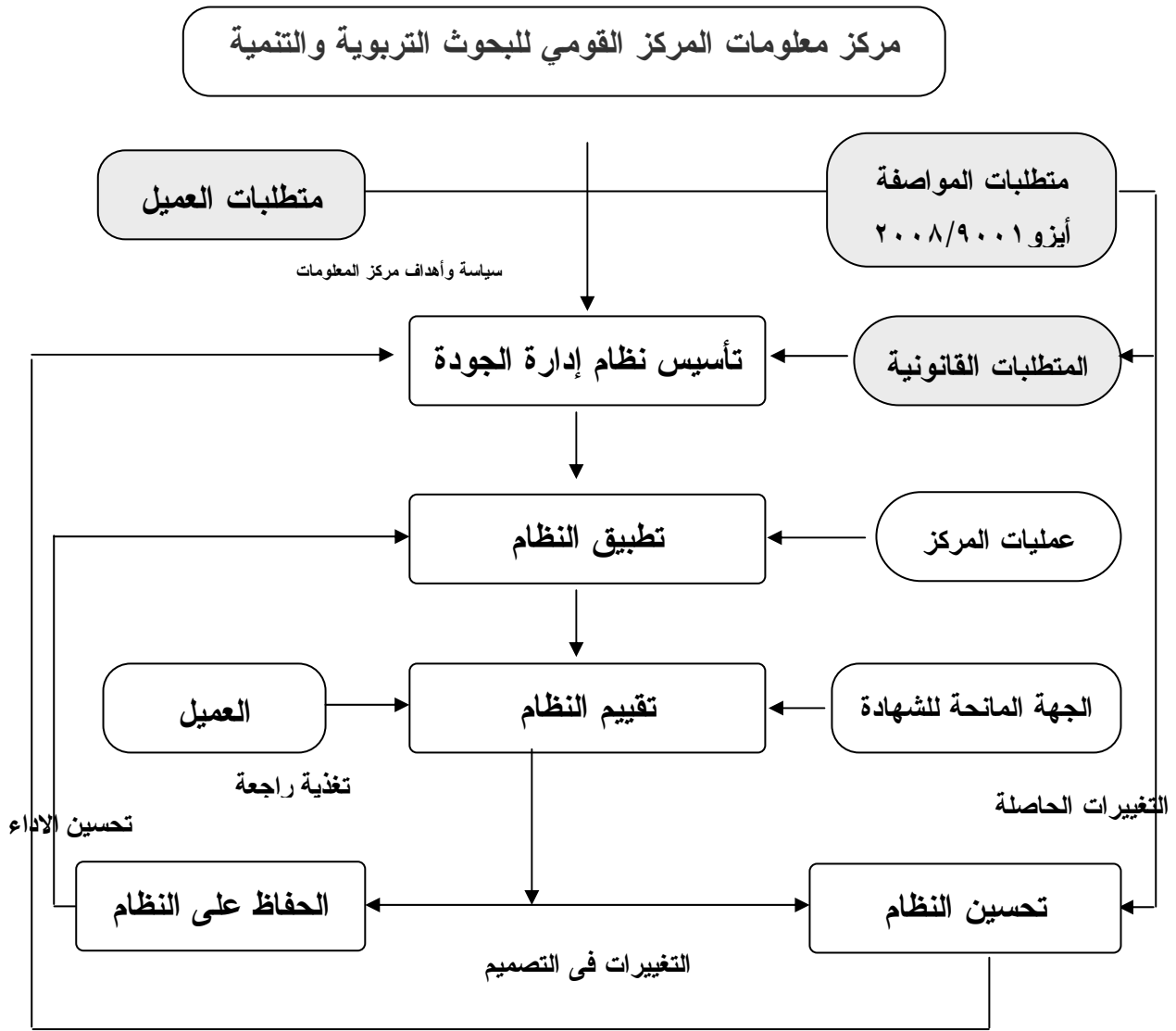
الباب الرابع::نظام ادارة الجودة: Quality management systems

٤-١ متطلبات عامة

أسس مركز المعلومات نظاما لإدارة الجودة ووثقه ونفذه ويعمل على المحافظة عليه وتحسينه باستمرار تبعا لمتطلبات المواصفة القياسية الدولية / أيزو ٢٠٠٨/٩٠٠١



يبين الشكل (٢) العمليات العامة الأساسية لنظام إدارة الجودة وتعاقب العمليات وعلاقاتها مع بعضها البعض ، وتبين الإجراءات والسجلات الواردة في الدليل ، الطرق والمعايير التي تضمن فاعلية نظام إدارة الجودة.



الشكل (٣) انسياب العمليات داخل مركز المعلومات

Fig(3) Management Business Processes

يبين الشكل (٣) العمليات الإدارية لنظام إدارة الجودة ، والتي تحدد المعايير والإجراءات الضابطة للعمليات ومراقبة وتحليل وقياس هذه العمليات

٢-٤ متطلبات التوثيق Documentation Requirements

General

٢-٤-١ عام

يشمل توثيق إدارة الجودة سياسة الجودة وأهداف الجودة ودليل الجودة والإجراءات الموثقة والسجلات المطلوبة بموجب المواصفة القياسية أيزو ٩٠٠١ / ٢٠٠٨ وغيرها من الوثائق الضرورية الأخرى اللازمة لضمان فاعلية التخطيط لعمليات مركز المعلومات وتنفيذها وضبطها. ان مقدار التوثيق في مركز المعلومات يعتمد على حجمها ونوع الأنشطة التي تقوم بها ودرجة تعقيد العمليات وتداخلها وعلى كفاءة العاملين به .

Quality Manual

٢-٤-٢ دليل الجودة

وضع مركز المعلومات دليلًا للجودة ويعمل على المحافظة عليه ويحتوى الدليل على مايلي :

أ - مجال نظام إدارة الجودة بما في ذلك تفاصيل اى استثناء ومبرراته

ب- الإشارة إلى الإجراءات الموثقة

ج- وصفاً للتدخلات بين عمليات إدارة الجودة

٢-٤-٣ التحكم في الوثائق Control of Documents

ان إجراء التحكم في الوثائق P-DC يضبط كافة الوثائق المطلوبة في نظام إدارة الجودة ويبين

الإجراء مايلي :

أ- المراجعة على الوثائق من ناحية كفايتها واعتمادها قبل إصدارها

ب- مراجعة الوثائق وتحديثها حسب الضرورة وإعادة اعتمادها

ج- تحديد التغييرات على الوثائق في حالة المراجعة سارية المفعول لها.

د- ضمان توفر الإصدارات ذات العلاقة من الوثائق المناسبة في نقاط الاستخدام

هـ- ضمان بقاء الوثائق قابلة القراءة وسهلة التمييز.

و- ضمان انه قد تم تمييز الوثائق ذات المصدر الخارجي وضبط توزيعها.

ى- منع الاستخدام غير المقصود للوثائق الملغاة وتمييزها بشكل مناسب اذا تم الاحتفاظ بها لاي غرض كان.

الملاحق :-

• إجراء التحكم في الوثائق P-DC

٤-٢-٤ التحكم في السجلات Control of Records

- يتم الاحتفاظ بالسجلات في مركز المعلومات لتقديم الدليل على تلبية مركز المعلومات للمتطلبات بالنسبة للخدمة وعلى فعالية عمل نظام إدارة الجودة في مركز المعلومات.
- أن السجلات المحفوظة قابلة للقراءة وسهلة التمييز وقابلة للاسترجاع
- يحدد إجراء التحكم السجلات P-RC الضوابط المتبعة لتمييز السجلات في مركز المعلومات وتخزينها وحمايتها واسترجاعها وتعيين مدة الاحتفاظ بها والتخلص منها

الملاحق :-

- إجراء التحكم السجلات P-RC

الباب الخامس: مسؤولية الإدارة Management Responsibility

١-٥ التزام الإدارة Management Ccommitment

- تلتزم الإدارة العليا في مركز المعلومات بتقديم الدليل على التزامها بتطوير نظام إدارة الجودة وتطبيقه وتحسين فعاليته باستمرار عن طريق :
- أ- التعميم على كافة الإدارات والأقسام حول أهمية تلبية متطلبات العميل والمتطلبات القانونية والتشريعية والمنظمة المتعلقة بأنشطة مركز المعلومات .
- ب- وضع سياسة الجودة
- ج- ضمان انه قد تم وضع أهداف الجودة.
- د- القيام بمراجعات الإدارة.
- هـ- التأكد من توفير الموارد المطلوبة.

٥-٢ التركيز على العميل Customer Focus

تلتزم الإدارة العليا في مركز المعلومات بأنه قد تم إقرار متطلبات العميل والعمل على تلبيتها بهدف تعزيز رضاه.

وعند إقرار مركز المعلومات للحاجات وتوقعات العملاء فإنها تأخذ بالاعتبار المتطلبات القانونية والتشريعية والمنظمة والمتعلقة بالمنتج. تقوم الإدارة العليا بتنظيم ندوات ودورات في مركز المعلومات لرفع الوعي حول موضوع التركيز على العميل للتعرف على حاجته وتلبيتها .

الملاحق :-

• اجراء استقصاء اراء العملاء P-CS

٥-٣ سياسة الجودة : Quality Policy

تهدف إدارة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بالمركز القومي للبحوث التربوية والتنمية إلى الارتقاء بخدمات المعلومات التربوية لدعم البحث التربوي للتعليم قبل الجامعي كما تهدف إلى إتاحة المعلومات مجتمعياً إلى جانب المشاركة الفعالة في الأنشطة البحثية.

ومن منطلق تحقيق هذه الأهداف رأت إدارة المركز أهمية تطبيق متطلبات المواصفات الدولية لنظام إدارة الجودة أيزو ٩٠٠١ / ٢٠٠٨ بما يتوافق مع سياسة وأنظمة المركز وبما يحقق التحسن المستمر ويضمن استمرار تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين.

وتلتزم إدارة المركز بتحديد أسلوب العمل الذي يحقق هذه المتطلبات وتتم مراجعتها دورياً (كل ستة أشهر) لضمان تحقيقه لأهداف مركز المعلومات والعمل على الارتقاء بأداء العاملين من خلال التدريب المستمر.

وتتعهد إدارة مركز المعلومات بأن سياسة الجودة:-

• مناسبة للغرض من أنشطة المركز.

• تقدم إطاراً يوضح أهداف الجودة ومراجعتها.

• تم تعميمها وفهمها من جميع العاملين بالمركز.

• يتم مراجعتها دوريا (كل ستة أشهر) للتأكد من استمرار ملاءمتها

٤-٥ التخطيط Planning

١-٤-٥ أهداف الجودة Quality Objectives

- تضمن إدارة مركز المعلومات أنه قد تم وضع أهداف للجودة للإدارات والأقسام الرئيسية بمركز المعلومات والمتعلقة بتلبية المتطلبات وبأن أهداف الجودة قابلة للقياس ومتوافقة مع سياسة الجودة.
- تضع إدارة مركز المعلومات أهدافا سنوية ويتم قياسها من خلال اجتماعات مراجعة الإدارة .

٢-٤-٥ التخطيط لنظام إدارة الجودة Quality Management System Planning

يتم التخطيط لنظام إدارة الجودة من قبل المدير العام بما يفي المتطلبات المذكورة في الفقرة ١-٤ من هذا الدليل وأهداف الجودة الموضوعية و يشمل التخطيط لنظام إدارة الجودة مايلي :-

أ- الأهداف والنتائج المراد تخطيطها.

ب- تحديد العمليات العامة المطلوبة

ج- متى سيتم تنفيذها ؟

د- من المسئول عنها ؟

هـ- من سينفذها ؟

و- ماهي الموارد البشرية والمادية المطلوبة ؟

ي- كيفية قياس النتائج ، ذلك من اجل مايلي :-

- تحقيق أهداف الجودة.

- تطبيق نظام إدارة الجودة.

- ضمان تكامل نظام إدارة الجودة في كافة الظروف

- تتم مراجعة نظام إدارة الجودة ووضع خطة تنفيذية لتعديل في حال إجراء تعديل على النظام سواء في التنظيم او العمليات او غيرها او اذا استدعت الحاجة ضرورة تحسين نظام إدارة الجودة.

٥-٥ المسئوليات والسلطات والاتصالات

Responsibility, Authority and Communication

Responsibility and Authority

١-٥-٥ المسئوليات والسلطات

تضمن الإدارة العليا للمركز أنه قد تم تحديد المسئوليات والسلطات داخل مركز المعلومات وتعميمها.

المسئوليات : -

المدير العام: إدارة مركز المعلومات والعمل على رفع مستواها فنيا وإداريا ومالياً.

Management Representative

٢-٥-٥ ممثل الإدارة

قامت الإدارة العليا بالمركز القومي للبحوث التربوية باختيار وتقويض الأستاذ احمد خيرى مدير عام مركز المعلومات ليقوم بتمثيلها في جميع شئون الجودة المرتبطة بسياسة نظام إدارة الجودة الايزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ وتشمل مهام ومسئوليات ممثل الإدارة :

- أ- ضمان انه قد تم تأسيس عمليات نظام إدارة الجودة وتطبيقها و المحافظة عليها.
- ب- الإشراف على أعمال لجنة الجودة بمركز المعلومات وعم اتخاذ القرار ومتابعة تنفيذها لمواصفات الايزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ في كافة إدارات مركز المعلومات .
- ج- التأكد من توعية العاملين فى مركز المعلومات بأهمية متطلبات العميل .
- د- متابعة صيانة نظام إدارة الجودة بالمركز من خلال المراجعات الداخلية والخارجية واستحداث احتياجات التطوير والتحسين داخل إدارات المركز .
- هـ- تقديم تقارير للإدارة العليا للمركز عن مدى فعالية تطبيق نظام الجودة بمركز المعلومات .

Internal Communication

٣-٥-٥ الاتصال الداخلي

تضمن الإدارة العليا لمركز المعلومات انه قد تم تأسيس عمليات الاتصال الداخلي ضمن مركز المعلومات من خلال :

- اجتماعات ممثل الإدارة مع الإدارة العليا .
- اجتماعات مدير مركز المعلومات مع مديري الإدارات أسبوعيا
- اجتماعات مع كل العاملين بمركز المعلومات شهريا .

٥-٦ مراجعة الإدارة : Management Review

٥-٦-١ عام General

يراجع مدير عام مركز المعلومات نظام إدارة الجودة مرتين سنوياً وذلك لضمان استمرار ملائمة النظام وكفائته وفعاليته. وذلك بالإضافة إلى الاجتماعات المشار إليها في البند السابق والتي يتم من خلالها مراجعة أعمال إدارات المركز وإصدار القرارات التي تعمل على تطوير العمل أولاً بأول .

٥-٦-٢ مدخلات المراجعة Review Input

تشمل مدخلات المراجعة :

- مراجعة سياسة وأهداف الجودة بالمركز .
 - استقصاء آراء العملاء .
 - خلاصة تقارير عدم المطابقة والأعمال التصحيحية والوقائية والاحتياجات التدريبية .
 - نتائج المراجعة الداخلية والخارجية .
 - سجلات اجتماعات (الإدارة العليا - مديري الإدارات - العاملين بالمركز) .
 - التغييرات المقترحة لتطوير نظام إدارة الجودة .
- أعمال المتابعة من مراجعات الإدارة السابقة ونتائج التدقيق الداخلي وتقارير المدققين الخارجيين وشكاوى العملاء والمعلومات الراجعة من العاملين والتغذية المرتدة من العملاء وأداء العمليات ومطابقة المنتج وأداء الموردين والاحتياجات التدريبية والموارد المادية والمقترحات بخصوص التحسين.

٥-٦-٣ مخرجات المراجعة Review Output

تعتبر محاضر المراجعات سجلات يحتفظ بها ممثل الإدارة وتشمل قرارات اجتماعات الإدارة :

- قرارات تتعلق بتحسين وتطوير نظام العمل في مركز المعلومات .
- قرارات تتعلق بتحسين وتطوير نظام إدارة الجودة .
- قرارات تتعلق بتوفير الموارد المطلوبة لتحقيق أهداف مركز المعلومات .

الملاحق

- اجراء مراجعة الإدارة P.MR

الباب السادس: ادارة الموارد Resource Management

٦-١ توفير الموارد Provision of resources

تقوم إدارة مركز المعلومات بتحديد الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه وتحسين فعاليته وتعزيز رضاء العميل بشكل مستمر من خلال الاجتماعات الدورية والطارئة لمجلس مراجعة الإدارة وتقوم بعرض تلك الموارد على الإدارة العليا للنظر فيها .
و تشمل الموارد اللازمة مصادر المعلومات التقليدية وغير تقليديه (الكتب، الأقراص المغناطيسية - شبكة الانترنت....) والحاسبات الآلية والأدوات المكتبية وماكينات التصوير والخدمات المعاونة .
راجع اجراء : التزويد P-AC (إدارة التوثيق والمكتبة) — إجراء طلب شراء المعدات والأجهزة P-PE (إدارة الحاسب الآلي) .

٦-٢ الموارد البشرية Human Resources

٦-٢-١ عام General

- يرفع المديرون الإدارات حاجاتهم من الموارد البشرية كلما دعت الضرورة لذلك الى المدير العام والذي يقوم برفعها الى الإدارة العليا للمركز .
- يتم اختيار أفراد مؤهلين في مركز المعلومات لأعمال التدقيق الداخلي بحيث يكونوا مستقلين تماما عن الأعمال المدقق عليها ويتبعون ممثل الإدارة مباشرة لتنفيذ هذه المهام.
- تقوم مدير عام مركز المعلومات بالتأكد من ان العاملين الذين لهم تأثير على نظام الجودة قادرين على أداء الجيد المتوازن .

٢-٢-٦ الجدارة والتوعية والتدريب : Competence, a wariness and training

يحرص مدير عام مركز المعلومات على رفع كفاءة العاملين وتطوير قدرتهم وخلق روح المنافسة الجادة بينهم ويكون ذلك من خلال :

- الالتحاق بالدورات التدريبية التي ينظمها مركز إعداد القادة والكوادر البشرية التابع للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة وذلك وفقا للاحتياجات التدريبية لكل فرد .
- تنظيم دورات تدريبية داخلية مثل (برامج تنمية مهارات الحاسب الآلي) .
- استقطاب جهة خارجية للقيام بدورات تدريبية داخل المركز (مثل دورة تصميم المواقع) .

تحفظ سجلات كافة دورات التدريب والتأهيل لدى سكرتارية مدير عام مركز المعلومات ، ويقوم المدير الإدارة التابع لها المتدرب بسد النقص في حالة حدوثه نتيجة ترك العمل أو الغياب بناء على سجلات التدريب للعاملين تحت إشراف ممثل الإدارة العليا .

الملاحق

الاجراءات : اجراء التدريب P-TR إدارة الحاسب الآلي

٣-٦ البنية التحتية (الأساسية) Infrastructure

تقوم إدارة مركز المعلومات بتحديد البنية التحتية للعمل والتجهيزات والمعدات والخدمات المساعدة وتراجعها دوريا لضمان استمرار كفاءة وفاعلية عمل مركز المعلومات ونظام إدارة الجودة فيها بما يحقق سياسة مركز المعلومات وأهدافها وتلبية متطلبات العميل .

ويتم وضع تعليمات عمل تحدد كيفية أداء عمل المرافق والمعدات والتجهيزات والمواد المستخدمة في العمل وطرق مراقبة أداء العمل عند الحاجة لذلك .

وتشمل البنية التحتية الاساسية :

- المباني ومناطق العمل والمكاتب ومعدات التصوير .
- اجهزة الحاسب الآلي و الماسح الضوئي والطابعات وكافة المكونات الإلكترونية للحاسب الآلي
- (Hard ware) وكذلك البرمجيات (Soft ware) .
- أوعية المعلومات التقليدية وغير التقليدية . (إدارة التوثيق والمكتبة) .

٦ - ٤ بيئة العمل Work Environment

يعمل مدير عام مركز المعلومات علي تحسين بيئة العمل اللازمة لتحقيق جودة الخدمات التي يقدمها المركز وتوجه وتضبط كافة الأنشطة المتعلقة بها بما يحقق متطلبات هذه الخدمات وتوقعات ورضاء العملاء

الباب السابع: تحقيق الخدمة Service Realization

٧- ١ التخطيط لتحقيق الخدمة Planning of Service Realization

- يخطط مركز المعلومات للعمليات اللازمة لتحقيق خدمات مركز المعلومات سنويا.
- يتطلب التخطيط لتحقيق الخدمة من مركز المعلومات إقرار مايلي وفقا لما هو مناسب :
- أهداف الجودة ومتطلبات تحقيق الخدمة وتشمل الاجهزة والمعدات وأوعية المعلومات وإعداد العاملين والزمن المطلوب لتحقيق الخدمة.
 - الحاجة الى تأسيس العمليات وإعداد الوثائق وتأمين الموارد الخاصة بالخدمات المطلوبة.
 - السجلات اللازمة لتقديم الدليل بان عمليات تحقيق المنتجات والنتائج تلبى المتطلبات.
 - ان مخرجات التخطيط ملائمة لطريقة تنفيذ الأعمال في مركز المعلومات.
 - ان خطط الجودة الموضوعه لمختلف الأنشطة في مركز المعلومات تبين كيفية التخطيط لتحقيق الخدمات التي تقدمها.

Customer- Related Processes

٢-٧ العمليات المتعلقة بالعمل

تخطط إدارة مركز المعلومات للعمليات اللازمة لتحقيق خدمات مركز المعلومات سنويا من خلال خطة سنوية يصدرها المدير العام بناء على طلبات العملاء وإحصائيات السنوات السابقة ويقوم المدير العام ومديري الإدارات بدراسة واعتماد المشاريع المقترحة.

١-٢-٧ إقرار المتطلبات المتعلقة بالخدمة :

Determination of requirement related the service

يقر مركز المعلومات ما يلي :

- أ- الاهتمام بالباحث التربوي داخل المركز وخارجه والعمل على تحقيق متطلباته والالتزام بان متطلباته واحتياجاته سوف تحدد المتطلبات والخدمات التي يقدمها مركز المعلومات .
- ب- المتطلبات غير المصرح عنها من قبل العميل ولكنها ضرورية للاستخدام الموصف او المقصود اذا كان معروفا.
- ج- المتطلبات التشريعية والنظامية المتعلقة بالخدمات .

٢-٢-٧ مراجعة المتطلبات المتعلقة بالمنتج

Review of requirement related to the product

- يراجع مركز المعلومات متطلبات الخدمات من قبل المدير العام قبل ان يلتزم بتزويد العميل بالخدمة وتضمن هذه المراجعة :-
- أ- تحديد متطلبات الخدمة.
 - ب- تحديد الموارد المطلوبة لتحقيق الخدمة (مثل الطابعات - اقراص مغناطيسية ...)
 - ومراجعتها بدقة .
 - ج- احتفاظ مركز المعلومات بسجلات نتائج المراجعة والأعمال الناتجة عن المراجعة.

Customer Communication ٣-٢-٧ التواصل مع العميل

يتم التواصل مع العملاء عن طريق الاتصال المباشر واستطلاع آرائهم من خلال الاستبيانات التي توزع عليهم لمعرفة آرائهم واخذ مقترحاتهم فيما يخص المعلومات الخاصة بالخدمة ويقوم ممثل الإدارة بمتابعة ودراسة الشكاوى المقدمة من العملاء فى الإدارات المختلفة لحين الوصول الى حل نهائي.

الملاحق

- اجراء استقصاء آراء العملاء P.CS
- نموذج استطلاع رأي F-AC-08 (إدارة التوثيق والمكتبة)

Design and Development ٣-٧ التصميم والتطوير

تبعاً لطبيعة الخدمات التي يقدمها مركز المعلومات فان هذا البند من المواصفة القياسية إيزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ قد تم استثناءه من نظام إدارة الجودة المطبق فى مركز المعلومات وهذا الاستثناء لايعفى مركز المعلومات من مقدرتها أو مسئوليتها عن تقديم خدمات تلبي متطلبات العملاء والمتطلبات القانونية والتشريعية الأخرى.

Purchasing ٤-٧ المشتريات

Purchasing Processes ١-٤-٧ عملية الشراء

- تتم عملية الشراء لاحتياجات مركز المعلومات (أوعية معلومات - اجهزة الحاسب الآلي - برمجيات) من خلال تقديم طلب شراء للإدارة العليا للمركز القومي.
- يتم تشكيل لجنة شراء لأوعية المعلومات (كتب العربية والأجنبية - الاقراص المغناطيسية) على يرأسها مديرعام مركز المعلومات ويكون ضمن اعضاءها إدارة التوثيق والمكتبة .
- يتم شراء اجهزة الحاسب الآلي والبرمجيات بمشاركة مديرعام مركز المعلومات و إدارة الحاسب الآلي حيث يقوم فريق من إدارة الحاسب الآلي بوضع المواصفات الفنية للاجهزة

وتقييم الموردين ويتم اختيارهم بناء على مقدرتهم على تقديم المنتج وفقا لمتطلبات مركز المعلومات

الملاحق :

- اجراء طلب شراء المعدات والأجهزة (P-PE) إدارة الحاسب الآلي .
- اجراء التوريد (P-AC) إدارة التوثيق والمكتبة

Purchasing Information

٧-٤-٢ معلومات الشراء

يضمن مركز المعلومات كفاية متطلبات الشراء المحددة قبل اعلام المورد بها.

٧-٤-٣ التحقق من المشتريات Verification of Purchases

- تقوم إدارة الحاسب الآلي تحت إشراف مدير عام مركز المعلومات باجراء فحص الفني على الاجهزة والمعدات الواردة من المورد وذلك لضمان أن المنتج يتم شراؤه وفقا للمواصفات الفنية الموضوعة سابقا .
- تقوم إدارة التوثيق والمكتبة تحت إشراف مدير عام مركز المعلومات بفحص أوعية المعلومات (التقليدية والغير تقليدية والعربية والاجنبية) الواردة من دور النشر والتأكد من مطابقتها لمتطلبات العملاء

الملاحق

- اجراء التوريد (P-AC) إدارة التوثيق والمكتبة

٧-٥ تقديم الخدمة

٧-٥-١ ضبط الخدمة و تقديمها

Control and provision Of service

- يخطط مركز المعلومات لعمليات تقديم الخدمة وتنفيذها تحت شروط مضبوطة وهذه الشروط المضبوطة تشمل مايلى.
- توفر المعلومات التى تحدد الصفات المميزة للخدمة .

- توفر تعليمات العمل وفقا للحاجة.
- يتم مراقبة الخدمة في جميع مراحلها والتأكد من انها تتم وفقا للخطط والإجراءات المعدة لها

٢-٥-٧ اعتماد العمليات لتقديم المنتج

تعتمد مركز المعلومات كافة العمليات المتعلقة بتقديم الخدمة حيث لايمكن التحقق من المخرجات الناتجة عن العملية عن طريق المراقبة والقياس.

٣-٥-٧ التمييز والتتبع Identification and Ttraceability

تقوم إدارة مركز المعلومات بتمييز الخدمة خلال كافة مراحل إعدادها بحيث يمكن تتبعها عند حدوث حالات عدم مطابقة

٤-٥-٧ ممتلكات العميل Customer Property

يستثنى هذا البند من المواصفات القياسية (ISO 9001/2008) كما هو وارد في بند (٤-٢)

٥-٥-٧ حفظ Preservation

- تقوم إدارة التوثيق المكتبة بحفظ أوعية المعلومات (التقليدية والغير تقليدية) وذلك في مخزن الخاص بالإدارة .

٦-٧ التحكم في أجهزة الرصد والقياس:-

Control of monitoring and measuring devices

يستثنى هذا البند من المواصفات القياسية (ISO 9001/2008) كما هو وارد في بند (٤-٢)

الباب الثامن: القياس والتحليل والتحسين

Measurement, Aanalysis and Improvement

General

٨-١ عام

تخطط إدارة مركز المعلومات وتطبق عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين اللازمة من أجل الآتي:

- أ- إظهار مطابقة المنتج.
- ب- ضمان مطابقة نظام إدارة الجودة .
- ج- التحسين المستدام لفاعلية نظام إدارة الجودة ويشمل هذا إقرار الطرق المستخدمة بما في ذلك الأساليب الإحصائية ومدى الحاجة إليها.

٨-٢ الرصد والقياس Monitoring and Measurement

٨-٢-١ رضا العميل Customer Satisfaction

يقوم مركز المعلومات بتحليل آراء العملاء والشكاوي والمقترحات المقدمة منهم ويمثل ذلك أحد قياسات الأداء داخل المركز .

الملاحق

الاجراءات : اجراءات استقصاء رضا العملاء P-CS

٨-٢-٢ التدقيق الداخلي Internal Audit

تقوم مركز المعلومات بعمليات التدقيق الداخلي على فترات مخطط لها لإقرار ما اذا كان نظام إدارة الجودة:

- أ- مطابقاً للترتيبات المخطط لها ولمتطلبات المواصفة القياسية الدولية الايزو ٩٠٠١/٢٠٠٨ ولمتطلبات نظام ادارة الجودة الذي تم بناؤه من قبل مركز المعلومات.
- ب- يتم تطبيقه والحفاظ عليه بشكل فعال.

يتم التدقيق على كل الأنشطة والمجالات مرة واحد سنوياً على الأقل بينما يتم التدقيق على أنشطة مختارة بشكل أكثر دورية تبعاً لأهميتها ويتم تعيين أفراد مستقلين عن الأنشطة المدقق عليها للقيام بعملية التدقيق ، يقوم المدققين الداخليون بمراجعة المواصفات والإجراءات المطبقة وتحليل سجلات الجودة وإعداد قوائم التحقق. يقوم المدققون أثناء القيام بالتدقيق بالبحث عن الدليل المادي الذي يشير

فيما كانت الأنشطة المراجع عليها تلبي متطلبات نظام الجودة الموثق والايزو ٢٠٠٨/٩٠٠١ وفيما إذا كان نظام الجودة فعالاً ، يتم جمع الأدلة من خلال مراقبة الأنشطة ومقابله الأفراد وفحص السجلات. يتم توثيق ظروف عدم المطابقة وتسجيلها باستخدام نموذج تقرير عدم المطابقة ويتم القيام بالمراجعة بصورة لاتعيق العمل في الأنشطة المراجع عليها .

يرفع المدقق بالتعاون مع المسئول من الإدارة عن النشاط (العملية) ذات الخلل طلباً للإجراء التصحيحي فيتم اعتماده من ممثل الإدارة للجودة ثم يقوم مسئول النشاط بتطبيقه.

يتم التحقق من تطبيق الأجراء التصحيحي وفعاليتيه بواسطة متابعة المراجع ، يستعمل تقرير عدم المطابقة من اجل مراقبة وتسجيل نتائج تطبيق الإجراءات التصحيحية يتم تصنيف وتحليل جميع نتائج المراجعة وطلبات الإجراءات التصحيحية وحالتها ويتم عرض ذلك في اجتماع مراجعة الإدارة.

الملاحق

• إجراءات التدقيق الداخلي P-IA

٣-٢-٨ الرصد والقياس للعمليات:

surement of Processes Monitoring and Mmea

يقوم مركز المعلومات بتطبيق طرق مناسبة لمراقبة عمليات نظام إدارة الجودة وقياسها أينما ينطبق ذلك ، وعندما لا يتم تحقيق النتائج المخطط لها تقوم بأجراءات تصحيحية وفقاً لما هو مناسب

Monitoring and measurement of product : ٣-٢-٨ الرصد والقياس للمنتج:

تقوم مركز المعلومات بمراقبة قياس الصفات المميزة الخدمة وقياسها للتحقق من انه قد تمت تلبية متطلباتها.

٣-٨ التحكم في المنتجات الغير مطابقة

Control of Nonconforming Product

- إجراء: متابعة و مراجعة مخرجات المركز
- من أهم حالات عدم المطابقة الأداء السييء، سواء في التخطيط أو المتابعة أو المخرج أو الإصدار أو الخدمة غير الجيدة للعملاء.

- تقوم لجنة الجودة بتوصيف حالات عدم المطابقة باستخدام نموذج معد لذلك .
- يتم التعامل مع حالات عدم المطابقة بوحدة أو أكثر من الطرق التالية:
 - إتخاذ إجراء للتقليل من عدم المطابقة المكتشف.
 - تحديد المسئول عن الإجراء التصحيحي المقترح ، ويمكن إشراك العملاء فى تنفيذه
 - متابعة تنفيذ الإجراء التصحيحي و ضمان فاعليته ، وعدم تكرار حالة عدم المطابقة
- يتم الاحتفاظ بسجلات لتقارير عدم المطابقة التى حدثت و الإجراءات التصحيحية المتبعة.

٨-٤ تحليل البيانات : Analysis of Data

يقوم مركز المعلومات بتجميع وتحليل البيانات المناسبة لإظهار ملائمة نظام إدارة الجودة وفاعليته ولتقييم المواضع التى يمكن فيها القيام بتحسين البيانات والمعلومات عن رضا العميل ومطابقة متطلبات الخدمة وخصائص العمليات ، وتوجهات الإجراءات التصحيحية وكفاءة الموردين ويتم عرض نتائج تحليل البيانات فى اجتماعات مراجعة الإدارة .

٨-٥ التحسين : Improvement

٨-٥-١ التحسين المستمر Continual Improvement

يقوم مركز المعلومات بدراسة فرص التحسين المستمر وتحسين نظام الجودة من خلال استخدام سياسة الجودة وأهداف الجودة ونتائج المراجعة الداخلية وتحليل البيانات والأجراءات التصحيحية والوقائية والمعلومات الراجعة من العملاء ومراجعة الإدارة .

٨-٥-٢ الاجراء التصحيحي Corrective Action

تقوم مركز المعلومات بالتخلص من أسباب حالات عدم المطابقة المكتشفة وذلك من اجل منع تكرار حدوثها ويتناسب الاجراء التصحيحي المتخذ مع مدى تأثير حالة عدم المطابقة التي تم الكشف عليها على جودة المنتج ونظام إدارة الجودة فيها .

يحدد الاجراء التصحيحي P . CA كافة المتطلبات اللازمة من أجل :

- مراجعة حالات عدم المطابقة .
- إقرار أسباب حالات عدم المطابقة .
- تقييم الحاجة إلي إجراء تصحيحي لضمان عدم تكرار حدوث حالات عدم المطابقة .
- إقرار الاجراء التصحيحي المتخذ .
- مراجعة الاجراء التصحيحي المتخذ .

الملاحق

• الاجراء التصحيحي P-CA

٨-٥-٣ الاجراء الوقائي Preventive Action

قام مركز المعلومات بوضع أجراء موثق من اجل المتابعة والمراقبة والتخلص من أسباب عدم المطابقة المحتملة ومن اجل منع حدوثها بحيث تكون الاجراءات الوقائية متناسبة مع تأثير المشكلة المحتملة، ويتضمن الإجراء الوقائي:-

- إقرار حالات عدم المطابقة المحتملة وأسبابها.
- تقييم الحاجة للاجراءات لمنع حدوث عدم المطابقة في المنتجات والعمليات.
- اقرار وتطبيق الاجراء الوقائي بوضوح.
- تسجيل نتائج تطبيق الأجراء الوقائي.
- مراجعة الاجراء الوقائي.
- التأكد من تعديل الوثائق المعنية اذا تطلب الاجراء الوقائي ذلك .
- يتابع ممثل الإدارة تطبيق الاجراء الوقائي ويرفع النتائج للمدير العام .

تتاقش طلبات الاجراء الوقائي ونتائج تطبيقها فى مراجعة الإدارة دورياً للتأكد من فعاليتها.

الملاحق

الاجراءات :- الاجراء الوقائي P-PA

الباب التاسع : إجراءات نظام الجودة Quality procedures

م.م	اسم الأجراء	رقم الأجراء	الإدارة
١	إجراء التحكم في الوثائق	CD	الإدارة العليا
٢	إجراء التحكم في السجلات	CR	
٣	إجراء التحكم في حالات عدم المطابقة	QC	
٤	أجراء التدقيق الداخلي	IA	
٥	الاجراءات التصحيحية	CA	
٦	الاجراءات الوقائية	PA	
٧	اجراءات مراجعة الإدارة	MR	
٨	الاستعارة	P - CI	إدارة التوثيق والمكتبة
٩	التصنيف	P - CL	
١٠	تسجيل الأوعية	P - RE	
١١	التزويد	P - AC	
١٢	الاحاطة الجارية	P - CU	
١٣	التكشيف	P - IN	
١٤	الفهرسة الموضوعية	P - SC	
١٥	الفهرسة الوصفية	P - DSC	
١٦	ادخال البيانات على ALIS	P - DE	
١٧	البحث على ALIS	P - AL	
١٨	الترفيف	P - SH	
١٩	الاستخلاص	P - AB	
٢٠	اجراء الاطلاع الداخلي	P - IR	
٢١	اجراء الجرد السنوي	P - AI	

