

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
{ وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسَبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ
مَرَّ السَّحَابِ صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ
خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ } النمل (88)

" دليل الجودة "

للخدمات الهندسية

السياسة والأهداف والنظام

فريق العمل

المهندس / سليمان بن محمد الشبل (كبير مهندسين مدنيين)

مدير إدارة التطوير والجودة / وكالة الجامعة للمشاريع

المهندس / عبد الرحمن بن عمر النوفل (كبير مهندسين مدنيين)

مساعد مدير إدارة التطوير والجودة / وكالة الجامعة للمشاريع

30 شوال 1432 هـ

الإصدار الأول

حقوق الطبع محفوظة

لا يسمح لأي طرف خارج فريق الأيزو بإعادة نسخه أو تطويره أو تداوله

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر
وتقدير



إن هذا العمل بصورته النهائية مر بعدة
مراحل من المراجعة والتدقيق من قبل
أعضاء فريق الأيزو في مختلف إدارات
وكالة الجامعة للمشاريع ويطيب لنا في
مرحلة المراجعة للاعتماد النهائي أن نقدم
عظيم الشكر والتقدير لرئيس وأعضاء
فريق الأيزو فرداً فرداً على مراجعة
مكونات الدليل ليحقق تطلعات قادتنا
،ونتطلع إلى جهودهم في الإسهام لتفعيل
وتطبيق الدليل والعمل على تطويره .

مدير إدارة التطوير والجودة

تقديم

تقديم الإصدار الأول

بسم الله الرحمن الرحيم

يشهد



العالم المعاصر تطوراً متسارعاً في الإدارات الحديثة ونظراً لعمق الارتباط بين ثورة التكنولوجيا وتقنية المعلومات والتطبيقات الحديثة في نظم إدارة المشاريع ، وفي إطار السعي الحثيث للارتقاء بجامعة الملك سعود إلى مصاف مستوى الجامعات العالمية المتميزة في حسن الأداء وخدمة المجتمع وفق معايير عالمية.

فإن هذا يدعونا إلى التعامل مع إدارة الجودة وفق المفهوم الشامل لتطبيق الأساليب الحديثة في إدارة عمليات الجودة الشاملة بصورة مثلى تحقق رفع مستوى الجودة لجميع مراحل دورة حياة المشروع " دراسة ، تصميم ، إشراف ، تشغيل وصيانة " .

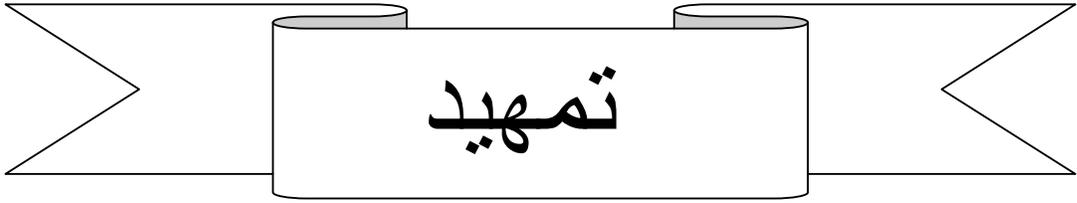
ومن هذا المنطلق رأينا أهمية إعداد " دليل الجودة " ليحقق تطلعاتنا المستقبلية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) على جميع أنشطة وخدمات وعمليات إدارات وكالة الجامعة للمشاريع ، ولذا أحث جميع المهندسين والتقنيين والفنيين على التقيد بالدليل وتطبيقه والعمل على تطويره ، ولا يفوتني أن أشكر فريق العمل على هذا الجهد المتميز ،،،

والله ولي التوفيق ،،،

الدكتور

عبد الله بن عبد الرحمن العثمان

مدير جامعة الملك سعود



تمهيد

بسم الله الرحمن الرحيم

لقد مضى على إنشاء وحدة الجودة في وكالة الجامعة للمشاريع أكثر من سنة حافلة بالعمل الدعوب والتطوير البناء بل ودخلت في سياق مع الزمن تصارع فيه الظروف الراهنة وتستثمر الفرصة الناجحة لتنتقل في مسيرتها الهادفة إلى تطوير وتحسين الأداء في قطاع الخدمات الهندسية وأعمال الصيانة والتشغيل لتسهم مع مكونات الجامعة في خدمة المجتمع واقتصاد المعرفة .

ولكي تستمر الوحدة بالعطاء تجاه إدارات الوكالة فقد تم تعديل اسم الوحدة إلى إدارة التطوير والجودة لتتواءم التطوير مع إطار الجودة ، حيث عملت الإدارة خلال الفترة الماضية القصيرة على تطوير جميع إجراءات ونماذج إدارة المشاريع وإعداد دليل الإجراءات لتنفيذ عمليات وأنشطة دورة حياة المشروع من الدراسة والتصميم والإشراف ومازالت تعمل على تطوير إجراءات بقية الإدارات .

وكسباً للوقت والاستفادة من الخبرات السابقة فقد قرر ممثل الجودة في الوكالة تطبيق نظام إدارة الجودة في الوكالة على أساس جاهزية كل إدارة حسب البرنامج الزمني المقترح لذلك ومن هذا المنطلق تم إعداد دليل الجودة بصورة ملائمة لخطة تطبيقه على جميع إدارات الوكالة بدون استثناء .

وقد احتوى هذا الدليل على خمسة أبواب تم تصنيفها على النحو التالي :

الباب الأول : تعريف بالوكالة وإداراتها ومهامها .

الباب الثاني : مجال ونظام إدارة الجودة .

الباب الثالث : متطلبات نظام إدارة الجودة .

الباب الرابع : نظام تصنيف الوثائق وإدارة الملفات .

الباب الخامس : الملاحق .

فريق العمل

محتويات دليل الجودة

رقم الصفحة	الوصف	م
	تمهيد تقديم	1
13 17 18 19 20 21	الباب الأول تعريف بالوكالة الرؤية والرسالة والقيم أهداف الوكالة مهام الوكالة العمليات الهيكل التنظيمية للوكالة	2
29 29 29 30 31 38 40 47	الباب الثاني المجال المرجع القياسي العبارات والتعاريف نظام إدارة الجودة مسؤولية الإدارة إدارة الموارد تحقيق الخدمة القياس والتحليل والتحسين	3
52 52 53 54 56 57 59 60 60	الباب الثالث الدليل مفهوم الجودة نطاق الجودة مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة تسجيل طلب الاعتماد فريق نظام الجودة المراجعة النهائية لدليل الجودة التدقيق والاعتماد النهائي للدليل قائمة توزيع دليل الجودة	4
63	الباب الرابع نظام تصنيف الوثائق وإدارة الملفات	5
80	الباب الخامس الملاحق	6

الفهارس

فهرس الأشكال والجداول

نظام إدارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		إدارة التطوير والجودة

الأشكال		
رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
20	العمليات الرئيسية للوكالة	شكل رقم 1
65	تصنيف ملفات الوكالة	شكل رقم 2
70	تصنيف حفظ المخططات	شكل رقم 3
71	تصنيف حفظ الصور	شكل رقم 4
76	نظام كبائن حفظ الملفات	شكل رقم 5
77	نظام كبائن حفظ الملفات	شكل رقم 6

الجداول		
رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
35	جدول المسؤوليات	جدول رقم 1
64	تصنيف وثائق الوكالة	جدول رقم 2
64	أنواع ملفات حفظ الوثائق	جدول رقم 3
65	الوثائق والمستندات الخاصة بمتطلبات الوكالة	جدول رقم 4
70	رمز طباعة المخطط	جدول رقم 5
70	رمز نوع المخطط	جدول رقم 6
72	تصنيف العمل	جدول رقم 7
72	تصنيف مناسبة الصورة	جدول رقم 8



نبذة عن وكالة الجامعة للمشاريع

محتويات الباب الأول

- تعريف بالوكالة .
- الرؤية والرسالة والقيم.
- أهداف الوكالة .
- مهام الوكالة .
- العمليات
- الهيكل التنظيمي للوكالة .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		ادارة التطوير والجودة

1- تعريف بالوكالة .

1-1 عام.

عام 1392 هـ كانت هي البداية , حيث تم إنشاء وحدة في إدارة الجامعة تحمل إسم " هيئة مشروع مباني الجامعة " وقد اقتصر دورها في تلك المرحلة على متابعة أعمال تصاميم مباني الجامعة في الدرعية ولم يكن بها من المهندسين سوى خمسة بما فيهم مدير المشروع .

وما أن بدأت أعمال التنفيذ في مشروع مباني الجامعة عام 1397 هـ كان لا بد من موعد مع تطوير " هيئة مشروع مباني الجامعة " لتتناسب مع المهام الجديدة لعمليات الإشراف , وهكذا تم تغيير المسمى القديم ليصبح " الإدارة العامة للمشاريع " وتم دعمها بالخبراء والمهندسين المؤهلين حيث قامت الإدارة العامة للمشاريع بالإشراف والمتابعة على جميع منشآت الجامعة داخل وخارج حرم المدينة الجامعية بالرياض ومباني فروع الجامعة خارج مدينة الرياض. وفي عام 1412 هـ رأت إدارة الجامعة أن تضم إدارة الصيانة إلى مهام الإدارة العامة للمشاريع ليصبح مسمها " الإدارة العامة للمشاريع والصيانة " .

وفي عام 1426 هـ صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين رئيس مجلس التعليم العالي على تأسيس " وكالة الجامعة للمشاريع " وبموجب قرار معالي مدير الجامعة تم إناطة مهام الوكالة إلى إدارتين مستقلتين مرتبطين بسعادة وكيل الجامعة للمشاريع هما :

أولاً : الإدارة العامة للمشاريع وتناط بها مهام المشاريع.

ثانياً : الإدارة العامة للصيانة وتناط بها مهام الصيانة .

وعلى ضوء هذه الرؤية تم إنشاء إدارتين مرتبطين بمدير الإدارة العامة للمشاريع.

1- " الإدارة العامة للدراسات والتصاميم " تتولى مهام الدراسات والتصميم .

2- " الإدارة العامة للإشراف والتنفيذ " تتولى مهام الإشراف على تنفيذ مشاريع الجامعة.

وبموجب قرار معالي مدير الجامعة رقم 1-20-2 وتاريخ 1430/1/1 هـ تم ضم الإدارات التالية إلى وكالة الجامعة للمشاريع :

1- الإدارة العامة للتشغيل والخدمات المساندة وتشمل :

- الإدارة العامة للسلامة والأمن الجامعي.

- إدارة الإسكان.

- إدارة التشجير .

- نادي أعضاء هيئة التدريس والموظفين.

ع.م ج	13	الباب الأول نبذة عن وكالة الجامعة للمشاريع
الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

2- الإدارة العامة للصيانة .

- إدارة صيانة سكن أعضاء هيئة التدريس والموظفين .

- إدارة صيانة سكن الطلاب .

- إدارة صيانة الرياض .

3- إدارة الخدمات والمرافق العامة .

1-2 التشكيل الإداري الحالي .

بناءً على الرؤية المستقبلية والخطة الإستراتيجية للوكالة فقد تم إعادة تشكيل الوكالة وفقاً لمتطلبات نظام إدارة الجودة وأسلوب توزيع المهام لتقديم خدمات متميزة تحقق رضا الجهة المستفيدة, وتتكون الوكالة من الإدارات التالية :

1- إدارة الشؤون الإدارية .

2- الإدارة العامة للتطوير والمتابعة .

3- الإدارة العامة للتشغيل والخدمات المساندة .

4- الإدارة العامة للمشاريع.

5- الإدارة العامة للصيانة .

6- الإدارة العامة للتشغيل والخدمات المساندة للطلاب.

1-3 منجزات الوكالة.

تعمل وكالة الجامعة للمشاريع منذ نشأتها على تلبية احتياجات الجامعة من خلال الإشراف على تصميم وتنفيذ المشاريع الأكاديمية والطبية والخدمية بالإضافة الى خدمات التشغيل والصيانة والخدمات المساندة وخلال هذه المسيرة فقد أنجزت الوكالة - والله الحمد - الكثير من المشاريع الجبارة والمتميزة بزمن قياسي حقق تطلعات الجامعة , حيث قامت بالدراسات والإشراف على تصاميم وتنفيذ عدة مشاريع من أبرزها:

1- مشاريع الصرح العلمي العملاق " المنطقة الأكاديمية لجامعة الملك سعود " والتوسعات المتلاحقة

في عدد الكليات ومباني ومرافق السنة التحضيرية.

ج.ع.م	14	الباب الأول نبذة عن وكالة الجامعة للمشاريع
الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		ادارة التطوير والجودة

2- الصرح الطبي التعليمي " كلية الطب ومستشفى الملك خالد الجامعي والمنشأة المرافقة" ومستشفى الملك عبد العزيز وما تبعه من توسعات.

3- تطوير وتحديث المخطط العام للمدينة الجامعية لإستيعاب المشاريع الإستثمارية ومشاريع توسعة سكن اعضاء هيئة التدريس والمشروع العملاق " مجمع كليات الطالبات " بالإضافة الى مشاريع وادي الرياض للتقنية.

4- ومؤخراً تم الإنتهاء من تصميم مجمع كليات الطالبات وجاري العمل على تنفيذه.

وقد قامت الوكالة خلال السنوات الماضية ومازالت بالحفاظ على المنشآت الجامعية والبنية التحتية من خلال تنفيذ برامج التشغيل والصيانة .

4-1 مكاتب الوكالة :

تتوزع إدارة الوكالة في المدينة الجامعية على عدة مباني حسب التوضيح التالي :

- 1- الإدارة العامة للتطوير والمتابعة مقر الوكالة الرئيسي مبنى رقم (20) .
- 2- الإدارة العامة للتشغيل والخدمات المساندة في مقر مركز الجامعة مبنى رقم (19) الدور الثالث, ومرتبطة بها عدة إدارات موزعة على عدة مباني حسب التوضيح التالي:
 - 1-2- الإدارة العامة للسلامة والأمن الجامعي مبنى رقم (19) الدور الأرضي .
 - 2-2- إدارة التشجير والخدمات المساندة مبنى رقم (20) الدور الثاني .
 - 2-3- إدارة الإسكان والمرافق الترويحية مبنى رقم (1) في إسكان أعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- 3- الإدارة العامة للمشاريع في مقر الوكالة الرئيسي مبنى رقم (20) الدور الأرضي.
- 4- الإدارة العامة للصيانة في مقر الوكالة الرئيسي مبنى رقم (20) الدور الأول .
- 5- إدارة الشؤون الإدارية في مقر الوكالة الرئيسي مبنى رقم (20) الدور الأرضي.
- 6- الإدارة العامة للتشغيل والخدمات المساندة للطالبات في مباني الجامعة بعليشة .

ع.م ج	15	الباب الأول نبذة عن وكالة الجامعة للمشاريع
الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		ادارة التطوير والجودة

5-1 أهمية الوكالة :

ينبع اهمية دور وكالة الجامعة للمشاريع داخل منظومة الجامعة من خلال النقاط التالية:

- 1- تعد منشآت الجامعة واحدة من اهم المقومات التي تميز جامعة الملك سعود وتنفرد بها عن الكثير من مثيلاتها من الجامعات المحلية والعالمية .
- 2- تستخدم الوكالة الأساليب الحديثة في عمليات الدراسة والتصميم وادارة المشاريع وعمليات التشغيل والصيانة والخدمات المساندة للمحافظة على اعلى مستويات الجودة والكفاءة.
- 3- تمثل الوكالة الجامعة في ادارة البنية التحتية , بما فيها من منشآت ومرافق ومباني خدمية وذلك لتوفير بيئة محفزة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين داخل الحرم الجامعي.

6-1 عنوان الوكالة.

الرمز البريدي : 11451 الرياض

المراسلة : ص.ب: 2454

البريد الإلكتروني : Projects@ksu.edu.sa

فاكس : 4672760

هاتف : 4672766

الباب الأول نبذة عن وكالة الجامعة للمشاريع	16	ج.ع.م
الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		ادارة التطوير والجودة

2- الرؤية, الرسالة, القيم .

1-2 رؤية الوكالة .

مدينة جامعية راقية ومستدامة تدار بأعلى المعايير العالمية .

2-2 رسالة الوكالة .

تخطيط وتصميم وتنفيذ المشاريع وتشغيل وصيانة المنشآت وضمان أعلى درجات السلامة والأمن للمرافق والأفراد مع تقديم دعم فني وتقني لتطوير وتحسين المرافق الأكاديمية والطبية والخدمية وتحقيق مبادئ التنمية المستدامة لخدمة المجتمع والبيئة .

3-2 قيم أخلاقيات العمل.

لقد بات من الملحوظ في إطار الإدارة الحديثة الاهتمام المتزايد من قبل القياديين والممارسين بأهمية إضفاء أخلاقيات العمل إلى أدبيات منظومة العمل الإداري فكلما كانت القيم الأخلاقية السامية شائعة في بيئة العمل كان ذلك عاملاً إيجابياً في زيادة التواصل فيما بين منسوبي الوكالة , ولنتأمل حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم " اللهم كما حسنت خلقي فحسن خلقي " فالكينونة الإنسانية لا تقف عند حد الجسد والمظهر الخارجي بل تمتد إلى أعماق النفس وكوامن الروح والوجدان والشعور حيث القيم الفاضلة والأخلاق الحميدة، وهذه لفئة نبوية تربط ما بين ظاهر الجسد المشاهد وباطن النفس الخفي . ومن هذا المنطلق يجب أن نؤسس العمل في وكالة الجامعة للمشاريع وفق معايير وسلوكيات حضارية ترسخ مفاهيم إيجابية بين مختلف شرائح العاملين تحقق مبدأ العدالة وتساوي الفرص للكفاءة الجادة والمتميزة ومراقبة الذات للرفع من مستوى الأداء وجودة مخرجات الخدمات الهندسية ومن أبرز القيم التي نومن بها تماماً في أداء أعمالنا اليومية تحت منظومة النظم واللوائح والتعليمات المنظمة لذلك القيم التالية :

1- الالتزام بتعاليم الشريعة الإسلامية في جميع الأعمال .

2- الإخلاص .

3- الجودة في الأداء .

4- القدوة .

5- الشفافية .

ع.م ج	17	الباب الأول نبذة عن وكالة الجامعة للمشاريع
الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

- 6- العدل والاستقامة .
- 7- الإبداع والتميز .
- 8- العمل بروح الفريق الواحد .
- 9- التعاون والمشاركة .
- 10- الإنتاجية والتحسين المستمر.
- 11- الإنضباط والالتزام بالدوام.

3- أهداف الوكالة .

يمكن تحديد الأهداف الرئيسية لوكالة الجامعة للمشاريع بما يلي :

- 1- دراسة وتصميم وتنفيذ المشاريع والمنشآت الأكاديمية والطبية والخدمية لدعم العملية التعليمية والبحثية في إطار منظومة الجودة الشاملة برؤى ذات توجه مستقبلي .
- 2- التشغيل الأمثل لجميع مرافق الجامعة لضمان الاستفادة القصوى منها .
- 3- رفع كفاءة وفعالية المنشآت الأكاديمية والطبية والخدمية وتطبيق أعلى معايير الصيانة لاستمرار أدائها بجودة وكفاءة عالية .
- 4- تطوير وتحديث البنية التحتية لجميع المنظومات المستخدمة في مباني الجامعة .
- 5- تحقيق أعلى معايير السلامة والأمن للمنشآت والأفراد والممتلكات في وحدات الجامعة المختلفة .
- 6- دعم دور الجامعة للمساهمة في التنمية المستدامة وخدمة المجتمع والبيئة .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		ادارة التطوير والجودة

4- مهام الوكالة .

لقد تم إجمال مهام ومسؤوليات الوكالة الرئيسية بما يلي :

- 1- جمع وتحليل بيانات المشاريع الجديدة ودراسة البدائل لتحقيق احتياجات ومتطلبات الجهات المستفيدة واقتراح الأمثل منها للدراسة وتصميم وتحديد الأولويات وطلب إدراجها في الميزانية .
- 2- دراسة وتصميم مشاريع الجامعة المعتمدة في الميزانية وتجهيز الوثائق " المخططات الهندسية والمواصفات الفنية وجدول الكميات " وطرحها في منافسات عامة .
- 3- إدارة عمليات الإشراف على تنفيذ مشاريع الجامعة وفق منهجية موحدة تحقق متطلبات المعايير العالمية والمواصفات الفنية وإعداد التقارير الشهرية للمشاريع خلال فترة التنفيذ وفق الإجراءات القياسية المحددة في الدليل المعرفي الجزء الأول.
- 4- إدارة جميع منشآت ومرافق الجامعة بالإشراف على عمليات التشغيل والصيانة والنظافة والري والزراعة والأمن والسلامة .
- 5- مشاركة إدارات الجامعة في عمليات التخطيط الإستراتيجي ورسم الخطط والسياسات التنفيذية على مستوى إدارات الوكالة .
- 6- المراجعة السنوية لنظام إدارة الجودة للتحقق من كفاءة وفاعلية النظام وتحقيق التحسن المستمر للمخرجات النهائية .
- 7- العمل على التطوير المستمر لتحسين مستوى الأداء لجميع مخرجات الخدمات الهندسية وفق المنهجية الاحترافية لإدارة المشاريع وأساليب الإدارة الحديثة وتقنيات الحاسب الآلي لتحقيق المنافسة والريادة والتميز .

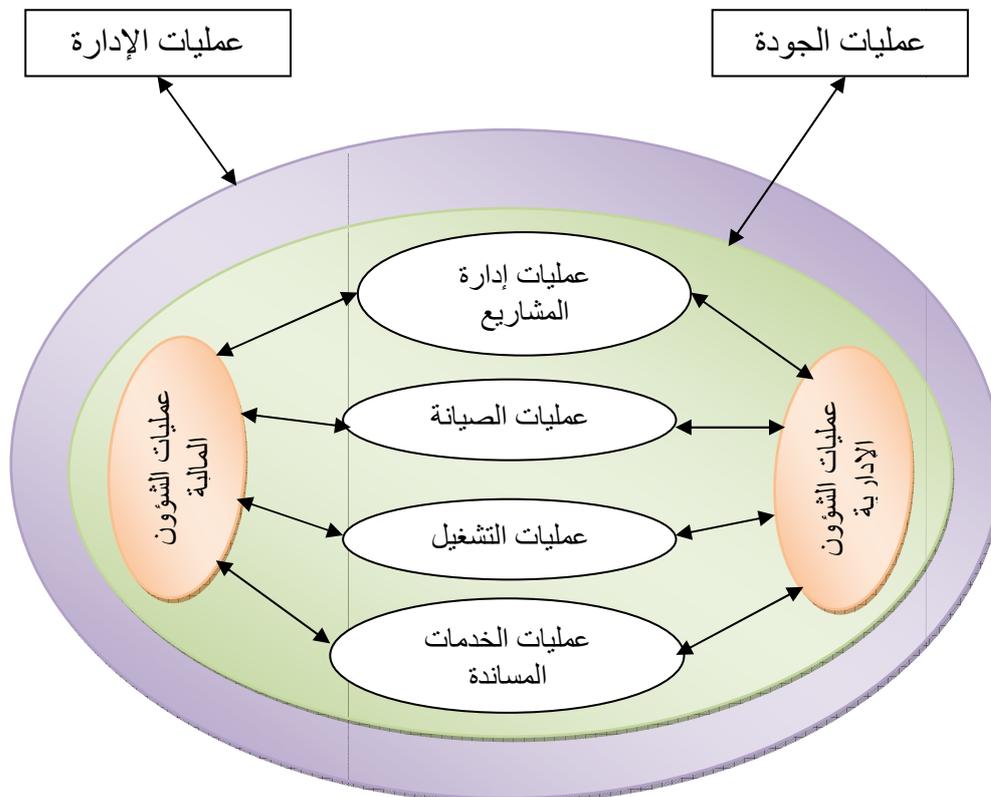
نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

5- العمليات.

وفقاً للمهام الرئيسية لوكالة الجامعة للمشاريع فإن العمليات الأساسية لأداء العمل تشتمل على العمليات المذكورة أدناه حسب التوضيح في الشكل رقم (1).

م	الوصف	رمز العملية	م	الوصف	رمز العملية
-1	عمليات الإدارة .	04	-2	عمليات نظام إدارة الجودة .	0422
-3	عمليات إدارة المشاريع .	045	-4	عمليات الصيانة.	044
-5	عمليات التشغيل .	043	-6	عمليات الخدمات المساندة .	043
-7	عمليات الشؤون الإدارية.	041	-8	عمليات الشؤون المالية .	0424

وهذه العمليات متداخلة فيما بينها حسب تزامن وتتابع تنفيذ الإجراءات المحددة لكل عملية حسب التوضيح في خرائط التدفق للعمليات والأنشطة أمل الإطلاع علي الدليل المعرفي للإدارة المعنية بهذا الإجراء .



شكل رقم (1) العمليات الرئيسية للوكالة .

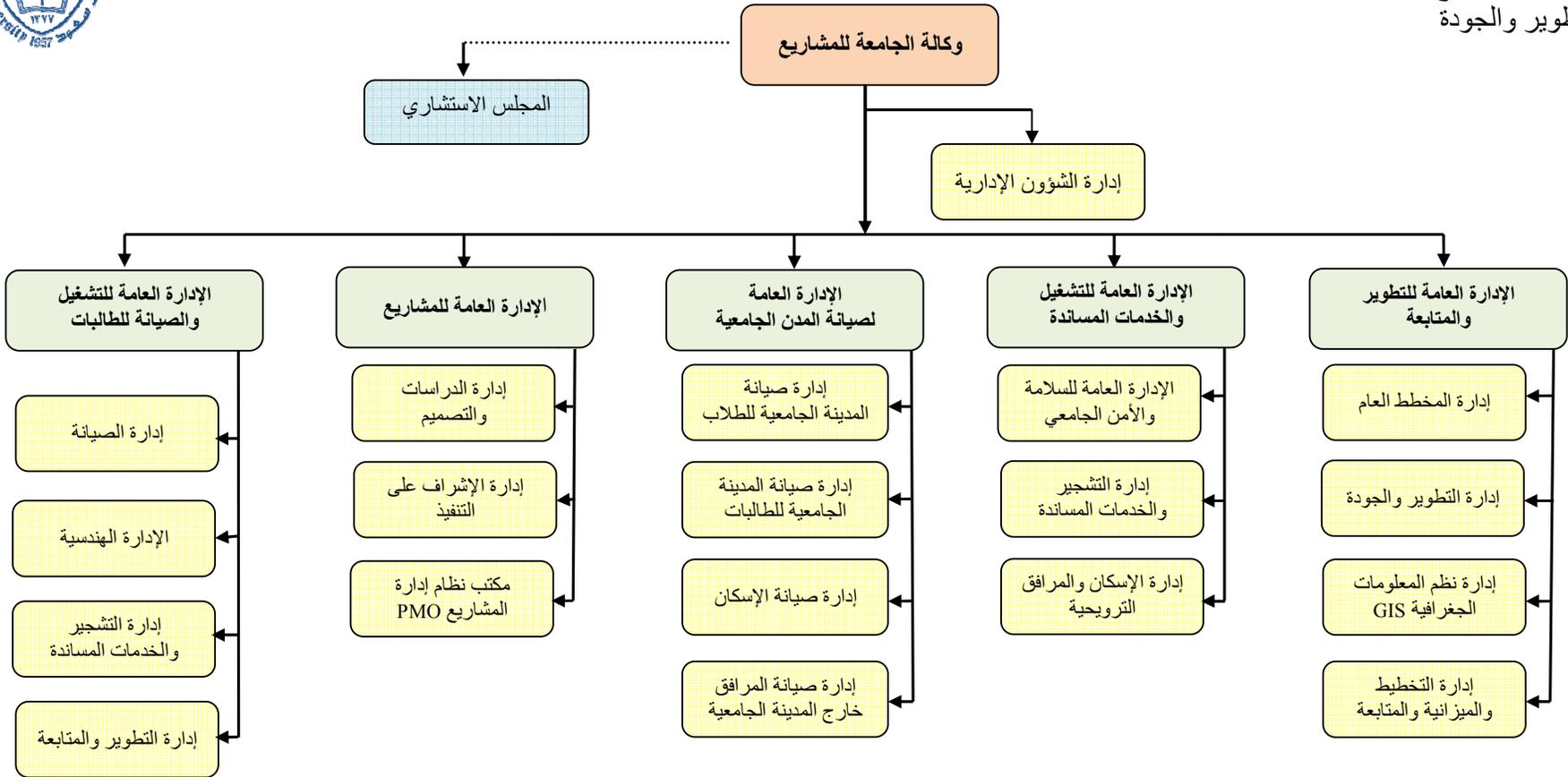
ج.ع.م	20	الباب الأول نبذة عن وكالة الجامعة للمشاريع
الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع

الهيكل التنظيمي حسب الإدارات والوحدات



وزارة التعليم العالي
جامعة الملك سعود
وكالة الجامعة للمشاريع
إدارة التطوير والجودة

الهيكل التنظيمي لوكالة الجامعة للمشاريع حسب التنظيم الإداري



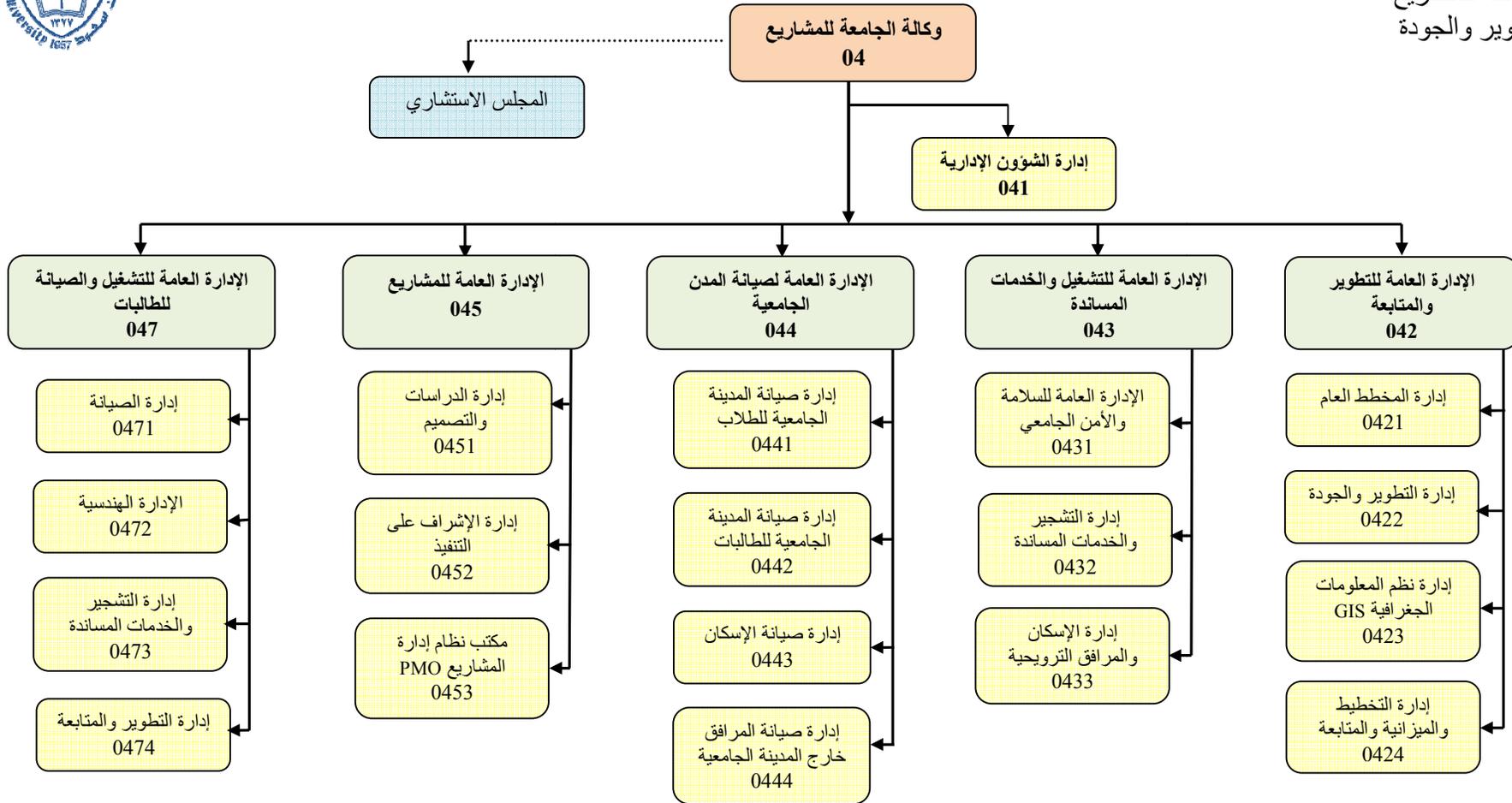
التاريخ : 1432/ 10 / 30 هـ		المهندس/ سليمان بن محمد الشبل	مراجعة
التاريخ : 1432/ 10 / 30 هـ		الدكتور/ مساعد بن عبد الله المسيند	ممثل الجودة بالوكالة
			اعتماد
			وكيل الجامعة للمشاريع

الهيكل التنظيمي حسب العضوية



الهيكل التنظيمي لوكالة الجامعة للمشاريع حسب العضوية

وزارة التعليم العالي
جامعة الملك سعود
وكالة الجامعة للمشاريع
إدارة التطوير والجودة



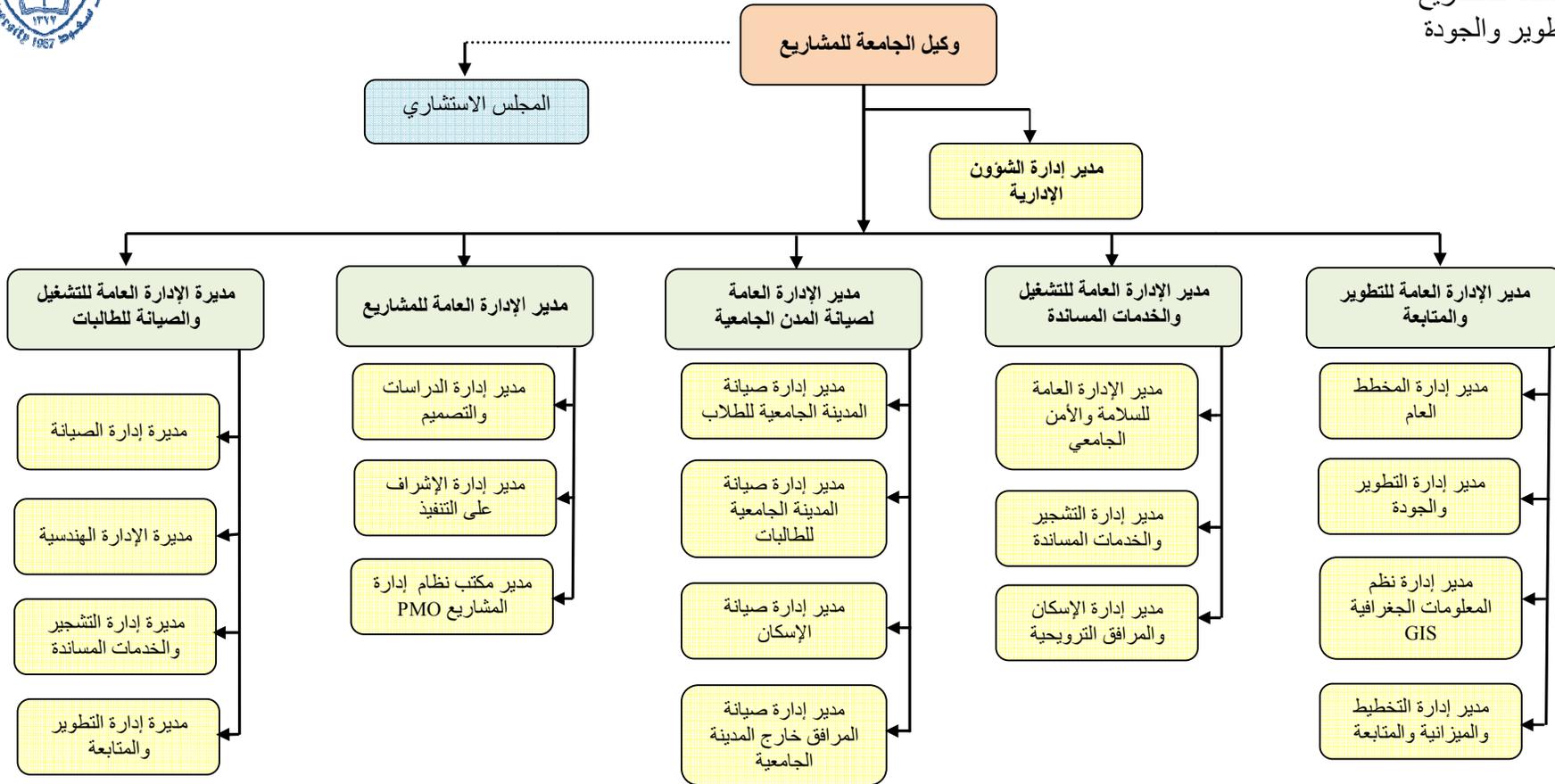
التاريخ : 30 / 10 / 1432هـ		المهندس/ سليمان بن محمد الشبل	مراجعة
التاريخ : 30 / 10 / 1432هـ		الدكتور/ مساعد بن عبد الله المسيند	ممثل الجودة بالوكالة
			اعتماد
			وكيل الجامعة للمشاريع

الهيكل التنظيمي حسب المسؤوليات



وزارة التعليم العالي
جامعة الملك سعود
وكالة الجامعة للمشاريع
إدارة التطوير والجودة

الهيكل التنظيمي لوكالة الجامعة للمشاريع حسب المسؤولية



التاريخ : 30 / 10 / 1432هـ		المهندس/ سليمان بن محمد الشبلي	مراجعة
التاريخ : 30 / 10 / 1432هـ		الدكتور/ مساعد بن عبد الله المسيند	ممثل الجودة بالوكالة
			اعتماد
			وكيل الجامعة للمشاريع



نظم إدارة الجودة

محتويات الباب الثاني

- عام .
- التطبيق.
- المرجع القياسي .
- العبارات والتعاريف .
- نظام إدارة الجودة .
- مسؤولية الإدارة .
- إدارة الموارد .
- تحقيق الخدمة .
- القياس والتحليل والتحسين .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

1- مجال نظام إدارة الجودة.

1-1 عام .

يعالج هذا الباب على التوالي جميع عناصر المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2008) شارحاً مجال التطبيق ومحدداً المهام التي يجب على وكالة الجامعة للمشاريع تنفيذها تلبية لهذه المواصفة .

2-1 التطبيق .

جميع المتطلبات الواردة في المواصفة القياسية الدولية (ISO 9001:2008) تطبق على جميع منشآت وكالة الجامعة للمشاريع بصرف النظر عن نوعها وحجمها ولكن مع مراعاة طبيعة مخرجاتها .
وحيث لا يمكن تطبيق أي من متطلبات هذه المواصفة بسبب طبيعة المنشأة , يمكن اعتبار هذا استثناء حسب المشار له في البند رقم (7) والبند رقم (8) وأن هذه الاستثناءات لا تؤثر على مقدرة ومسؤولية المنشأة في تقديم منتج يفي بمتطلبات الجهة المستفيدة والمتطلبات التنظيمية المعمول بها .

2- المرجع القياسي .

أيزو (9001 / 2008) تعتبر الوثيقة الأساسية من أجل تطبيق هذا الدليل , وبالنسبة للمراجع المؤرخة , يتم تطبيق الإصدار المذكور فقط . أما بالنسبة للمراجع غير المؤرخة , يتم تطبيق آخر إصدار من الوثائق المرجعية (متضمنة لأي تعديلات) .

3- العبارات والتعريف .

لأغراض هذه الدليل , تطبق العبارات والتعريف الواردة بالمواصفة القياسية الدولية أيزو 9000 .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		إدارة التطوير والجودة

4- نظام إدارة الجودة .

1-4 متطلبات عامة .

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بإنشاء نظام لإدارة الجودة وتوثيقه , ويشتمل على العمليات اللازمة لأنشطة الوكالة ونظام إدارة الجودة والمعايير والأساليب المطلوبة للتأكد من فاعلية التشغيل والتحكم في هذه العمليات مع توضيح تتابع وتداخل العمليات للوصول إلى النتائج المتوقعة والتحسين المستمر .

2-4 متطلبات التوثيق .

1-2-4 عام .

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بإعداد دليل الجودة وتوثيقه , ويشتمل على سياسة وأهداف الجودة و الإجراءات الموضحة في " الدليل المعرفي " والعمليات الموثقة والرسومات التوضيحية اللازمة لأنشطة إدارات الوكالة لضمان فاعلية تطبيق نظام الجودة .

2-2-4 دليل الجودة.

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بإعداد دليل الجودة وتطبيقه , الذي يوضح كيفية الاستجابة لمتطلبات المواصفة القياسية ISO 9001:2008 في إدارات الوكالة وأقسامها وبرامج وحداتها المختلفة , ويشتمل على الإجراءات وتعليمات العمل والرسومات التوضيحية لجميع أنشطة الوكالة موضحة بالدليل المعرفي بأجزائه الأربعة , كما تم شرح وتوضيح العلاقات المتبادلة ما بين الفقرات والبنود من جهة والعمليات أو الإدارات المتعلقة بها من جهة أخرى.

3-2-4 ضبط الوثائق.

للتأكد من أن جميع الوثائق المستخدمة من قبل منسوبي وكالة الجامعة للمشاريع ضمن إطار نظام إدارة الجودة وأن تلك الوثائق حديثة الإصدار ومعتمدة من صاحب الصلاحية وأنها هي المتداولة فعلاً وقد تم وضع نظام للرقابة على مراجعة وتحديث الوثائق وتميز التعديلات والمراجعات السارية والإصدارات الملغاة لتجنب الاستخدام الغير مقصود لهذه الوثائق , وكذلك تم تحديد الوثائق الخارجية المصدر والتحكم بأسلوب توزيعها والتي ترى الوكالة أنها لازمة لعملية التخطيط وتشغيل نظام إدارة الجودة (أمل الإطلاع على الإجراء رقم

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		إدارة التطوير والجودة

"ج-3.2.4-02" الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول) وكذلك تم العناية بحفظ الوثائق والسجلات باصدار نظام تصنيف الوثائق وادارة الملفات امل الإطلاع على الباب الرابع.

4-2-4 ضبط السجلات .

تعتبر وكالة الجامعة للمشاريع جميع السجلات المكونة لنظام إدارة الجودة هي سجلات جودة , وتم وضع إجراء موثق لتحديد الضوابط اللازمة لتمييز وتخزين وحماية واسترجاع وحفظ السجلات بشكل مناسب من خلال نظام التوثيق , لحفظها من الضرر أو التلف وسهولة التمييز والاسترجاع وتحدد مدة حفظ الوثائق والسجلات من قبل مدير الإدارة وممثل ادارة التطوير والجودة (أمل الإطلاع على الإجراء رقم "ج-4.2.4-03" الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول) .

5- مسؤولية الإدارة .

1-5 التزام الإدارة .

- تلتزم وكالة الجامعة للمشاريع التزاماً تاماً بتطبيق نظام إدارة الجودة على جميع أنشطة الوكالة المحددة في نطاق الجودة الموضح في الفقرة رقم (3) في الباب الثالث ويتمثل إلتزام الوكالة من خلال الإجراءات التالية :
- التواصل الفعال بين منسوبي الوكالة ذوي التأثير المباشر , لبيان أهمية تحقيق متطلبات الجهات المستفيدة , والمتطلبات التشريعية والتنظيمية من خلال اجتماعات مراجعة الوكالة الدورية .
 - إعداد سياسة وأهداف ودليل الجودة والتعريف بقيمة تطبيق نظام الجودة.
 - عقد اجتماعات تقييم دورية لمراجعة وتقييم كفاءة نظام إدارة الجودة وفعاليتها ومدى تحقيق أهداف الوكالة .
 - ضمان وجود الموارد اللازمة وتوفيرها لدعم أهداف الوكالة وتطبيق النظام بشكل فعال.
 - إيجاد جو عمل ملائم لتعزيز مفهوم التوجه نحو تحقيق رضاء الجهات المستفيدة في أي جهة في الجامعة وذلك لكل عملية متعلقة بالجهات المستفيدة .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

5-2 التركيز على الجهات المستفيدة .

تتعهد وكالة الجامعة للمشاريع بالسعي للوصول إلى تحقيق رضا المستفيدين من خدمات الوكالة , ويتم تقييم درجة الرضا هذه بشكل دوري وبصفة منتظمة من خلال استبيانات القياس وتحليل النتائج مرة كل سنة على الأقل , وكذلك اجتماعات مراجعة الإدارة التي تعقد بصفة سنوية , إن تعزيز رضا المستفيد هو هدف الوكالة الرئيسي , حيث تعهدت وكالة الجامعة للمشاريع بتوفير جميع الموارد والدعم اللازم لتحديد متطلبات المستفيد ومن ثم تلبية هذه المتطلبات والحاجات والتحقق منها وفق الإجراء رقم " ج-3.2.7-08 " (امل الإطلاع على الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول) كما تتعهد بتقديم الإلتزام التام بالتطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة.

5-3 سياسة الجودة .

تعترم وكالة الجامعة للمشاريع بأن تحقق الريادة والتميز في إدارة المشاريع وإدارة منشآت جامعة الملك سعود (تشغيل وصيانة) من خلال تطبيق البرامج التطويرية للخطة الإستراتيجية للوكالة وتحسين الأداء بصفة مستمرة. ولتحقيق أهداف الوكالة وجعلها واقعاً ملموساً تسعى الوكالة إلى تحقيق مستويات الجودة المطلوبة في جميع الخدمات المقدمة للمستفيد وتلتزم بالتطوير المستمر للبنية التحتية وتطوير الإجراءات ورفع كفاءة منسوبيها من خلال التدريب والتدوير وتحسين بيئة العمل بشكل يرقى إلى متطلبات قطاع الخدمات الهندسية .

كذلك تلتزم الوكالة بمراجعة أهداف الجودة ذاتياً ودورياً لضمان استمرارية تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001:2008) بكفاءة وفعالية (امل الإطلاع على أهداف الجودة في الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول) .

تحرص الوكالة على نشر سياسة الجودة على جميع منسوبي الوكالة وأنها مفهومة من خلال التوعية والمراجعات المستمرة, وأن هذه السياسة تتم مراجعتها بصفة دورية جنباً إلى جنب مع أهداف الجودة المحددة في خطة التطوير المستمر من قبل الوكالة على أن تكون فترة المراجعة مرة واحدة على الأقل سنوياً أو أكثر حين تستدعي الحاجة لذلك, وذلك للتحقق من استمرارية مناسبتها ولتطوير وتحسين فعالية تطبيق نظام إدارة الجودة بشكل مستمر.

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

4-5 التخطيط .

1-4-5 أهداف الجودة .

تضمن وكالة الجامعة للمشاريع أن أهداف الجودة التي أعدتها كافة إدارات الوكالة ذات العلاقة ملائمة ومنسجمة مع سياسة الجودة ومع خطة التطوير المستمر للوكالة. وهذه الأهداف قد دمجت ضمن الإجراءات الرئيسية وضمن عمليات التشغيل اليومية بطريقة تدعم إسهام الجميع لتحقيق هذه الأهداف , إضافة إلى أن جميع الأهداف قابلة للقياس لتسهيل عمليات التقييم والمراجعة من قبل الوكالة .

2-4-5 تخطيط نظام إدارة الجودة .

تتكفل وكالة الجامعة للمشاريع بأن جميع الموارد اللازمة لتحقيق أهداف الجودة قد تم تحديدها وتخطيطها وذلك في خطط التحسين المستمر وهذه الخطط مركزة تجاه تحديد متطلبات العمليات وصولاً إلى أهداف الجودة ومتطلبات الجهات المستفيدة حسب الإجراء رقم " ج -1.2.7-06 " الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول التحقق من تخطيط العمليات .

5-5المسؤوليات والصلاحيات والاتصالات .

1-5-5المسؤوليات والصلاحيات .

إن جميع الأشخاص الذين يمارسون أعمالاً تؤثر أو تتعلق بنظام الجودة , لديهم الوعي والمعرفة التامة بمسؤولياتهم تجاهها حسب التوضيح المبين في الجدول رقم (1), وهذه المعرفة وهذا الوعي يدعم جهودهم لتحقيق أهداف الجودة ويقوي مشاركتهم وتحفيزهم وينمي التزامهم , والهيكل التنظيمية بالوكالة توضح العلاقات التنظيمية والمسؤوليات الوظيفية.

2-5-5 ممثل إدارة الجودة .

بموجب قرار معالي مدير جامعة الملك سعود رقم 2/20/325410 وتاريخ 1430/12/18 هـ تم تكليف المهندس سليمان بن محمد الشبل ممثلاً لنظام إدارة الجودة بوكالة الجامعة للمشاريع ومسئولاً عن تأسيس نظام إدارة الجودة بأسلوب مناسب وتطبيقه (حسب الموضح في الفقرة رقم - 6 في الباب الثاني) والتحقق من فاعليته والإشراف على أعمال التدقيق والمراجعة عليه, وأن متطلبات الجهات المستفيدة قد تم توصيلها إلى الشخص صاحب العلاقة لتحقيقها , كما أنه يقوم برفع تقارير دورية إلى سعادة وكيل الجامعة للمشاريع عن تحسن الأداء لنظام إدارة

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		إدارة التطوير والجودة

الجودة ومدى رضا الجهات المستفيدة وله الحق في الاتصال بالجهات الخارجية فيما يخص إنشاء وتطبيق إدارة الجودة .

5-3-5 الاتصالات الداخلية

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بتطوير وتطبيق نظام فعال للاتصالات الداخلية بين مختلف إداراتها وأقسامها ووحداتها وذلك من خلال الاجتماعات الدورية المنتظمة لفريق مراجعة الإدارة التي يتم من خلالها أيضاً مراجعة وتقييم نظام إدارة الجودة وفعاليتها , كذلك يتم عقد اجتماعات تنسيقية بين مختلف مسؤولي الإدارات والأقسام والوحدات حيث يتم مراقبة وتقييم الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة , كما تعقد بعض الاجتماعات بناءً على طلب سعادة وكيل الجامعة للمشاريع ويتم توثيق محاضر هذه الاجتماعات ثم توزع على المشاركين فيها والمعنيين بتنفيذ توصياتها , بالإضافة إلى ذلك تقوم الوكالة بتشجيع منسوبيها على الاتصالات الداخلية فيما بينهم سواءً المباشرة أو الغير مباشرة من خلال وسائط التقنية و شبكات قواعد المعلومات لتعزيز المشاركات الفاعلة الهادفة والاقتراحات الناجحة .

جدول رقم (1) : توزيع مسؤوليات الإشراف على تنفيذ عناصر المواصفة الدولية ISO 9001 على القيادات في إدارات وكالة الجامعة للمشاريع

رقم البند	اسم المواصفة القياسية	وكيل الجامعة للمشاريع	مدير الإدارة العامة للمشاريع	مدير إدارة الشؤون الإدارية	مساعد الوكيل لشؤون التشغيل	مدير عام الإدارة العامة للصيانة	المشرف على الصيانة الغير أكاديمية	وكيلة شؤون التشغيل والخدمات المساندة	مدير إدارة المخطط العام	مدير إدارة التخطيط والميزانية والمتابعة	مدير إدارة التطوير والجودة	مدير الإدارة المالية
1-4	المتطلبات عامة	#	#	#	#	#	#	#	#	#	*	
2-4	متطلبات التوثيق	#	#	#	#	#	#	#	#	#	*	
3-4	ضبط التوثيق	#	#	#	#	#	#	#	#	#	*	
4-4	ضبط السجلات	#	#	#	#	#	#	#	#	#	*	
1-5	التزام الإدارة.	*	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
2-5	التركيز على المستفيد	*	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
3-5	سياسة الجودة	*	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
4-5	التخطيط	*	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
5-5	المسؤوليات والصلاحيات والاتصالات	*	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
6-5	مراجعة الإدارة	*	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
1-6	تأمين الموارد وتوفيرها	#	#	*	#	#	#	#	#	#	#	#
2-6	الموارد البشرية	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
3-6	البنية التحتية	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
4-6	بيئة العمل	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
1-7	تخطيط تحقيق الخدمة	#	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
2-7	العمليات المتعلقة بمتطلبات المستفيد	#	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
3-7	التصميم والتطوير	#	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
4-7	الشراء	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
5-7	الإنتاج وتقديم الخدمة	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
6-7	ضبط معدات المراقبة والقياس	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
1-8	القياس والتحليل والتحسين	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
2-8	المراقبة والقياس	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
3-8	التحكم في الخدمة الغير مطابقة	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
4-8	تحليل البيانات	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
5-8	التحسين	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#

* مسؤولية أساسية (#) مسؤولية ثانوية .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		إدارة التطوير والجودة

5-6 مراجعة الإدارة .

5-6-1 عام

من أجل كفاءة وفعالية نظام إدارة الجودة فقد تم التأكيد على أن يعقد اجتماع مراجعة الإدارة لنظام الجودة مرة واحدة على الأقل في السنة الهجرية ويشارك في هذا الاجتماع كل من :

- 1- وكيل الجامعة للمشاريع رئيساً .
- 2- مدير ادارة التطوير والجودة عضواً ومقرراً.
- 3- وكالة شؤون التشغيل والخدمات المساندة عضواً.
- 4- مساعد الوكيل للتطوير والمتابعة عضواً .
- 5- مساعد الوكيل لشؤون التشغيل والخدمات المساندة عضواً .
- 6- مساعد الوكيل لشؤون الصيانة عضواً .
- 7- مدير الإدارة العامة للمشاريع عضواً .
- 8- مدير إدارة الشؤون الإدارية عضواً .

وتكون عملية التنسيق والتحضير والترتيبات للاجتماع من مسؤولية مدير ادارة التطوير والجودة الذي يقوم بتوزيع أجنده الاجتماع من خلال مذكرة داخلية لجميع أعضاء الاجتماع حسب الإجراء رقم " ج -5-6-04 الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول.

5-6-2 مدخلات المراجعة .

يجب أن تتضمن أجنده اجتماع مراجعة الإدارة مناقشة المواضيع التالية :

- 1- مراجعة محضر الاجتماع السابق .
- 2- تقارير حالات عدم المطابقة .
- 3- أداء العمليات في الإدارات المختلفة .
- 4- مستويات الخدمة ومؤشرات الأداء .
- 5- تقارير تقدم العمل .
- 6- نتائج التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة .
- 7- تقرير متابعة الإجراءات التصحيحية والوقائية .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

8- ملاحظات ومرئيات ومقترحات الجهات المستفيدة على الخدمة المقدمة.

9- التغييرات التي قد تؤثر على نظام إدارة الجودة .

10- مراجعة سياسة وأهداف الجودة .

11- التعديلات المطلوبة للمهام والهيكل التنظيمية.

12- سجلات الترقيات والمستحقين للترقية.

13- التوصيات بالتحسين والتطوير .

14- موعد الاجتماع القادم .

5-6-3 مخرجات المراجعة .

يقوم ممثل الإدارة للجودة بإعداد محضر اجتماع مراجعة الإدارة وتوزيعه على جميع أعضاء اجتماع مراجعة الإدارة , ويتضمن محضر الاجتماع الإجراءات المطلوبة لتحسين نظام إدارة الجودة والعمليات والخدمات المتعلقة بمتطلبات الجهات المستفيدة والموارد المطلوبة لتحقيق ذلك ويتم مراقبة تقدم العمل للتأكد من فعالية التطبيق (أمل الإطلاع على الإجراء رقم " ج-6.5-04" الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول مراجعة الإدارة لنظام الجودة) .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

6- إدارة الموارد .

1-6 تأمين الموارد وتوفيرها .

تتعهد وكالة الجامعة للمشاريع بتوفير جميع الموارد اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة وتعزيز رضا الجهات المستفيدة , وهذه الموارد يتم تحديدها من خلال اجتماعات مراجعة الإدارة , وكذلك من خلال التدقيق الداخلي للنظام والإجراءات التصحيحية والوقائية .

2-6 الموارد البشرية .

1-2-6 عام .

تعمل وكالة الجامعة للمشاريع بمشاركة جميع الموظفين على مختلف تخصصاتهم , لتحقيق القدر الأكبر من المشاركة الفعالة للنظام وللمساعدة على الوصول إلى هدف تحسين الأداء. ويتم تطوير الموظفين وتشجيعهم وتحفيزهم من خلال ما يلي :

1- تحديد الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات .

2- إعداد معايير لأداء العمليات , وتحقيق الأهداف , وتقييم النتائج .

3- التواصل المقترح لإبداء الآراء والمقترحات .

وكسياسة عامة , فإنه يتم تعيين المتقدمين إلى التوظيف وخصوصاً القائمين بأعمال تؤثر على تطابق متطلبات تنفيذ الخدمة على أساس مؤهلاتهم العلمية وتدريبهم السابق والمهارات والخبرات المناسبة.

2-2-6 الكفاءة والتوعية والتدريب .

تعتمد وكالة الجامعة للمشاريع اعتماداً كبيراً على المهارات والكفاءة لدى منسوبيها الذين لديهم تأثير مباشر على تطابق متطلبات الخدمة المقدمة وعلى العمليات الموثقة ضمن نظام إدارة الجودة, ويتم تحديد حاجات التدريب للموظفين على أساس خبراتهم التدريبية السابقة , وبناءً على الحاجة إلى تلبية بعض المتطلبات الخاصة وحسب طبيعة العمل , كما يوجد نظام تهيئة وإعداد للموظفين الجدد الذي يمكنهم من فهم واستيعاب طبيعة العمل وقنوات الاتصال الداخلية المتاحة , ويتم تقييم فعالية التدريب , وكذلك تقييم نتيجة التدريب من خلال مسؤولي الإدارات ذات العلاقة لتحقيق الكفاءة اللازمة , ويتم حفظ السجلات الخاصة بذلك لدى إدارة الشؤون الإدارية (أمل الإطلاع على الإجراءات رقم "ج- 2.2.6 - 05" الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول مراجعة برامج التدريب) .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

3-6 البنية التحتية .

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بتحديد الاحتياجات اللازمة لبيئة العمل والمناسبة للوصول إلى تطابق الخدمة لمتطلبات نظام إدارة الجودة وإرضاء الجهات المستفيدة , إن البنية التحتية المطلوبة لمنسوبي الوكالة من أجل الوصول إلى تطابق الخدمة هي على سبيل المثال التجهيزات المكتبية المناسبة, ومكان العمل الصحي الملائم, وأجهزة وبرامج وتطبيقات الحاسب الآلي والأجهزة المساعدة للاتصال ونظم المعلومات وأجهزة التحكم والمراقبة والسلامة .

4-6 بيئة العمل .

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بتوفير بيئة عمل لمنسوبيها وتأكدت من أن كافة التسهيلات الداعمة للتحقق من مطابقة الخدمة متوفرة , وتتضمن هذه التسهيلات ما يلي :

- 1- المكاتب الإدارية الملائمة لمتطلبات العمل .
- 2- أجهزة الحاسب الآلي والبرامج المطلوبة لتنفيذ العمل .
- 3- شبكات المعلومات وتوفير خدمات الاتصال .
- 4- المعدات والتجهيزات اللازمة للعمل .
- 5- نظم الإضاءة والتكييف والاتصال والسلامة حسب المعايير العالمية .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

7- تحقيق الخدمة .

1-7 تخطيط تحقيق الخدمة .

إن سياسة وكالة الجامعة للمشاريع لا تقتصر على المحافظة على جودة الخدمات المقدمة فحسب وإنما تسعى إلى تطوير جودة هذه الخدمات عن طريق التحقق الفعال من العمليات والوثائق قبل بداية العمليات أو تقديم الخدمات حيث يتم تحديد متطلبات المستفيد ومراجعتها وتقييمها ومن ثم تدمج ضمن خطط وأهداف الجودة ومدخلات تتابع العمليات , كذلك يؤخذ بعين الاعتبار الأنشطة المطلوبة للتحقق وإقرار الصلاحيات والمراقبة والقياس والتفتيش الخاصة بالخدمة ومعايير قبولها مثل نتائج تحليل استبيانات قياس رضا المستفيد , وتعامل كمدخل من مدخلات العمليات للوصول إلى تحسين الأداء المستمر ورفع ودعم وتعزيز حلقة التطوير المستمر لجميع العمليات .

2-7 العمليات المتعلقة بمتطلبات الجهات المستفيدة .

1-2-7 تحديد المتطلبات المتعلقة بالخدمة .

تعتبر كافة وكالات وعمادات وإدارات الجامعة والكليات المستفيدون من الخدمات التي تقدمها وكالة الجامعة للمشاريع والمتمثلة في التصميم والإشراف على المشاريع والإشراف على تشغيل وصيانة منشآت الجامعة , ويتم تحديد الحاجات والمتطلبات الخاصة بكافة الجهات المستفيدة متضمنة المتطلبات التشريعية والتنظيمية المطبقة على الخدمة وأي متطلبات إضافية يتم اعتبارها ضرورية من قبل الوكالة بعد دراستها ومراجعتها وتقييمها وذلك ضمن مراحل دورة حياة المشروع , ويعد الوكيل ومساعدوه مسئولون عن تقييم احتياجات الجهات المستفيدة ودمجها ضمن الخدمات المقدمة وفقاً لأنظمة ولوائح الجامعة .

2-2-7 مراجعة المتطلبات المتعلقة بالخدمة .

لقد تم إدراج جميع الأنشطة الخاصة بدراسة وتقييم حاجات ومتطلبات الجهات المستفيدة للتحقق من مدى وفائها بمتطلباتهم ضمن العمليات الرئيسية التي تقوم بها وكالة الجامعة للمشاريع حيث تشتمل تلك الأنشطة على الوصف الواضح والشامل للخدمات المطلوبة في مراحل التصميم وقبل إعداد العقد إضافة إلى المواصفات القياسية والاشتراطات المحلية مثل المعايير الهندسية والمواصفات الفنية وكود البناء السعودي والمخططات القياسية بما في ذلك لوائح الجامعة التنظيمية (أمل الإطلاع على مجموعة إجراءات مرحلة الدراسة والتصميم في الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث) ويتم ضبط وحفظ سجلات المراجعات الفنية ومراجعات الجهة المستفيدة.

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

7-2-3 التواصل مع الجهات المستفيدة .

يتم التواصل مع الجهات المستفيدة فيما يخص طلباتهم من خلال تعبئة نموذج مشروع جديد رقم (045TF001) الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث بالإضافة إلى الزيارات المتبادلة والاجتماعات المباشرة والاتصال من خلال البريد الإلكتروني والمشاركة في الملفات الإلكترونية , حيث يتم دراسة ملاحظاتهم من قبل مدير المشروع ومهندسي فرق الإشراف وإذا كانت ملاحظاتهم متأخرة - بعد توقيع العقد - تعالج من خلال الإجراءات التصحيحية حسب الإجراءات المحددة في الدليل المعرفي ويجب في جميع الحالات توثيق تلك التعديلات وحفظها.

7-3 التصميم والتطوير .

7-3-1 تخطيط التصميم والتطوير .

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بتحديد منهجية الإشراف على إدارة مشاريع الجامعة لتخطيط مراحل دورة حياة المشروع (أمل الإطلاع على الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث) وضبط الوقت لمرحلة الدراسة والتصميم والمراجعات الفنية والدراسات القيمة وكذلك تم تحديد المسؤوليات والصلاحيات وتوضيح العلاقات المتداخلة في مرحلة التصميم والتطوير ويتم بصفة مستمرة تحديث التخطيط وفق برامج وجدول العمل حسب الاجراء رقم "ج - 09-1.3.7" الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول التحقق من جدولة عمليات التصميم .

7-3-2 مدخلات التصميم والتطوير .

يقوم مدراء المشاريع بدراسة طلبات الجهات المستفيدة للتحقق من كفايتها ووضوحها ويتم تحديد متطلبات التصميم وفقاً لحجم الهيكل التنظيمي والتحليل الوظيفي للجهة المستفيدة واللوائح التنظيمية في ذلك والتغذية الراجعة من المشاريع السابقة بالإضافة إلى ضرورة الاستفادة من المخططات القياسية الموحدة (الإطلاع على الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث) والتحقق منها وفق الاجراء رقم "ج - 10-2.3.7" الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول التحقق من مدخلات التصميم.

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		إدارة التطوير والجودة

7-3-3 مخرجات التصميم والتطوير .

قامت وكالة الجامعة للمشاريع ممثلة بالإدارة العامة للمشاريع بتحديد متطلبات مخرجات التصميم والتطوير بشكل يضمن تحقيق معطيات التصميم الأساسية ويحقق رضا الجهات المستفيدة وتفي مخرجات التصميم بوصف كامل للمشروع لمرحلة تقديم العروض ولمرحلة تنفيذ المشروع ويجب أن تشمل مخرجات التصميم على ما يلي :

1- العقد المشروع .

2- المخططات الهندسية .

3- المواصفات الفنية .

4- جداول الكميات .

ويتم الاحتفاظ بنسخة كاملة إلكترونية وورقية من مخرجات التصميم المذكورة أعلاه بالإضافة إلى تقارير التحليلات الإنشائية والحسابية والتصميمية .

7-3-4 مراجعة التصميم والتطوير .

تم تحديد برنامج ومتطلبات المراجعة الفنية ودراسات الهندسة القيمة وفق الإجراءات المحددة في التحقق من جودة التصميم والوفاء بالمتطلبات الهندسية واقتراح الحلول الفاعلة لأي مشكلة تبرز في مرحلة التصميم والتطوير , ويقوم بمرحلة المراجعات الفنية مهندسين مؤهلين من مختلف التخصصات الهندسية المطلوبة وفق احتياجات التصميم ومتطلبات المشروع , ويتم حفظ نسخة موثقة من تقارير المراجعة الفنية في الملف رقم : أ/ب / ج/7 (أمل الإطلاع على نظام تصنيف المشاريع ونظام تصنيف ملفات المشاريع في الباب الخامس - الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الثالث) ويتم التحقق من مراجعة التصميم وفق الاجراء رقم "ج - 4.3.7-11" مراجعة عمليات التصميم , الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول.

7-3-5 التحقق من التصميم والتطوير .

يجب التحقق من مخرجات التصميم من خلال المراجعات الفنية لأعمال التصميم في المرحلة 30% والمرحلة 60% والمرحلة 90% حسب الإجراء رقم (045TP011) والإجراء رقم (045TP014) (أمل الإطلاع

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

على الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث الباب الرابع) للتحقق من أن مخرجات التصميم والتطوير تفي بمتطلبات مدخلات التصميم , ويتم حفظ سجلات نتائج التحقق في الملف رقم : أ/ب/ج/29.

7-3-6 إقرار صلاحية التصميم والتطوير .

لقد تم تحديد إقرار صلاحية أعمال التصميم بصفة مستمرة من قبل المهندس المصمم ومهندس المشروع مباشرة على نموذج المخطط وذلك في الركن الأيمن السفلي من المخطط مع أهمية الإشارة إلى تاريخ الإقرار وهذا الإقرار يتم في مرحلة التصميم وفي مرحلة التنفيذ عند إجراء أي تعديل على التصميم أو إضافة أي تفصيل أو توضيح .

7-3-7 ضبط تغييرات التصميم والتطوير .

يقوم مدير الإدارة العامة للمشاريع بمسؤولية إقرار أوامر التعديلات على التصميم الأساسي وتحديد الآثار المترتبة على تلك التعديلات وأسلوب معالجتها وتحديث عمليات التخطيط للتصميم والتطوير (امل الإطلاع على الاجراء رقم "ج - 7.3.7-13" الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول , ضبط التعديلات) والتحقق من الالتزام بمتطلبات الجهة المستفيدة, يتم حفظ أوامر التعديلات ونتائج المراجعات والتحقق في الملف رقم أ/ب/ج/3 والملف رقم أ/ب/ج/34 وأي ملف آخر له علاقة بالموضوع.

7-4 الشراء .

7-4-1 عملية الشراء .

تقوم وكالة الجامعة للمشاريع بتحديد الحاجة الفعلية لمستلزمات العمل المكتبي وغيره بناءً على حاجة العمليات الرئيسية ومتطلبات مخرجات التصميم والتطوير المؤثر على تقدم سير العمل , وبناءً على تحديد المواصفات الفنية للمستلزمات المطلوبة لإنجاز العمل يتم تأمينها من قبل الإدارة العامة للشؤون المالية بالجامعة أو الإدارة المعنية بذلك طبق اللوائح المنظمة لذلك في الجامعة , هذا فقط للاحتياجات الأساسية أما فيما يخص المستلزمات الاستهلاكية فيتم تأمينها مباشرة من إدارات المستودعات .

أما عند رغبة الوكالة في شراء خدمات أو مستلزمات خاصة لا توفرها الإدارات المختصة بالجامعة فيتم الشراء مباشرة من موردين مناسبين من العهدة المالية المخصصة للوكالة ويجب التحقق من تطابق مواصفات الخدمة أو

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

المستلزمات التي تم تأمينها مع متطلبات الشراء , حيث يتم اختيار الموردين بناءً على قائمة الموردين المعتمدين ونتائج التقديمات الواردة فيها وسمعة هؤلاء الموردين وأدائهم محلياً ودولياً وجودة خدماتهم ومنتجاتهم ونوعية الخدمات والمستلزمات التي تطلبها الوكالة , هذا ويتم تحديث قائمة الموردين المعتمدين بصفة منتظمة وبمجرد الإنتهاء من عملية التوريد .

2-4-7 معلومات الشراء .

تدرك وكالة الجامعة للمشاريع حقيقة أن عليها التأكد من توصيف معلومات الشراء وكفاية المتطلبات الخاصة باعتماد مستلزمات ومعدات الشراء قبل رفعها إلى الجهة المخولة بالتوريد في الجامعة, وتتضمن معلومات الشراء كافة البيانات اللازمة لوصف مواد الشراء أو الخدمة واعتمادها .

3-4-7 التحقق من المشتريات .

إن مسؤولية التحقق من جودة المنتج أو الخدمة التي تم تأمينها للوكالة تقع بشكل رئيسي على الإدارة المعنية المباشرة لإجراءات الشراء بالتنسيق مع وكالة الجامعة للمشاريع , وعملية التحقق قد تستلزم استخدام معايير وأساليب وأدوات فحص معينة يراها الموظف المسئول مناسبة , كما أنها قد تتطلب إشراك آخرين من ذوي الخبرة الكافية لمعاينة المنتج أو الخدمة إما في مقر الوكالة أو في مقر المورد إن لزم الأمر من أجل إتمام عملية التوريد بصورة نظامية , إن عملية الفحص والمعاينة هذه تتم بنزاهة عالية وحيادية تامة لضمان الجودة المطلوبة لمدخلات العمليات المؤثرة على الخدمات التي تقدمها الوكالة للجهات المستفيدة .

5-7 الإنتاج وتقديم الخدمة .

1-5-7 ضبط الإنتاج وتقديم الخدمة.

إن جميع العمليات تتم وفقاً للإجراءات والرسومات التوضيحية لها , وبناءً على اللوائح والتعليمات المنظمة لمخرجات التصميم والتطوير وفق الضوابط التالية :

- 1- يتم توفير المعلومات الملزمة المتعلقة بمتطلبات الجهات المستفيدة من أجل توفير وتقديم خدمات مهنية مميزة
- 2- جميع الإجراءات الموثقة والرسومات التوضيحية للعمليات متوفرة للرجوع إليها كلما دعت الحاجة لذلك .
- 3- تتم الرقابة على العمليات من خلال استخدام الوسائل المناسبة للفحص والضبط الدقيقين من أجل الرقابة على جميع عمليات دورة حياة المشروع المنتهية بتسليم المشروع للجهة المستفيدة .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

4- أخذ الاعتبار لمتطلبات التشغيل والصيانة في عمليات التصميم والتطوير والإشراف على التنفيذ .
إن الإجراءات والرسومات التوضيحية تم إعدادها وتطبيقها لجميع تلك العمليات التي من الممكن أن يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على جودة المشاريع , وتم تعيين موظفين مؤهلين لإنجاز تلك العمليات والتحقق من ملاءمة العمليات لأي نشاط خاص بناءً على الخطط الموثقة .

7-5-2 إقرار صلاحية العمليات للإنتاج وتقديم الخدمة .

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أنشطة وكالة الجامعة للمشاريع , إذ أن الوكالة لا تحتوي على عمليات لا يمكن التحقق من مخرجاتها , وتوجد الوسائل المناسبة لمراقبة مخرجات التصميم والإشراف على التنفيذ وقياسها قبل تسليمها إلى الجهات المستفيدة والتحقق من العيوب المحتملة التي قد تظهر فيها .

7-5-3 التعرف والتتبع .

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بإعداد نظام تصنيف المشاريع لتسهيل التعرف وتتبع وضبط وثائق وسجلات مكونات المشاريع خلال مرحلة دورة حياة المشروع (امل الإطلاع على الاجراء رقم "ج - 3.5.7-15" الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول , التمييز والتتبعية , وكذلك الإطلاع على نظام تصنيف المشاريع - الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث) حيث تعد السجلات جزء من نظام إدارة الجودة ويجب أن تكون محددة ومعرفة من خلال تمييزها برقم المشروع ليسهل حفظها واسترجاعها والوصول إليها في الوقت المناسب .

7-5-4 ممتلكات المستفيد .

تقوم الوكالة بالإحتفاظ ببعض الوثائق والمستندات الخاصة بالجهات المستفيدة تتعلق بطلبات تصميم وتنفيذ المشاريع وذلك طبقاً لأنظمة الجامعة وتحفظ تلك الوثائق لدى إدارة الشؤون الإدارية وحدة حفظ الوثائق والسجلات في مكان آمن ضد التلف وسوء الإستخدام من قبل أشخاص غير مصرح لهم ويمكن الوصول لها عند الحاجة وتشتمل هذه الوثائق على ما يلي:

1- المخططات التنفيذية للمشاريع .

2- المخططات كما نفذة .

3- أدلة التشغيل والصيانة .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

4- مستندات الإدخال للأثاث والتجهيزات للمشاريع.

5- التقارير الفنية للمشاريع .

6- ملفات المشاريع.

7-5-5 المحافظة على الخدمات .

يتم تقديم العناية الخاصة والرقابة التامة خلال مراحل دورة حياة المشروع للمحافظة على جودة مخرجات التصميم والإشراف, وتقوم الوكالة بالإشراف على تشغيل وصيانة منشآت الجامعة وفق برنامج الصيانة الوقائية والإجراءات التصحيحية للمحافظة على سلامة المنشآت والمعدات .

7-6 ضبط معدات المراقبة والقياس .

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أنشطة وكالة الجامعة للمشاريع إذ أن الوكالة لا تستخدم أي أجهزة مراقبة وقياس في إدارة مشاريع ومنشآت الجامعة حيث يتولى المقاولون عمليات اختبارات المواد والعينات والمعدات من خلال مختبرات مؤهلة ومعتمدة من قبل وكالة الجامعة للمشاريع أو الحصول على شهادات المنشأ .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

8- القياس والتحليل والتحسين .

1-8 عام .

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بإعداد وتطبيق وتطوير عمليات القياس والتحسين والتحقق من مطابقة متطلبات الخدمات الهندسية مع الخطط والمواصفات الفنية والقياسية ونظام إدارة الجودة وخطط التطوير المستمر .

2-8 المراقبة والقياس .

1-2-8 رضا الجهة المستفيدة .

إن وكالة الجامعة للمشاريع قد تبنت الأساليب المناسبة للحصول على مدخلات وآراء وملاحظات الجهات المستفيدة من خدماتها من خلال نماذج طلب مشروع جديد واستبانات قياس درجة رضا الجهة المستفيدة عن المشروع بالإضافة إلى مؤشرات الأداء وإلى المعلومات الراجعة من الجهات المستفيدة ومن الوكالة المساعدة لشؤون التشغيل والوكالة المساعدة لشؤون الصيانة ونتائج تحليل الاستبانات , والمعلومات الراجعة تدرس بصفة دورية ويتم تطوير التصميم وتبحث في اجتماع مراجعة الإدارة السنوي ويتم من خلالها تقييم وتحسين الأداء .

2-2-8 التدقيق الداخلي .

قامت وكالة الجامعة للمشاريع بتخطيط برنامج التدقيق الداخلي , يتم التحقق والتأكد وتقييم الاستجابة الداخلية لمختلف إدارات الوكالة مع كل من نظام إدارة الجودة الموثق والمواصفات القياسية ISO 9001:2008 . حيث يقوم ممثل ادارة التطوير والجودة بإعداد برنامج تدقيق يحدد فيه فترات ومواعيد التدقيق وتكراره مع الأخذ في الاعتبار طبيعة وأهمية الأنشطة والأماكن المطلوب مراجعتها وأيضاً نتائج المراجعة السابقة , وهذا البرنامج يغطي جميع النشاطات الموثقة ضمن نطاق نظام إدارة الجودة , ونطاق التدقيق المحدد , وتتم عملية التدقيق باستقلالية وحيادية تامة , حيث يتم بحث نتائج التدقيق ومناقشتها ضمن اجتماعات مراجعة الإدارة بأسلوب منظم وكذلك تستخدم للمساعدة في اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة (أمل الإطلاع على إجراء رقم "ج-2.2.8-01" الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول , التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة) .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		إدارة التطوير والجودة

8-2-3 مراقبة وقياس العمليات .

يتم تطبيق التقنيات الإحصائية المناسبة في كل مرحلة من مراحل العمليات من أجل القياس الدائم والمستمر والرقابة على العمليات المختلفة , ويتم إجراء تحقق اعتيادي مبرمج من فرق التدقيق للتأكد من أن جميع الخدمات الهندسية المقدمة تتم حسب المؤشرات المحددة , وحينما يلحظ أي انحراف عن تلك المؤشرات فإنه يتم إبلاغ الإدارات المعنية بذلك لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة .

8-2-4 مراقبة وقياس الخدمات .

لتحقيق الأهداف الإستراتيجية لوكالة الجامعة للمشاريع ومن أجل تقديم خدمات هندسية ذات جودة عالية للجهات المستفيدة فإنه تم تطوير وتطبيق الخطط التنفيذية التي توصف مراحل العمليات جنباً إلى جنب مع ضوابط الفحص والاختبارات المناسبة , كما تم تحديد صلاحيات تسليم المشاريع للجهات المستفيدة بعد اكتمال الترتيبات المخططة ومعايير المطابقة .

8-3 التحكم بالأنشطة الغير مطابقة .

لقد قامت وكالة الجامعة للمشاريع بوضع رقابة صارمة لمراحل دورة حياة المشروع وجميع عمليات مرحلة الإشراف على تنفيذ المشاريع لتفادي عدم المطابقة لمتطلبات نظام إدارة الجودة وجدولة تدقيق الإجراءات التصحيحية .

إن العمليات التي لا تتوافق مع المتطلبات والمواصفات المحددة تعد غير مطابقة ويتم التعامل معها حسب الإجراءات رقم " ج- 8-3-16" (امل الإطلاع على الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول , ضبط حالات عدم المطابقة) ولا يتم إجراء الاستلامات الجزئية من المقاولين والموردين إلا بعد اتخاذ الإجراءات المناسبة للتصحيح ومعالجة حالة عدم المطابقة والتأثيرات المحتملة من عدم المطابقة من قبل المقاولين والموردين المتعاقدين مع وكالة الجامعة للمشاريع , ويتم حفظ السجلات المتعلقة بحالات عدم المطابقة في ملف المشروع رقم : أ / ب / ج / 31 .

الباب الثالث

متطلبات نظام إدارة الجودة

محتويات الباب الثالث

- الدليل.
- مفهوم الجودة.
- نطاق الجودة.
- مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة.
- تسجيل طلب الاعتماد .
- فريق نظام الجودة.
- المراجعة النهائية لدليل الجودة.
- التدقيق والاعتماد النهائي للدليل.
- قائمة توزيع دليل الجودة .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

1- الدليل .

1-1 عام .

تُعرف المواصفة القياسية الدولية ISO 8402 دليل الجودة "Quality Manual" على أنه (وثيقة تحدد سياسة الجودة العامة للوكالة, وأهدافها وتصف نظام الجودة في الوكالة), عليه فقد تم إعداد هذا الدليل وفقاً للإرشادات الواردة في المواصفة القياسية الدولية (ISO 10013). يوضح هذا الدليل تفاصيل نظام إدارة الجودة لدى وكالة الجامعة للمشاريع بجامعة الملك سعود وهو متوافق ومتطابق مع متطلبات نظام إدارة الجودة بالمواصفة القياسية الدولية ISO 9001:2008.

2-1 المواصفات المرجعية .

1- الأيزو ISO 9000:2000

2- الأيزو ISO 9001:2008

3- الأيزو ISO 9004:2002

2- مفهوم الجودة .

مفهوم الجودة من منظور المنظمة العالمية للمواصفات القياسية (ISO) وفق نص المواصفة رقم 8402 " بأن الجودة تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو لخدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً".

وفي ضوء رؤية الوكالة المستقبلية فإن مفهوم الجودة يعتمد في الأساس على منهج علمي لتطوير أداء وكالة الجامعة بصورة ترقى الى الاحترافية, تهدف إلى تقديم خدمات متميزة بما يرضي ويحقق احتياجات الجهة المستفيدة داخل وخارج الجامعة الصريحة والضمنية وذلك من خلال الحرص على التحسين المستمر والعمل الجماعي وتدريب منسوبي الوكالة وإشراك الجهات المستفيدة في جميع مراحل دورة حياة المشروع.

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		ادارة التطوير والجودة

ووفقاً لهذا المفهوم فإن الجودة ليست مسؤولية شخص واحد أو قسم واحد أو إدارة معينة بل على أساس عمل كل واحد بدءاً بمعالجين ومدخلي البيانات والمصممين والمدققين ومدراء المشاريع ووكيل الجامعة وتبدأ هذه المسؤولية عند تحديد معايير ومتطلبات العمل وتستمر حتى الإنتهاء من أعمال التصميم والإشراف على تنفيذ وتشغيل وصيانة المنشأة.

3- نطاق الجودة .

3-1 عام .

في الحقيقة أن وكالة الجامعة للمشاريع تعنى بإدارة مشاريع الجامعة لكامل دورة حياة المشروع " دراسة وتصميم وإشراف " بالإضافة إلى إدارة منشآت الجامعة بتقديم خدمات التشغيل والصيانة لمنشآت ومرافق الجامعة وكذلك مسؤولية الأمن والسلامة .
ومن خلال هذا الدليل الإرشادي نسعى لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وفق متطلبات المواصفة ISO 9001: 2008 .

3-2 مجال التطبيق.

وفقاً للأنظمة الداخلية المنظمة لذلك فإن بعض إدارات الوكالة تقوم بنشاطات تتعلق بالتشغيل والصيانة والنظافة والأمن والسلامة وبالتالي تم استثناء البنود المذكورة ادناه من المواصفة القياسية ISO 9001:2008 :

1- البند رقم 3-7 .

2- البند رقم 2-5-7 .

3- البند رقم 6-7 .

والمعلقة بكل من التصميم والتطوير, إقرار صلاحية العمليات للإنتاج وتقديم الخدمة , ضبط معدات المراقبة والمعايرة ويرجع ذلك للأسباب التالية :

الجودة مسؤولية الجميع	53	ج.ع.م
الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع	الباب الثالث متطلبات نظام إدارة الجودة

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

1- بند رقم (3-7) التصميم والتطوير .

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أنشطة الوكالة المساعدة لشؤون التشغيل والوكالة المساعدة لشؤون الصيانة والوكالة المساعدة للشؤون الفنية للمدينة الجامعية للطالبات حيث أن تلك الوكالات المساعدة لا تمارس التصميم والتطوير في تقديم خدماتها للمستفيدين .

2- بند رقم (2-5-7) إقرار صلاحية العمليات للإنتاج وتقديم الخدمة.

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أنشطة إدارات التشغيل والصيانة والنظافة والأمن والسلامة إذ أن جميع العمليات يمكن التحقق منها بالمراقبة والقياس .

3- بند رقم (6-7) ضبط معدات المراقبة والقياس .

لا ينطبق هذا البند على طبيعة أنشطة إدارات التشغيل والنظافة والأمن والسلامة إذ أن تلك الإدارات لا تستخدم أي أجهزة مراقبة وقياس أثناء تقديم الخدمة للمستفيد.

4- مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة .

1-4 عام.

بناءً على نطاق الجودة المحدد في الفقرة رقم (4) فقد التزمت وكالة الجامعة للمشاريع على تأسيس وتطبيق نظام إدارة الجودة بالاعتماد الذاتي على الكوادر الفنية والإدارية في الوكالة وفق منهجية الإستعانة بخدمات مهندسين خبراء بأنظمة الجودة وإشترك جميع العاملين في إدارات الوكالة لتوثيق نظام الجودة بإشراف وحدة الجودة.

2-4 مراحل تطبيق أنظمة الجودة (الأيزو).

تعتمد وكالة الجامعة للمشاريع في تطبيق أنظمة الجودة على خمس مراحل متتالية حسب الوصف التالي :

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

1- مرحلة التحضير لعملية التطبيق :

وتتألف هذه المرحلة من خمس خطوات مبينة أدناه :

1. تأكيد الوكالة والالتزام الجاد بتطبيق نظام إدارة الجودة وتقديم الدعم الكامل لجميع متطلبات التأسيس والتوثيق والتطبيق والمراجعة ويتمثل هذا الالتزام بتأسيس وحدة للجودة وتعنى بالإشراف على تأسيس نظام إدارة الجودة وتطبيقه وحفظه بما ينسجم مع متطلبات المواصفة الدولية .
2. تعيين ممثل لنظام إدارة الجودة في الوكالة لديه الصلاحيات والمسؤوليات والإمكانات اللازمة لتأسيس وتطبيق نظام إدارة الجودة وكذلك تشكيل فريق نظام الجودة للمشاركة في إعداد دليل الجودة وتقييم وضع الوكالة قبل التطبيق .
3. تقييم الوضع الحالي وتحديد الإجراءات وتعليمات العمل والوثائق الإرشادية المطلوبة للتطوير.
4. وضع خطة التطبيق التفصيلية وفق المعطيات الحالية والمستقبلية.
5. تشكيل فرق العمل الفرعية لإعداد الإجراءات وتعليمات العمل والوثائق الإرشادية.

2- مرحلة توثيق نظام الجودة :

وفي هذه المرحلة يتم إعداد ما يلي :

1. تأمين الكوادر الفنية لوحدة الجودة .
2. دليل الجودة.
3. توثيق الإجراءات وتعليمات العمل والنماذج.
4. الوثائق الإرشادية.

3- مرحلة تطبيق نظام الجودة :

تشتمل هذه المرحلة على العناصر التالية :

1. التعريف بدليل الجودة .
2. تدريب منسوبي الوكالة لفهم النظام وتطبيقه.
3. البدء في تطبيق نظام الجودة الموثق.

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		ادارة التطوير والجودة

4- مرحلة التدقيق الداخلي :

1. تعيين المدققين وتدريبهم وفقاً للإرشادات الواردة في الجزء الثاني من المواصفة القياسية ISO 10011.
2. التدقيق الداخلي لنظام الجودة وفقاً للإرشادات الواردة في الجزء الأول والجزء الثالث من المواصفة القياسية ISO 10011 .
3. مراجعة الإدارة لتحديد فعالية وجاهزية النظام للتقييم الخارجي ولضمان استمرارية تحسين الأداء .

5- مرحلة التحضير للتسجيل والحصول على شهادة المطابقة (الأيزو) :

بعد أن يتأكد فريق نظام الجودة في الوكالة من فعالية نظام الجودة المطبق من خلال نتائج التدقيق الداخلي ومراجعة الإدارة، تقوم الوكالة بالبدء بالتحضير للتسجيل والحصول على شهادة الأيزو ويشتمل ذلك على ما يلي:

1. تقييم النظام من قبل رئيس وحدة الجودة وفريق نظام الجودة للتحقق من فعالية النظام وجاهزيته للتقييم النهائي من قبل الهيئة المانحة وإدخال التعديلات التصحيحية الضرورية إذا تم الكشف عن أي حالات عدم مطابقة.
2. اختيار الهيئة المانحة بالتنسيق مع عمادة التطوير والجودة.
3. للتحضير للتدقيق ما قبل التقييم ويعتمد هذا على الهيئة المانحة ويتم هذا من قبل رئيس فريق التقييم الذي تعينه الهيئة المانحة، وذلك لتمكن الوكالة من معالجة نقاط الضعف التي يتم الكشف عنها.
4. إعداد الترتيبات اللازمة لتنفيذ المراجعة الخارجية.

5- تسجيل طلب الإعتماد .

نظراً لتعدد الإدارات والمهام (امل الإطلاع على مهام الوكالة في الباب الأول) قرر اعضاء فريق نظام الجودة بوكالة الجامعة للمشاريع التسجيل والحصول على شهادة المطابقة لخدمات الوكالة على عدة مراحل حسب جاهزية كل ادارة وانتهائها من ضبط وتوثيق النظام وتطبيقه واستكمال القرارات اللازمة لعملية التوثيق .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

6- فريق نظام ادارة الجودة .

1-6 تشكيل الفريق .

بناءً على أمر سعادة وكيل الجامعة للمشاريع تم تشكيل فريق نظام الجودة برئاسة نائب رئيس ادارة التطوير والجودة وعضوية كل من الإدارات التالية :

- 1- الإدارة العامة للمشاريع.
- 2- الإدارة العامة لصيانة المباني الأكاديمية .
- 3- الإدارة العامة للصيانة الغير أكاديمية .
- 4- إدارة السلامة والأمن الجامعي .
- 5- إدارة الإسكان والمرافق الترويحية .
- 6- إدارة التشجير والخدمات المساندة .
- 7- إدارة المخطط العام .
- 8- إدارة الشؤون الإدارية .
- 9- الوكالة المساعدة للتشغيل والخدمات المساعدة .

2-6 مهام الفريق.

1. تقييم وضع الوكالة قبل البدء بالتطبيق .
2. التخطيط لعملية التطبيق والإشراف عليها .
3. صياغة سياسة الجودة ووضع الأهداف والسياسات التنفيذية.
4. تحديد خطوات تطوير وثائق نظام الجودة .
5. إعداد دليل إجراءات وتعليمات العمل والمراجعات النهائية .
6. إعداد دليل الجودة .

7. تحديد الأسلوب الأمثل لتميز الوثائق .

الجودة مسؤولية الجميع	57	ج.ع.م
الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع	الجودة مسؤولية الجميع

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

8. تحديد الجهة المسؤولة عن ضبط الوثائق والمعلومات .

9. اختيار الهيئة المانحة للحصول على شهادة الأيزو .

10. دراسة التقارير المتعلقة بالتطبيق وإبداء المقترحات ومراقبة تطورها .

11. حل المشاكل والصعوبات التي قد تطرأ أثناء عملية التطبيق .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

7- المراجعة النهائية لدليل الجودة .

لقد قام أعضاء فريق نظام إدارة الجودة برئاسة رئيس الفريق بمراجعة بنود دليل الجودة خلال الاجتماعات الدورية للفريق وتم التأكد من وضوح ودقة المعلومات الواردة فيه ومدى ملاءمته مع مهام الإدارات والكوادر البشرية المتوفرة والغرض الذي أعد من أجله وتم إضافة تعديلات وملاحظات الفريق وعليه تم التوقيع في البيان المرفق ادناه.

الإسم	د. عطيه بن هلال بيومي ممثل الإدارة العامة للمشاريع	الإسم	م. ناصر بن ياسين الفراء ممثل إدارة المخطط العام
التوقيع		التوقيع	
التاريخ	1432/10/30هـ	التاريخ	1432/10/30هـ
الإسم	م. السيد بن عبد الوهاب الراوي ممثل الإدارة العامة للصيانة	الإسم	أ. بكر بن علي البكر ممثل إدارة الإسكان والمرافق الترويحية
التوقيع		التوقيع	
التاريخ	1432/10/30هـ	التاريخ	1432/10/30هـ
الإسم	م. حمد بن ظافر الدوسري ممثل إدارة الصيانة الغير أكاديمية والإسكان	الإسم	أ. فهد بن عبد الله العرفج ممثل إدارة الامن والسلامة
التوقيع		التوقيع	
التاريخ	1432/10/30هـ	التاريخ	1432/10/30هـ
الإسم	م. عبد الرحمن بن خلف العنزي ممثل إدارة التشجير والخدمات المساندة	الإسم	أ. هندي بن أحمد خطاطبة ممثل إدارة الشؤون الإدارية
التوقيع		التوقيع	
التاريخ	1432/10/30هـ	التاريخ	1432/10/30هـ
الإسم	أ. نوره بنت خالد البداح ممثل الإدارة العامة للتشغيل والخدمات المساندة	الإسم	م. عبدالرحمن بن عمر النوفل رئيس فريق نظام إدارة الجودة
التوقيع		التوقيع	
التاريخ	1432/10/30هـ	التاريخ	1432/10/30هـ

الباب الرابع

تصنيف الملفات

محتويات الباب الرابع

- عام .
- تصنيف الوثائق .
- تصنيف الملفات .
- ترقيم الملفات .
- أنواع الوثائق والمستندات .
- حفظ وثائق المشاريع .
- أوعية حفظ المعلومات .
- الأهداف .
- تمييز الملفات .
- فتح ملف جديد .
- خطوات حفظ الوثائق .
- متطلبات المحطة الرئيسية لحفظ الوثائق .
- قواعد عامة .
- فاعلية النظام .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

4- نظام تصنيف الوثائق وإدارة الملفات .

1-4 عام :

للوثائق والسجلات أهمية بالغة لتنفيذ العمليات والأنشطة الإدارية للوكالة وذلك لارتباطها في جميع النشاطات والعمليات الهندسية والإدارية في مختلف مراحل دورة حياة المشروع وهذه الأهمية تعكس أيضاً دور سرعة استرجاع المعلومات على اتخاذ القرار في الوقت المناسب حيث أن كل عمل ناجح مبدع يعتمد أساساً على قدر وقت الحصول على المعلومة وعلى محتوى المعلومة وعلى مستوى جودة المعلومة أيضاً . وقد إتسم هذا العصر بالإيقاع السريع والتطوير المتسارع في أنظمة حفظ واسترجاع الوثائق بشتى أنواعها (النصية , الصوتية, الصور والمخططات الهندسية) وهذا يُحتم على وكالة الجامعة للمشاريع مواكبة التطور في تقنية حفظ المعلومات بتأسيس قاعدة بيانات لحفظ واسترجاع المعلومات وإدارة الملفات وفق مدخلات ومخرجات تحقق متطلبات الوكالة وتتماشى مع المواصفات القياسية الدولية بشكل يسهل على منسوبي الوكالة والباحثين والدارسين الحصول على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب .

2-4 تصنيف الوثائق :

إن تنظيم الوثائق والمستندات له أهمية كبرى في نجاح إدارة الملفات وهذا يفترض ضرورة تبني تصنيف يعتمد في الأساس على طبيعة المعلومات وأسلوب إدارة الملفات (أوعية المعلومات) وعلى موضوعية الوثائق والوصف الوظيفي والعلاقات المتبادلة فيما بين مختلف إدارات الوكالة ومن هذا المنطلق ومعطيات هذه المرحلة يقوم تصنيف الوثائق والمستندات في وكالة الجامعة للمشاريع وفق التوضيح الوارد بالجدول رقم (2) المرفق أدناه:

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

جدول رقم (2) تصنيف وثائق الوكالة.

لون بطاقة الملف	لون الملف	رمز الملف *	وصف الموضوع	رمز الموضوع
أبيض	أحمر	3	وثائق ومستندات ذات طابع تنظيمي (اللوائح, التنظيمات, القرارات, التعليمات والتشريعات) .	1
أبيض	أخضر	3	الوثائق والمستندات الرئيسية للوكالة (أهداف, سياسات, تخطيط, دراسات, اعتمادات مالية, مراسلات مع الإدارات, الخ)	2
أبيض	أصفر	3	وثائق ومستندات الموارد البشرية (تنظيم, تدريب, تأهيل, تعيين, ترقيات, تشكيلات, الخ)	3
أبيض	أزرق	3	الوثائق والمستندات الخاصة بمتطلبات الوكالة (تطوير, احتياجات, تجهيزات, صيانة, الخ)	4

ملاحظة : بالإمكان مراجعة هذا الجدول وتحديثه وفق المستجدات المستقبلية .

* أمل الإطلاع على الجدول رقم (3) .

4-3- تصنيف الملفات :

في الحقيقة نصل للمعلومة (نصية, صوتية وصورة) بسرعة طالما كانت الوثائق مصنفة ومرتبطة في نظام دقيق وسليم وطالما كانت الملفات مصنفة ومفهرسة ومخزنة وفق ترتيب منظم وبشكل آمن . ولا يتبين أهمية هذا النظام إلا حينما تبرز مشكلة عدم الوصول للمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب ولا يحدث هذا إلا حين ظهور عدم كفاءة نظام حفظ الوثائق والمستندات . ولتكامل نظام حفظ الوثائق كان لزاماً على وكالة الجامعة للمشاريع تصنيف الملفات (أوعية حفظ المعلومات) وفق المعايير والقواعد التي تُلبي متطلبات نشاطات وعمليات وكالة الجامعة (الأساسية والمساندة) ونظام تصنيف المشاريع وملفاتها, والذي يضمن حفظ الوثائق في الملفات بدون تكرار أو حفظ عشوائي .

وعلى هذا الأساس تم تصنيف الملفات وفق التوضيح الوارد بالجدول رقم (3) المرفق ادناه :

جدول رقم (3) أنواع ملفات حفظ الوثائق.

لون بطاقة الملف	لون الملف	وصف الملف	رمز الملف
أبيض	أسود	ملفات مشاريع الميزانية	1
أزرق فاتح	أسود	ملفات المشاريع الخاصة	2
أبيض	*	ملفات وثائق الوكالة	3

* أمل الإطلاع على الجدول رقم (2) .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

4-4 ترقيم الملفات :

يعتمد ترقيم الملفات في الوكالة لجميع محطات الحفظ الرئيسية والفرعية على ثلاثة عناصر رئيسية حسب الموضح بالشكل رقم (2) التالي :

أ	/	ب	/	ج
---	---	---	---	---

شكل رقم (2) تصنيف ملفات الوكالة

حيث أن :

- (أ) يمثل رمز الملف الموضح بالجدول رقم (3) نوع الملفات.
- (ب) يمثل رمز الموضوع الموضح بالجدول رقم (2) تصنيف الوثائق.
- (ج) يمثل رمز اسم الملف الموضح بالجدول رقم (4) المذكور أدناه ويكون متسلسل وفق نطاق التصنيف (ب) .

جدول رقم (4) وثائق ومستندات اللوائح والأنظمة والقرارات والتعليمات والتشريعات

وثائق ومستندات اللوائح والأنظمة والقرارات والتعليمات والتشريعات				
رمز الموضوع	1	رمز الملف	3	لون الملف
رمز اسم الملف	إسم الملف			رقم الملف
1			نظام المشتريات الحكومية وتنفيذ مشروعاتها	أحمر
2			كود البناء السعودي	
3			المواصفات الفنية	
4			المعايير المعمارية	
5			المعايير المدنية	
6			المعايير الإنشائية	
7			المعايير الكهربائية	
8			المعايير الميكانيكية	
9			العقد الموحد للتنفيذ	
10			العقد الموحد للخدمات الهندسية	
11			المواصفة القياسية الدولية ISO	

ملاحظة : هذا الجدول يتم إعداده من قبل قسم الملفات وما ورد فيه على سبيل التوضيح فقط .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

تابع جدول رقم (4) الوثائق والمستندات الرئيسية للوكالة.

الوثائق والمستندات الرئيسية للوكالة (أهداف, سياسات, تخطيط, دراسات, اعتمادات مالية, مراسلات مع الإدارة,.....الخ)					
رمز الموضوع	2	رمز الملف	3	لون الملف	أخضر
رمز اسم الملف	إسم الملف				رقم الملف
1					1/2/3
2					2/2/3
3					3/2/3
4					4/2/3
5					5/2/3
6					6/2/3
7					7/2/3
8					8/2/3
9					9/2/3

ملاحظة : هذا الجدول يتم إعداده من قبل قسم الملفات وما ورد فيه على سبيل التوضيح فقط .

تابع جدول رقم (4) وثائق ومستندات الموارد البشرية.

وثائق ومستندات الموارد البشرية (تنظيم, تدريب, تأهيل, تشكيلات,..... الخ)					
رمز الموضوع	3	رمز الملف	3	لون الملف	أصفر
رمز اسم الملف	إسم الملف				رقم الملف
1					1/3/3
2					2/3/3
3					3/3/3
4					4/3/3
5					5/3/3
6					6/3/3
7					7/3/3
8					8/3/3
9					9/3/3

ملاحظة : هذا الجدول يتم إعداده من قبل قسم الملفات وما ورد فيه على سبيل التوضيح فقط .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

تابع جدول رقم (4) الوثائق والمستندات الخاصة بمتطلبات الوكالة.

الوثائق والمستندات الخاصة بمتطلبات الوكالة (تطوير, احتياجات, تجهيزات, الخ)					
رمز الموضوع	4	رمز الملف	3	لون الملف	أزرق
رمز اسم الملف	إسم الملف				رقم الملف
1					1/4/3
2					2/4/3
3					3/4/3
4					4/4/3
5					5/4/3
6					6/4/3
7					7/4/3
8					8/4/3
9					9/4/3
10					10/4/3

ملاحظة : هذا الجدول يتم إعداده من قبل قسم الملفات وما ورد فيه على سبيل التوضيح فقط .

ولتوضيح تطبيق النظام نورد أدناه أمثلة على التصنيفات المحددة .

مثال رقم (1) :

نوع الملف: ملف عام للوكالة .

اسم الملف: التخطيط الاستراتيجي .

بناءً على نوع الملف فإن رمز الملف رقم (3) .

بناءً على اسم الملف فإن رمز الموضوع رقم (2) .

وفقاً للجدول رقم (4) فإن رمز اسم الملف (1) .

وعليه فإن رقم الملف المطلوب فتحه في الأرشيف : 1/2/3.

مثال رقم (2) :

نوع الملف: ملف عام للوكالة .

اسم الملف: برنامج جدولة الإجازات الإعتيادية .

بناءً على نوع الملف فإن رمز الملف رقم (3) .

بناءً على اسم الملف فإن رمز الموضوع رقم (3) .

وفقاً للجدول رقم (4) فإن رمز اسم الملف (4) .

وعليه فإن رقم الملف المطلوب فتحه في الأرشيف : 4/3/3.

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

مثال رقم (3) :

- نوع الملف: ملف عام للوكالة .
- اسم الملف: نظام المشتريات الحكومية وتنفيذ مشروعاتها .
- بناءً على نوع الملف فإن رمز الملف رقم (3) .
- بناءً على اسم الملف فإن رمز الموضوع رقم (1) .
- وفقاً للجدول رقم (4) فإن رمز اسم الملف (1) .
- وعليه فإن رقم الملف المطلوب فتحه في الأرشيف : 1 / 1 / 3 .

مثال رقم (4) :

- نوع الملف: ملف عام للوكالة .
- اسم الملف: التجهيزات والمعدات .
- بناءً على نوع الملف فإن رمز الملف رقم (3) .
- بناءً على اسم الملف فإن رمز الموضوع رقم (4) .
- بناءً على الجدول رقم (4) فإن رمز اسم الملف (2) .
- وعليه فإن رقم الملف المطلوب فتحه في الأرشيف : 2 / 4 / 3 .

مثال رقم (5) :

- نوع الملف: ملف مشروع.
- بند الصرف : معتمد في الميزانية.
- اسم الملف: تقديرات المقاول .
- رقم المشروع : 54/4/1 (أمل الإطلاع على نظام ترقيم المشاريع) في الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث.
- وعليه فإن رقم الملف الخاص بتقديرات المقاول : 19/54/4/1 (أمل الإطلاع على نظام ترقيم ملفات المشاريع) .
- في هذا المثال رقم نلاحظ الفرق ما بين ملفات المشاريع والملفات العامة للوكالة .
- وهو أن ملفات المشاريع تتكون من أربع تقسيمات, أما الملفات العامة فتتكون من ثلاث تقسيمات (أمل الإطلاع على تصنيف ملفات المشاريع) .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

4-5 أنواع الوثائق والمستندات :

نظام تصنيف الوثائق سوف يعنى بحفظ وإدارة الوثائق التالية :

1. الوثائق النصية وتشمل الخطابات والتقارير والأنظمة والسجلات والرسومات البيانية .
2. الوثائق الصوتية يتم حفظها على أقراص ضوئية (CD) أو أقراص ثابتة .
3. الوثائق المصورة وتشمل الصور الفوتوغرافية لمراحل عمليات تنفيذ المشاريع وصور نشاطات الوكالة .
4. مخططات المشاريع وتشمل المخططات الهندسية , المخططات التنفيذية والمخططات كما نفذت وتحفظ على أقراص ضوئية (CD) أو أقراص ثابتة.

4-6 حفظ وثائق المشاريع :

وثائق ومستندات المشاريع تحفظ في ملفات المشاريع وفقاً لنظامي تصنيف المشاريع وترقيم ملفات المشاريع . وسوف نتطرق في هذه المادة إلى حفظ وثائق المشروع الأساسية التالية :

1. المخططات بأنواعها .
2. المواصفات الفنية .
3. جداول الكميات المسعرة (التعاقدية) .
4. عقود (التنفيذ, الإشراف, التصميم, دراسة التربة, الصيانة والتشغيل) .
5. الصور الفوتوغرافية لمراحل تنفيذ المشروع والمناسبات .

1- المخططات :

يتم حفظ مخططات المشاريع بجميع أنواعها (المخططات الهندسية, المخططات التنفيذية والمخططات كما نفذت المطبوعة على مقاس A0 والمقاس A1 في كبائن معدنية وفق مقاسات مناسبة وفقاً للنماذج رقم (041AF050) ورقم (041AF051) .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

أما المخططات الرقمية يتم حفظها في ملفات إلكترونية وفقاً للتصنيف الموضح بالشكل رقم (3) المذكور أدناه على أقراص ضوئية (CD) يتم حفظها في كباين وفقاً للنماذج رقم (041AF049), رقم (041AF050) ورقم (041AF052) .

شكل رقم (3) تصنيف حفظ المخططات

1	2	3	4	5	6	7	8	9
رقم المشروع				رقم المخطط			أ	ب

حيث أن :

- (أ) يمثل رمز طبيعة المخطط حسب التخصص الموضح بالجدول رقم (5) .
(ب) يمثل رمز نوع المخططات حسب الاستخدام الموضح بالجدول رقم (6) .

جدول رقم (5) رمز طبيعة المخطط.

رمز المخطط	التخصص	م
A	المخططات المعمارية	1
S	المخططات الإنشائية	2
C	المخططات المدنية	3
E	المخططات الكهربائية	4
M	المخططات الميكانيكية	5
X	مخططات الأعمال الخارجة	6
F	مخططات الأثاث والتجهيزات	7

جدول رقم (6) رمز نوع المخطط.

نوع رمز المخططات	نوع المخططات	م
N	مخططات تعاقدية	1
P	مخططات تنفيذية	2
B	مخططات كما نفذت	3

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

2- المواصفات الفنية :

تحفظ المواصفات الفنية في ملف المشروع رقم (أ / ب / ج / 9) وفهرستها وفق النموذج رقم (041AF050) .

3- جداول الكميات :

تحفظ جداول الكميات المُسعرة (التعاقدية) في ملف المشروع رقم (أ / ب / ج / 9) وفهرستها وفق النموذج رقم (041AF050) .

4- العقود .

يحفظ عقد تنفيذ المشروع , عقد الإشراف , عقد التصميم وعقد دراسة التربة في ملف المشروع رقم (أ / ب / ج / 9) وعقد الصيانة وعقد التشغيل حسب التوضيح الوارد في الدليل المعرفي الجزء الثالث .

5- الصور الفوتوغرافية .

تنظيم وترتيب وفهرسة الصور يُسهل الرجوع لها في الوقت المناسب ويتم تصنيف صور المشاريع وفقاً لتصنيف أنشطة المشروع الواردة في نموذج بنود التكلفة الموحدة (امل الإطلاع على الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث - الباب الخامس) مع ربطها بإسم المشروع حسب التوضيح بالشكل رقم (4) المذكور أدناه ويتم حفظ الصور باستخدام أحد برامج الحاسب الآلي وتفهرس الصور وفق النموذج رقم (041AF053) :

شكل رقم (4) تصنيف حفظ الصور.

رقم المشروع	رمز تصنيف النشاط				تاريخ التقاط الصورة				ب		
	أ				السنة		الشهر				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

حيث أن:

1. (أ) يمثل رمز تصنيف النشاط حسب الموضح بالجدول رقم (7) أو تصنيف مناسبة الصورة الموضح بالجدول رقم (8).

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

2. (ب) يمثل رقم مسلسل للصورة وفق نطاق التصنيف (أ) .
3. رقم المشروع يتكون من ثلاث إلى خمس خانات حسب نظام تصنيف المشاريع.
4. أما بالنسبة للصور المتعلقة بنشاطات الوكالة فيستبدل رمز (أ) تصنيف النشاط برمز تصنيف مناسبة التقاط الصورة الموضح بالجدول رقم (8).

جدول رقم (7) تصنيف العمل.

م	تصنيف النشاط	رمز النشاط	م	تصنيف النشاط	الرمز النشاط
1	أعمال إنشائية	S	5	أعمال ميكانيكية	M
2	أعمال مدنية	C	6	أعمال زراعة	G
3	أعمال معمارية	A	7	أعمال تآثيث	F
4	أعمال كهربائية	E	8	أعمال خاصة	X

جدول رقم (8) تصنيف مناسبة الصورة.

م	مناسبة التقاط الصورة	رمز المناسبة
1	تغطية زيارة معالي مدير الجامعة للمشروع أو الوكالة	30
2	تغطية زيارة سعادة وكيل الجامعة للمشاريع	31
3	اعتماد مواد في المصانع أو المعارض	32
4	حضور معارض أو مؤتمرات	33
5	نشاطات الوكالة الاجتماعية والترفيهية	34
6	لقاءات وندوات داخل الوكالة وخارجها	35
7	منجزات الوكالة	36
8	صور منسوبي الوكالة	37

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

4-7 أوعية حفظ المعلومات :

- 1- ملفات كرتونية مع مكينة مقاس : 29سم x 7سم x 35سم .
- 2- ملفات علاقي ورق مقوى .
- 3- ملفات إلكترونية على وسائط الأقراص الضوئية والأقراص الثابتة.

4-8 الأهداف :

1. توفير المعلومة بشكل سريع وفي الوقت المناسب .
2. مراقبة ومتابعة الوثائق بفاعلية لجميع الإجراءات والخطوات التي تمر بها.
3. توفير نظام محكم لحماية الوثائق من التلف والضياع و سرية المعلومة .
4. التمييز بين الوثائق الخاصة بالمشاريع وبقية الوثائق الأخرى لتسهيل مرحلة إغلاق المشروع ونقل ملفات المشاريع المغلقة إلى المستودع العام .
5. الإستثمار الأمثل للوقت وتحسين الأداء .
6. توحيد إجراءات حفظ الوثائق داخل إدارات الوكالة .
7. تحديد مسؤولية حفظ الوثائق .
8. تلافي تكرار حفظ الوثائق بشكل يؤدي إلى تضخم الملفات (أوعية حفظ المعلومات).
9. توفير المعلومات المطلوبة لمساندة المهندسين لإنجاز اجراءات دورة حياة المشروع و لدعم الباحثين والدارسين والمستشارين القانونيين في حل المشاكل التعاقدية التي قد تعترض المشاريع الحديثة أو القديمة .
10. تمكين الوكالة من استخدام تقنية إدارة المعلومة لحفظ واسترجاع الوثائق والتقارير المطلوبة.
11. دعم مركز المعلومات بالوكالة بالوثائق والبيانات المطلوبة .
12. تبادل المعلومات بين ادارات الوكالة بصورة تكفل حفظ الوثائق والسجلات بصورة المطلوبة وعدم فقدانها.

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

9-4 تمييز الملفات :

يتعين لترتيب وتنظيم الملفات في "الكبائن" خزائن الملفات كتابة اسم الملف ورقم الملف على الحافة الأمامية من الملف حسب الإجراء رقم (041AP001) الوارد في الدليل المعرفي الجزء الرابع الإصدار الأول مع مراعاة التعليمات الواردة في الفقرة رقم 2-4 والفقرة 3-4.

10-4 فتح ملف جديد :

يتم فتح ملف جديد حسب تصنيف الموضوع وأسماء الملفات الواردة في الجداول رقم (4) للملفات الخاصة بالوكالة , و ملف المشروع حسب تصنيف ملفات المشاريع الواردة في الجدول رقم (6) في الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث , ويتطلب فتح ملف جديد غير مدرج اسمه في النظام موافقة صاحب الصلاحية .

11-4 خطوات حفظ الوثائق :

أ- للخطابات الواردة للوكالة .

1. يقوم موظف الأرشيف باستلام الخطابات الواردة للوكالة وإدخال البيانات بالحاسب الآلي وفق نظام "مدار" .
2. يقوم موظف الأرشيف بتعبئة نموذج الإحالة رقم (041AF003) وإرفاقه مع أصل المعاملة مع ضرورة مراعاة اللون المحدد لكل سنة هجرية.
3. ترسل جميع المعاملات لسعادة وكيل الجامعة للمشاريع للعرض والتوجيه .
4. بعد الإنتهاء من عرض جميع المعاملات تعاد إلى مكتب الوارد لإدخال صور المعاملات في الحاسب الآلي باستخدام الماسح الضوئي وتحديد المسؤوليات .
5. يتم توزيع المعاملات على المختصين حسب توجيه سعادة وكيل الجامعة وفق البيانات المدخلة في نظام مدار .
6. يتم حفظ المعاملات في الملفات حسب ورودها لمكتب الملفات بناءً على الملفات المحددة من قبل الموظف المختص بالمعاملة وفق نموذج الإحالة رقم (041AF003).
7. يقوم موظف الملفات بتسجيل بيانات المعاملة في فهرس الملف حسب النموذج رقم (041AF005) وترقيم صفحات المعاملة من الخلف حسب تسلسل ترتيب المعاملات وفق تاريخ الحفظ .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

ب- للخطابات الصادرة .

1. بعد إتمام إدخال بيانات الخطابات الصادرة في الحاسب الآلي وأخذ نسخ ضوئية منها يتم إحالة نسخ ملف الصادر إلى مكتب الملفات للحفظ, أما بقية النسخ فتحال إلى الإدارة المعنية بالموضوع لإطلاع الموظف المختص للتأكد من إتمام وإنهاء وتحديث بيانات الموضوع في نظام مدار .
2. يقوم الموظف المختص بالموضوع بعد إدخال البيانات المطلوبة (إذا لزم الأمر) في نظام "مدار" بالتأشير على نسخة الخطاب لغرض الموافقة على الحفظ وإحالته إلى مكتب الملفات, ويلزم التنبيه على ضرورة التأكد من صحة رقم ملف الحفظ المحدد في ذيل الخطاب قبل إحالته .

4-12 متطلبات المحطة الرئيسية لحفظ الوثائق :

أ- الشروط الواجب توفرها :

- 1- لا تقل مساحات المكاتب عن (70) متر مربع .
- 2- جميع المكاتب مزودة بنظام الإنذار ومكافحة الحريق .
- 3- مكيفات بوحدات منفصلة أو تكييف مركزي معالج بوحدات تنقية الهواء من الغبار والملوثات الكيميائية .
- 4- إضاءة كافية لا تقل عن (800 لوكس) .
- 5- الأبواب الخارجية والداخلية مزودة بوحدات إقفال آمنة .
- 6- أرضيات المكاتب والممرات من الرخام أو البورسلان أو أي تغطية مقاومة للحريق.
- 7- تزويد النوافذ الخارجية بشبك حماية .

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

ب- التجهيزات المطلوبة :

يتطلب تجهيز المكاتب بالاحتياجات الأساسية التالية :

1. عدد (4) حاسب آلي .
2. عدد (2) ماسح ضوئي ملون عالي الجودة خدمة شاقة .
3. عدد (2) طابعة .
4. عدد (4) مكاتب (Work Station) .
5. عدد (2) محطة ملفات تعمل كهربائياً ويدوياً بشكل أفقي أو عامودي حسب الشكل رقم (5) و الشكل (6) , سعة كل محطة لا تقل عن عشر كبائن .
6. عدد (1) مكيينة تصوير .
7. عدد (2) مكيينة إتلاف ورق مقاس A4.
8. كبائن معزولة (مقاومة للحريق) لحفظ الأقراص الضوئية
9. نظام الكتروني لارشفة الوثائق والسجلات والمخططات يمكن المختصين من حفظ الوثائق ويمكن ايضا المهندسين من استرجاع الوثائق بسرعة .



شكل رقم (5) نظام كبائن حفظ الملفات

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432 هـ		ادارة التطوير والجودة



شكل رقم (6) نظام كباتن حفظ الملفات

4-13 قواعد عامة :

1. يقوم قسم الملفات بإعداد كاشف (فهرس) للملفات مفهرس حسب نوع الملفات يتم تحديثه بصفة دورية .
2. يقوم قسم الملفات بإعداد المعايير والقواعد الأساسية لتنظيم أسلوب حصول المهندسين والمختصين والباحثين على الملفات وقت الحاجة خلال ثلاثين يوماً من اعتماد هذا النظام.
3. يتم تطبيق هذا النظام ونظام تصنيف ملفات المشاريع من قبل محطات حفظ الوثائق الرئيسية فقط وللمحطات الفرعية يجب التنسيق مع المحطات الرئيسية للإتفاق على الأسلوب الأمثل لتلافي الإزدواجية في المستندات .
4. يتم استخدام الملفات الكرتونية المقواة حسب الألوان الموصوفة في النظام مقياس (29سم x 7سم x 35سم) مزود بغطاء بلاستيكي شفاف في الحافة الأمامية لحمل بطاقة الملف .



الملاحق

محتويات الباب الخامس

- الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث.
- الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الثاني.

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة
الملاحق .		

- 1- ملحق رقم (1) الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث .
دليل اجراءات الإدارة العامة للمشاريع .
- 2- ملحق رقم (2) الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول .
دليل اجراءات وحدة الجودة .

" الدليل المعرفي " بأجزائه الصادرة حتى تاريخه المشار لها أعلاه تعتبر من الوثائق الأساسية لنظام الجودة وهي تتناول بالتفصيل الإجراءات الفنية والإدارية والوثائق الإرشادية والنماذج المطلوبة لتنفيذ جميع عمليات وأنشطة الوكالة ولهذا فهي جزء رئيسي من دليل الجودة , وعليه رأينا أهمية الإشارة لها في ثنايا دليل الجودة وأفردنا لها هذا الملحق وسنتناول فيه المحتويات الرئيسية لتلك الإصدارات وسيتم لاحقا إنشاء الله إدراج الأجزاء الجديدة لبقية إدارات الوكالة.

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

1- ملحق رقم (1) الدليل المعرفي الجزء الأول الإصدار الثالث.

محتويات الدليل المعرفي (الجزء الأول) الإصدار الثالث.

م	الوصف	م	الوصف	م
1	شكر وتقدير الفهرس تمهيد تقديم	5	الباب الثالث الوصف والمهام المسؤوليات والصلاحيات	
2	الفهارس فهرس الإجراءات الفنية فهرس النماذج الفنية فهرس الأشكال والجداول	6	الباب الرابع دليل إجراءات العمل لإدارة الدراسات والتصميم دليل إجراءات العمل لإدارة الإشراف على التنفيذ نماذج إجراءات العمل لإدارة الدراسات والتصميم نماذج إجراءات العمل لإدارة الإشراف على التنفيذ	
3	الباب الأول نبذة عن إدارة المشاريع الرؤية والرسالة والقيم الأهداف والمهام الرئيسية الهيكل التنظيمية	7	الباب الخامس الملاحق * عناصر / بنود نموذج التكلفة الموحد . * جدول تصنيف المواصفات الفنية . * متطلبات تقديمات الاستشاري . * دليل تقديمات التصميم للاستشاري . * جدول نسب الإنجاز . * نظام ترقيم المشاريع . * نظام تصنيف ملفات المشاريع . * نظام تصنيف ملفات إدارة المشاريع	
4	الباب الثاني منهجية إدارة المشاريع دورة حياة المشروع نظام مكتب إدارة PMOS			

نظام ادارة الجودة		المملكة العربية السعودية
دليل الجودة		جامعة الملك سعود
الإصدار الأول		وكالة الجامعة للمشاريع
شوال 1432هـ		ادارة التطوير والجودة

2- ملحق رقم (2) الدليل المعرفي الجزء الثاني الإصدار الأول .

محتويات الدليل المعرفي (الجزء الثاني) الإصدار الأول.

الوصف	م	الوصف	م
الباب الثالث الإجراءات الإدارية	5	تمهيد تقديم	1
الباب الرابع عام مراحل تطبيق أنظمة الجودة (الأيزو)	6	الفهارس فهرس إجراءات الجودة فهرس خرائط التدفق فهرس الإجراءات الإدارية فهرس النماذج	2
الباب الخامس تصنيف ملفات وحدة الجودة ملفات وحدة الجودة	7	الباب الأول مقدمة الرؤية والرسالة مفهوم الجودة الأهداف والمهام الرئيسية الهيكل التنظيمي مهام الأقسام الوصف الوظيفي العمليات	3
الباب السادس النماذج نماذج الجودة النماذج الإدارية	8	الباب الثاني تعريف الإجراءات ترقيم الإجراءات إجراءات الجودة	4