

المركز السعودي للاعتماد Saudi Accreditation Center



إجراء معالجة حالات عدم المطابقة الداخلية وفرص التحسين

P-07-03

1442 هـ - 2020 م

إعداد	مراجعة وإقرار
مدير عام الجودة عبدالرحمن محمد العسكر	المدير التنفيذي د. عادل بن عبدالرحمن القعيد

الفهرس

2.....	الفهرس
3.....	1 الغرض
3.....	2 مجال التطبيق
3.....	3 الوثائق المرجعية
3.....	4 المحتويات
3.....	4.1 تحديد حالات عدم المطابقة وفرص التحسين
3.....	4.2 تحديد الأسباب الجذرية
3.....	4.3 معالجة حالات عدم المطابقة
3.....	4.4 التحقق من ضبط الحالة
3.....	4.5 مراجعة فعالية الأفعال المتخذة

1 الغرض

الغرض من هذا الإجراء هو تحديد وإدارة حالات عدم المطابقة وفرص التحسين في عمليات ساك.

2 مجال التطبيق

هذا الإجراء يطبق على جميع حالات عدم المطابقة التي وجدت من قبل:

- أي عضو من أعضاء ساك (الموظفين أو أعضاء الفريق).
- المدققين الداخليين
- عملاء ساك (الشكاوى، وما إلى ذلك)
- المدققين الخارجيين (تقييم النظراء)

3 الوثائق المرجعية

- أيزو/آي إي سي 17011:2017 (تقييم المطابقة - المتطلبات العامة لجهات الاعتماد التي تعتمد جهات تقييم المطابقة)
- IAF/ILAC A3:03/2020: اتفاقيات الاعتراف المتبادل آيلاك/آي أف متعددة الاطراف: نموذج تقرير تقييم النظراء لجهاز اعتماد بناءً على أيزو/آي إي سي 17011:2017

4 المحتويات

4.1 تحديد حالات عدم المطابقة وفرص التحسين

- 4.1.1 يمكن تحديد حالات عدم المطابقة، الخلل الوظيفي، عدم استيفاء متطلبات محددة لتشغيل ساك، عن طريق التدقيق الداخلي، شكاوى جهات تقييم المطابقة، تقييم النظراء، الخ، ويتم تمييز مصدر الشكاوى في النموذج F-50
- 4.1.2 يمكن لأي شخص من أصحاب العلاقة اقتراح فرص التحسين أو من خلال مراجعات الإدارة، أو التدقيق الداخلي. وتتبعها عادة أفعال وقائية وليس بالضرورة اتخاذ أفعال تصحيحية، على أن يتم تعبئة النموذج F-50 وإرساله إلى مدير عام الجودة عن طريق البريد الإلكتروني، أو يتم تعبئته من قبل مدير عام الجودة - المسؤول عن إدارة معالجة الحالات - في حال أن المقترح شفوي.

4.2 تحديد الأسباب الجذرية

يقوم مدير عام الجودة بدراسة وتحليل الأسباب الجذرية لمعرفة الأسباب التي أدت لحدوث الحالة زوالها وعدم تكرارها باستخدام النموذج F-50، وقد تختلف كل دراسة عن الأخرى بناءً على نوع، وتعقيد، وتأثير ومخاطر الحالة المحددة.

4.3 معالجة حالات عدم المطابقة

بعد تحليل الأسباب الجذرية لكل حالة يتم وضع وتسجيل خطة عمل تحتوي التصحيحات الفورية ولكل سبب تحدد الأفعال التصحيحية والوقائية اللازمة والمسئول عن التنفيذ والموعد النهائي للانتهاء من المعالجة باستخدام النموذج F-50

4.4 التحقق من ضبط الحالة

بعد الانتهاء من تنفيذ الأفعال التصحيحية والوقائية يتم التحقق من مدى ضبط الحالة والحاجة إلى اتخاذ إجراءات إضافية لضمان عدم تكرار الحالة.

4.5 مراجعة فعالية الأفعال المتخذة

يتحقق مدير عام الجودة من فعالية الأفعال المتخذة لإغلاق الحالة، وإما أن تغلق الحالة ويغلق النموذج F-50، أو يتم إنشاء حالة عدم مطابقة جديدة مرتبطة بالحالة الغير مغلقة ويتم معالجتها مرة أخرى.