

إرشادات تطبيق شهادة الايزو 9001 كنظام إدارة الجودة

المقدمة:

لضمان التطوير المستمر وتحقيق الأهداف، قامت جامعة قطر بمبادرة تحويلية ضخمة ووضعت استراتيجية طويلة الأمد تهدف إلى تحقيق قفزة نوعية في تقديم التميز في التعليم والبحث والمشاركة وتوفير الخدمات لطلبتها وللمجتمع.

ويعتبر التميز المؤسسي من القيم الأساسية للاستراتيجية الجديدة والذي يلزم الجامعة بأعلى معايير الجودة والكفاءة المهنية. ومن الأهداف الاستراتيجية لتحقيق هذه الغاية هو تعزيز عمليات تحسين الجودة في الجامعة. يُلزم التميز المؤسسي الجامعة بأعلى معايير الجودة والكفاءة المهنية من خلال رعاية عمليات تعزيز الجودة في جميع أنحاء جامعة قطر.

ومن المنظور التنظيمي، سيحقق ذلك فوائد تراكمية تحسن كفاءة العمليات التشغيلية وتسرع هدف التميز المؤسسي. ومع تزايد امتثال الوحدات واعتمادها يمكن لجامعة قطر تعزيز الاعتماد وتحقيق أقصى قدر من الفوائد.

ويعتبر الايزو 9001 معياراً لإدارة الجودة معترف به دولياً ويستخدم لمساعدة المؤسسات على تبني نظام إدارة الجودة في عملياتها وعملياتها التشغيلية لتقديم خدمات عالية الجودة. ويوفر نظام إدارة الجودة نهجاً منظماً لإدارة أداء الجودة والتخطيط، وذلك لتصبح إدارة الجودة جزءاً لا يتجزأ من المؤسسة.

يعرض هذا المستند المبادئ التوجيهية لعملية تطبيق الايزو 9001 في جامعة قطر.

مميزات الحصول على شهادة الاعتماد الايزو 9001:

1. تطوير عمليات التواصل والتخطيط والإدارة مما يؤدي إلى عمليات تتسم بالكفاءة والفعالية.
2. تحسين الدافعية والوعي والروح المعنوية للموظفين.
3. الاتساق في جودة تقديم الخدمة.
4. تعزيز رضا العملاء من خلال تلبية احتياجات وتوقعات العملاء (الداخليين أو الخارجيين) من حيث جودة تقديم الخدمة.
5. تعزيز الاعتراف الدولي والسمعة داخلياً وخارجياً.
6. تقليل التكلفة وزيادة الإنتاجية والنتائج بسبب تكامل ومواءمة العمليات الداخلية.
7. توضيح التزام الوحدة بالمعايير الدولية.
8. إثبات الدليل المباشر على التزام جامعة قطر بتقديم خدمات آمنة وعالية الجودة.
9. منح الثقة للجهات المعنية فيما يتعلق باتساق وفعالية وكفاءة الوحدة.
10. ضمان التقيد بالتزامات الجودة والأمن والسلامة من خلال عمليات تدقيق دورية داخلية ومستقلة.

دورات المراجعة:

بعد الحصول على الشهادة الأولية خلال فترة تتراوح من 6 إلى 8 أشهر ستتم عمليات تدقيق المتابعة وفقاً للتكرار المتفق عليه لما تبقى من دورة الثلاث سنوات، حيث تخضع الوحدة بعدها لإعادة الاعتماد. ويجب إجراء تدقيق المتابعة بشكل سنوي على الأقل في موعد لا يتجاوز 12 شهراً بعد المراجعة السابقة. ويتمثل الغرض من تدقيق المتابعة في ضمان استمرار استيفاء نظام إدارة الجودة للوحدة المعنية لمتطلبات الايزو 9001. ويستغرق هذا التدقيق وقتاً أقل من تدقيق الشهادة الأولية.

المالك:

يتم تسهيل عملية تنفيذ الايزو 9001 من قبل قسم إدارة الجودة المؤسسي والواقع تحت التميز المؤسسي داخل إدارة الاستراتيجية والأداء التي يديرها مكتب رئيس الاستراتيجية والتطوير.

يشمل هذا المستند التالي:

- معلومات التواصل
- منهجية إصدار الشهادات
- الجدول الزمني للعملية
- المهام والمسؤوليات
- تحليل ما بعد الاعتماد

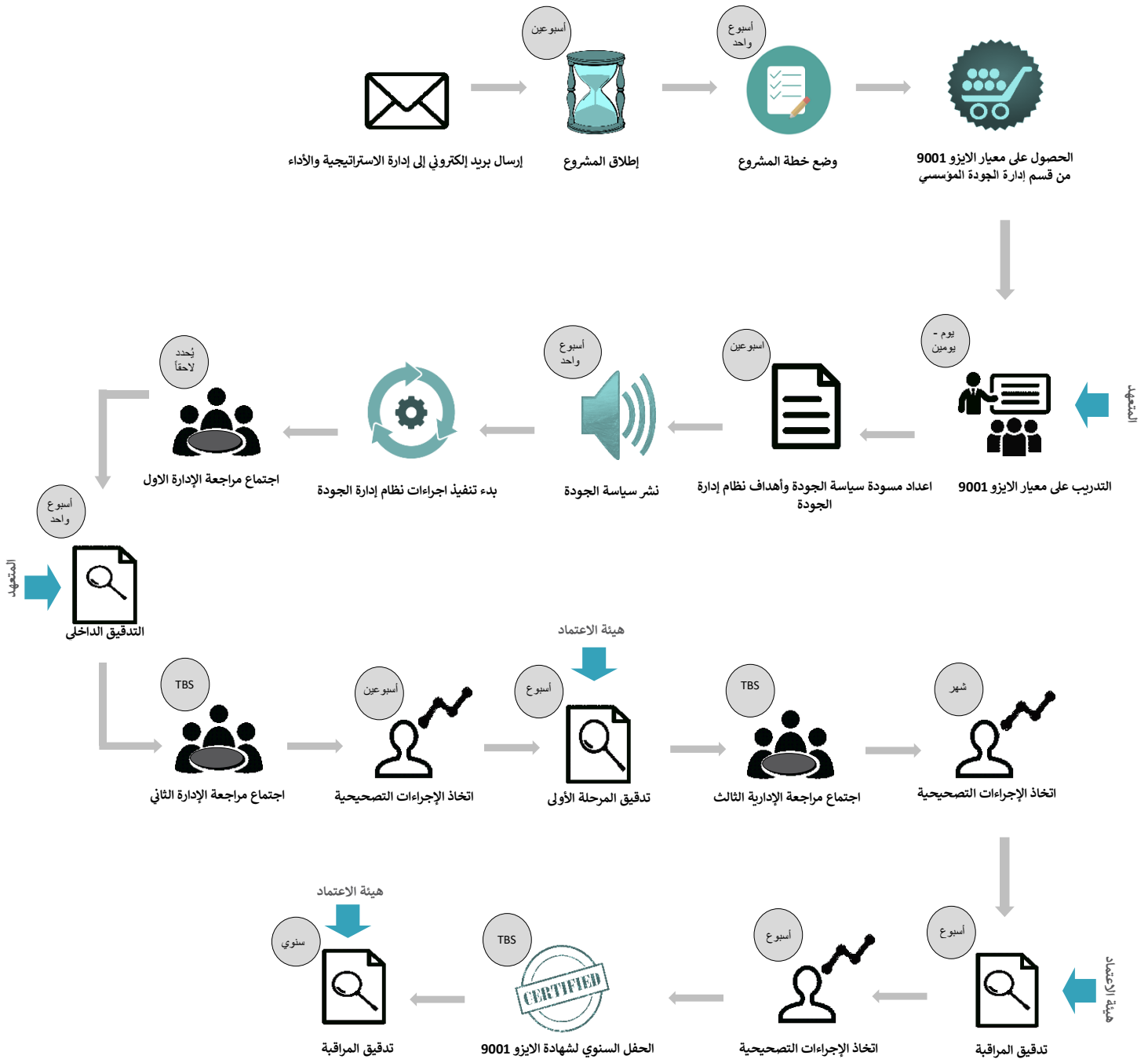
معلومات التواصل

معلومات الاتصال	المسمى الوظيفي	الاسم
dalal.y@qu.edu.qa +974 4403 3695	مدير إدارة الاستراتيجية والأداء، مكتب رئيس الاستراتيجية والتطوير	دلال المالكي
da.alsaiari@qu.edu.qa +974 4403 3361	رئيس قسم إدارة الجودة المؤسسي، مكتب رئيس الاستراتيجية والتطوير	دانيا الصيعري
المنسق		
priyass@qu.edu.qa +974 4403 6886	أخصائي إدارة الجودة أول، إدارة الاستراتيجية والأداء، مكتب رئيس الاستراتيجية والتطوير	بريا سكاريا

الاختصار	
المنظمة الدولية لتوحيد المعايير	ISO
نظام إدارة الجودة	QMS
مكتب رئيس الاستراتيجية والتطوير	CSDO
قسم إدارة الجودة المؤسسي	IQMS
جامعة قطر	QU
نائب الرئيس	VP
هيئة الاعتماد	CB
يتم جدولة الموعد	TBS

منهجية الاعتماد

يوضح الشكل أدناه عملية الاعتماد والحصول على شهادة اعتماد الايزو 9001 والمتعلق بالوحدة المعنية.



الجدول الزمني

المسؤول	المهام	الفترة الزمنية
• الوحدة المعنية	إرسال طلب رسمي إلى مدير إدارة الاستراتيجية والأداء عن طريق البريد الإلكتروني لبدء عملية الحصول على شهادة الاعتماد ISO 9001	
• قسم إدارة الجودة المؤسسي	تقديم مقترح المشروع إلى الوحدة المعنية	أسبوع
• الوحدة المعنية [يعين المدير ممثلاً عن الإدارة لدعم تسهيل عملية الحصول على الاعتماد]	بدء المشروع	أسبوعان
• الوحدة المعنية • قسم إدارة الجودة المؤسسي	إعداد خطة المشروع من خلال إجراء دراسة الحالة الحالية للوحدة المعنية	أسبوع
• الوحدة المعنية	الحصول على معيار الايزو 9001 من قسم إدارة الجودة المؤسسي	
• المتعهد • قسم إدارة الجودة المؤسسي	التدريب للتعريف بمعيار الايزو 9001	يوم – يومين
• الوحدة المعنية • قسم إدارة الجودة المؤسسي	مسودة سياسة الجودة والأهداف	أسبوعان
• الوحدة المعنية	نشر سياسة الجودة	أسبوع [لنشر داخل الإدارة] [الخطوة التالية هي التنسيق مع إدارة الاتصال والعلاقات العامة للنشر على موقع جامعة قطر]
• الوحدة المعنية • قسم إدارة الجودة المؤسسي	تطوير إجراءات نظام إدارة الجودة	شهر
• الوحدة المعنية • قسم إدارة الجودة المؤسسي	البدء في تطبيق إجراءات نظام إدارة الجودة	[من المهم البدء في تنفيذ وتشغيل إجراءات نظام إدارة

		الجودة الفعالة لمدة 3 أشهر على الأقل قبل الحصول على الاعتماد]
<ul style="list-style-type: none"> قسم إدارة الجودة المؤسسي الوحدة المعنية المتعهد/ هيئة الاعتماد 	إنهاء المقترح الوارد من المتعهد وهيئة الاعتماد مع الوحدة المعنية، وجدولة عمليات تدقيق ISO	شهر
<ul style="list-style-type: none"> الوحدة المعنية 	اجتماع مراجعة الإدارة الأول [للموافقة على إجراءات نظام إدارة الجودة]	يتم جدولته لاحقاً [خلال أسبوع]
<ul style="list-style-type: none"> المتعهد الوحدة المعنية 	التدقيق الداخلي	أسبوع
<ul style="list-style-type: none"> الوحدة المعنية 	اجتماع مراجعة الإدارة الثاني [لمراجعة نتائج التدقيق الداخلي]	يتم جدولته لاحقاً [خلال أسبوع]
<ul style="list-style-type: none"> الوحدة المعنية 	اتخاذ الإجراءات التصحيحية	أسبوعان
<ul style="list-style-type: none"> هيئة الاعتماد الوحدة المعنية 	المرحلة الأولى للتدقيق	أسبوع
<ul style="list-style-type: none"> الوحدة المعنية 	اجتماع مراجعة الإدارة 3 [لمراجعة حالات عدم المطابقة الرئيسية من تدقيق المرحلة 1]	يتم جدولته لاحقاً [خلال أسبوع]
<ul style="list-style-type: none"> الوحدة المعنية 	اتخاذ الإجراءات التصحيحية	شهر
<ul style="list-style-type: none"> هيئة الاعتماد الوحدة المعنية 	المرحلة الثانية للتدقيق	أسبوع
<ul style="list-style-type: none"> الوحدة المعنية 	اتخاذ الإجراءات التصحيحية	أسبوع [لوضع خطة عمل تصحيحية لحالات عدم المطابقة البسيطة]
<ul style="list-style-type: none"> هيئة الاعتماد 	اصدار الاعتماد	شهر
<ul style="list-style-type: none"> قسم إدارة الجودة المؤسسي 	حفل الحصول على شهادة الاعتماد الايزو 9001	يتم جدولته لاحقاً [بعد تلقي التنبيه من جهة الاعتماد/ ويعتمد على عدد الوحدات الحاصلة على الاعتماد/ إعادة الاعتماد]
<ul style="list-style-type: none"> قسم إدارة الجودة المؤسسي 	مساعدة ما بعد الاعتماد	نصف سنوي
<ul style="list-style-type: none"> هيئة الاعتماد 	تدقيق المراقبة	سنوياً [بعد الحصول على الشهادة الأولية، بتكرار متفق عليه على مدى 3 سنوات]

الوحدة المعنية

1. يرسل المدير طلب تواصل رسمي إلى إدارة الاستراتيجية والأداء وذلك بعد الحصول على موافقة نائب الرئيس التابع له.
2. يقوم قسم إدارة الجودة المؤسسي بإعداد مقترح المشروع ويقوم مدير الوحدة بعرضه على نائب الرئيس المعني، وبمجرد الموافقة يبدأ العمل في المشروع عن طريق:
 - 2.1 تعيين رئيس المشروع (ممثل الإدارة) لدعم قسم إدارة الجودة المؤسسي في إنجاز المشروع.
 - 2.2 إرسال رسائل البريد الإلكتروني الرسمية المعدة من قبل قسم إدارة الجودة المؤسسي:
 - إلى مكتب رئيس الاستراتيجية والتطوير للبدء برحلة الحصول على شهادة ISO 9001
 - إلى ممثل الإدارة بإسناد أدوارها
 - إلى جميع موظفي الوحدة المعنية المعلنه عن مبادرة الحصول على شهادة الأيزو 9001
3. دعم قسم إدارة الجودة المؤسسي في إجراء دراسة الحالة الحالية للوحدة المعنية ووضع خطة المشروع.
4. الحصول على نسخة من معيار ISO 9001 من قسم إدارة الجودة المؤسسي.
5. الإقرار باقتراح مقدم الخدمة وهيئة الاعتماد لخدمات الاعتماد كما تم توجيهه بواسطة قسم إدارة الجودة المؤسسي.
6. عند بدء المشروع، تقديم الدعم في صياغة سياسة الجودة والأهداف بالتنسيق مع قسم إدارة الجودة المؤسسي.
7. نشر سياسة الجودة التي تم تطويرها في الخطوة السادسة داخل الوحدة وموقع جامعة قطر (بالتنسيق مع إدارة الاتصال والعلاقات العامة) وإبلاغ قسم إدارة الجودة المؤسسي.
8. التعاون مع قسم إدارة الجودة المؤسسي في تطوير إجراءات نظام إدارة الجودة.
9. البدء في تنفيذ إجراءات نظام إدارة الجودة بمساعدة قسم إدارة الجودة المؤسسي والاحتفاظ بجميع السجلات. وتعتبر هذه الخطوة أساسية ومهمة للغاية، حيث يجب أن يتم تنفيذ نظام إدارة الجودة بشكل فعال لمدة 3 أشهر على الأقل قبل الحصول على شهادة الاعتماد.
10. الإقرار بمقترح المتعهد وهيئة الاعتماد المرسل من قبل IQMS.
11. إجراء اجتماع مراجعة الإدارة الأول للموافقة على إجراءات نظام إدارة الجودة.
12. بعد إجراء التدقيق الداخلي من قبل مقدم الخدمة يتم إجراء اجتماع مراجعة الإدارة الثاني لمراجعة نتائج التدقيق الداخلي.
13. إذا أظهر التدقيق الداخلي نتائج عدم مطابقة، يتم القيام باتخاذ الإجراءات التصحيحية بدعم من قسم إدارة الجودة المؤسسي. وإذا تم تحقيق الامتثال والمطابقة فيتم الانتقال إلى المرحلة الأولى من التدقيق.
14. بعد تدقيق المرحلة الأولى الذي أجرته هيئة الاعتماد، إذا كان هناك حالة عدم مطابقة رئيسية من نتائج تدقيق المرحلة الأولى فيتم القيام بإجراء اجتماع مراجعة الإدارة الثالث لمراجعتها والمضي قدماً في اتخاذ الإجراءات التصحيحية بدعم من قسم إدارة الجودة المؤسسي.
15. إذا كانت هناك حالات عدم مطابقة بسيطة من نتائج تدقيق المرحلة الأولى فتتخذ الإجراءات التصحيحية مباشرة بدعم من قسم إدارة الجودة المؤسسي دون أي اجتماع إداري. وإذا كان هناك توافق تام، فيتم الانتقال إلى المرحلة الثانية من التدقيق.

16. بعد تدقيق المرحلة الثانية الذي أجرته هيئة الاعتماد، في حال عدم التوافق مع نتائج التدقيق في المرحلة الثانية، فتتم المتابعة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية بدعم من قسم إدارة الجودة المؤسسي. وإذا تم اتخاذ الإجراءات اللازمة فيتم الانتقال إلى المرحلة الثانية من التدقيق مرة أخرى.
17. إذا كان هناك توافق/ وتم اتخاذ إجراءات طفيفة فقط فسوف تشرع هيئة الاعتماد في إصدار شهادة الايزو 9001 ISO، ويقوم قسم إدارة الجودة المؤسسي بإخطار الوحدة المعنية.
18. بعد الحصول على الاعتماد، يتم الاستعداد لتدقيق المراقبة السنوية الذي يتم على وتيرة متفق عليها في دورة مدتها 3 سنوات بدعم من قسم إدارة الجودة المؤسسي.

ممثّل الإدارة

1. ضمان أن جميع سياسات وإجراءات وتعليمات العمل للوحدة المعنية موثقة بشكل واضح وبسيط ومختصر.
2. ضمان امتثال جميع وظائف الوحدة لنطاق معيار ISO 9001.
3. التأكد من أن موظفي الوحدات قد تلقوا تعريفاً بشأن نظام إدارة الجودة/ ايزو - ISO /QMS وسياسات وإجراءات نظام إدارة الجودة الموثقة.
4. إنشاء والمحافظة على منصة وفقاً للمعايير المحلية والدولية ذات الصلة والمتطلبات التشريعية والتنظيمية.
5. إعداد جداول المراجعة والترتيب للتدقيق الداخلي.
6. بدء الإجراءات التصحيحية اللازمة.
7. إعداد ومراجعة وثائق نظام إدارة الجودة (أي إجراءات نظام إدارة الجودة والوثائق الأخرى).
8. عقد اجتماعات "مراجعة الإدارة" للتواصل مع إدارة قضايا الجودة ذات الصلة وعدم المطابقة وتقرير التدقيق.
9. تمثيل الإدارة أثناء عمليات تدقيق الشهادات والمراقبة.
10. التأكد من الحصول على اعتماد الايزو 9001 والحفاظ عليه.
11. ضمان المراجعة الدورية لسياسة الجودة.
12. المتابعة المستمرة وقياس أداء العملية في النطاق من خلال المراجعة الدورية لجميع الوظائف للتحقق من التنفيذ الفعال لنظام إدارة الجودة.

قسم إدارة الجودة المؤسسي

1. إعداد مقترح المشروع الذي يتضمن التوصيات والجدول الزمني والميزانية للحصول على الشهادة وتقديمه إلى الوحدة المعنية للموافقة عليه.
2. بعد إطلاق المشروع من قبل الوحدة المعنية، يتم إجراء دراسة الحالة الحالية للوحدة المعنية ووضع خطة المشروع بالتنسيق مع ممثّل الإدارة.
3. إعداد دورة تدريبية للتعريف بمعيار الايزو 9001 للوحدة المعنية مع مقدم الخدمة.
4. صياغة سياسة الجودة وأهداف نظام إدارة الجودة بالتعاون مع مدير وممثل الإدارة للوحدة المعنية.
5. صياغة إجراءات نظام إدارة الجودة مثل دليل نظام إدارة الجودة وإجراءات إدارة المعلومات الموثقة وإجراءات اجتماع مراجعة الإدارة وإجراءات التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة وإجراءات المتابعة والتحسين وأهداف الجودة وإجراءات الأهداف وإجراءات إدارة مخاطر نظام إدارة الجودة.

6. دعم الوحدة المعنية في تطبيق إجراءات نظام إدارة الجودة وخاصة في إجراء إدارة المخاطر الذي يتضمن إعداد سجل المخاطر والتأكد من إنشاء وحفظ جميع سجلات إجراءات نظام إدارة الجودة.
7. إرسال المقترح النهائي من مقدم الخدمة لخدمات الاعتماد مع اتفاقية الشراء الشاملة إلى الوحدة المعنية لإقرارها.
8. ترتيب عمليات التدقيق الداخلي وتدقيق الشهادات (المرحلة الأولى والمرحلة الثانية للتدقيق) / متابعة عمليات التدقيق/ تدقيق إعادة الاعتماد عمليات (تدقيق المرحلة 1 والمرحلة 2) مع مقدم الخدمة وهيئة الاعتماد.
9. المشاركة في اجتماعات المراجعة الإدارية التي تعقدها الوحدة المعنية والمساعدة في إعداد محاضر الاجتماعات وفقاً للمتطلبات القياسية.
10. دعم الوحدة المعنية في اتخاذ الإجراءات التصحيحية من قسم التدقيق الداخلي والمرحلة الأولى للتدقيق والمرحلة الثانية ونتائج تدقيق المتابعة، إن وجدت.
11. مساعدة الوحدة المعنية بشكل نصف سنوي بعد اعتماد تدقيق المراقبة السنوي الذي يتكرر وفقاً لجدول زمني متفق عليه في دورة مدتها 3 سنوات لضمان الحفاظ على معايير الايزو 9001 التي تتضمن:
 - a. المساعدة في تحديد التحسينات.
 - b. دعم التدقيق الداخلي وتدقيق المتابعة/إعداد تدقيق إعادة الاعتماد.
 - c. المشاركة في اجتماعات المراجعة الإدارية.
 - d. دعم الوحدة المختصة في اتخاذ الإجراءات التصحيحية.
12. إجراء تحليل بعد إصدار الاعتماد حول فعالية الوحدة المعنية وذلك وفقاً لتطور نظام إدارة الجودة للوحدة خلال دورة الاعتماد التي تبلغ مدتها ثلاث سنوات.

مقدم الخدمة

1. تقديم دورة تدريبية للتعريف بمعيار الايزو 9001 للوحدة المعنية.
2. القيام بالمراجعة الداخلية لإجراءات نظام إدارة الجودة المطورة للوحدة المعنية للمساعدة في المطابقة وتقييم الفعالية وتحديد فرص تحسين الاعتماد.

هيئة الاعتماد

1. القيام بإجراء تدقيق المرحلة الأولى للوحدة المعنية وهو التدقيق الأولي للاعتماد للتأكد من أن جميع متطلبات إجراءات نظام إدارة الجودة جاهزة للتنفيذ.
2. إجراء تدقيق المرحلة الثانية للوحدة المعنية، وهي المراجعة الثانية للاعتماد للتأكد من تنفيذ جميع إجراءات نظام إدارة الجودة بشكل فعال.
3. إصدار شهادة الايزو 9001 للوحدة المعنية.
4. إجراء تدقيق مراقبة سنوي للوحدة المعنية والذي يتم على وفقاً لجدول زمني متفق عليه في دورة مدتها 3 سنوات لضمان الحفاظ على معايير الايزو 9001.

تحليل ما بعد اعتماد الايزو 9001

خلال دورة الاعتماد والتي تبلغ مدتها ثلاث سنوات، يقوم قسم إدارة الجودة المؤسسي بإجراء تحليل لفعالية الوحدة المعنية، ويوضح الجدول التالي مثالاً لتحليل ما بعد الاعتماد الذي تم إجراؤه للوحدة المعنية في جامعة قطر.

بعد الحصول على شهادة اعتماد ISO 9001	قبل الحصول على شهادة اعتماد ISO 9001	
<ul style="list-style-type: none"> • وضع سياسة الجودة وإبلاغ الموظفين ومقدمي الخدمة • النشر على الموقع 	غير موجود	سياسة الجودة
<ul style="list-style-type: none"> • تعميم الأوصاف الوظيفية على جميع الموظفين 	<ul style="list-style-type: none"> • الأوصاف الوظيفية التي تحتفظ بها إدارة الموارد البشرية • الموظفون ليسوا على دراية كاملة 	الأدوار والمسؤوليات التنظيمية
<ul style="list-style-type: none"> • إجراء استبيانات للعملاء كل عام • دمج تحليل ردود الفعل بغرض التحسينات 	لم يتم إجراء استطلاعات العملاء	التركيز على العملاء
اجتماعات المراجعة مبنية على نظام إدارة الجودة تعقد بانتظام مع التركيز على الأداء والفعالية وحالة الإجراءات وفرص التحسين	الاهتمام الخاص بالجودة ليس ضمن اختصاص اجتماعات المراجعة	مراجعة الإدارة
أهداف الجودة المستخرجة من الخطة الاستراتيجية (مؤشرات الأداء الرئيسية - KPI's) التي يتم قياسها	غير موجود	المتابعة والقياس
<ul style="list-style-type: none"> • إزالة الغموض من حيث المصطلحات • توحيد العملية وتنفيذها 	<ul style="list-style-type: none"> • الغموض من حيث المصطلحات • الإجراءات لم تكن موحدة 	العمليات الداخلية
تم إنشاء العديد من الوثائق على سبيل المثال دليل نظام إدارة الجودة وإجراء اجتماع مراجعة الإدارة وإجراءات التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة وإجراءات تقييم المورد وإجراءات	الوثيقة الوحيدة التي يتم اتباعها هي سياسة القسم	التوثيق

مراقبة المعلومات الموثقة ووثائق إجراءات العمل		
<ul style="list-style-type: none"> • استحداث نظام حجز التذاكر لمكتب المساعدة • تحسين العملية/إعادة هندستها 	التحسين المستمر	
<ul style="list-style-type: none"> • الحصول على شهادة اعتماد الأيزو 9001: 2015 • جامعة قطر والاعتراف العام • تسليم الشهادة من قبل السفير البريطاني لرئيس جامعة قطر • تغطية صحفية واسعة 	الفوائد - السمعة	
<ul style="list-style-type: none"> • مزيد من مشاركة الموظفين من خلال التدريبات والاتصالات • تساعد عمليات المراجعة الداخلية في تحديد حالات عدم الامتثال واتخاذ الإجراءات التصحيحية 	الفوائد - الداخلية	
فعالية التكلفة من خلال توحيد الإجراءات التشغيلية وتحسين الإنتاجية	الفوائد - المالية	
غرس الثقة في الأطراف المهتمة حيث أن الإدارة تتبع الممارسات المقبولة دولياً	الفوائد - الخارجية	