

المركز السعودي للاعتماد
Saudi Accreditation Center



إجراء معالجة حالات عدم المطابقة الداخلية وفرص التحسين

P-07-03

م 1442 هـ - 2020 م

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

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 النظارء)

3 الوثائق المرجعية

- أيزو/آي إيه 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 الأطراف: نموذج تقرير تقييم النظارء لجهاز اعتماد بناءً على أيزو/آي إيه 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 النظارء، الخ، ويتم تمييز مصدر الشكوى في النموذج F-50
- 4.1.2 يمكن لأي شخص من أصحاب العلاقة اقتراح فرص التحسين أو من خلال مراجعات الإدارية، أو التدقيق الداخلي. وتتبعها عادةً أفعال وقائية وليس بالضرورة اتخاذ أفعال تصحيحية، على أن يتم تعبيئة النموذج F-50 وإرساله إلى مدير عام الجودة عن طريق البريد الإلكتروني، أو يتم تعبئته من قبل عام مدير الجودة - المسئول عن إدارة معالجة الحالات - في حال أن المقترن 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 التصريحات الفورية ولكل سبب تحدد الأفعال التصحيحية والوقائية الازمة والمسئولة 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 التتحقق من مدى ضبط الحالة والحاجة إلى اتخاذ إجراءات إضافية لضمان عدم تكرار الحالة.

4.5 مراجعة فعالية الأفعال المتخذة

يتتحقق 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.