سياسة الجودة

ديباجة

إنّ جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان، بصفتها مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني، تضع الجودة في صميم حوكمتها وتطورها. وتعبّر سياسة الجودة هذه عن إرادة إدارتها في إدراج مجموع كلياتها وأنشطتها في مجالي التكوين والبحث العلمي، وكذا مصالح الدعم، بصفة مستدامة ضمن مسعى لإدارة الجودة طبقا لمتطلبات المواصفة ISO 9001:2015.

وتشكّل هذه السياسة الوثيقةَ المرجعية التي تحدّد التوجهات العامة للمؤسسة في مجال الجودة. وهي، إذ تتبنّاها الإدارة ويتمّ فهمها وتطبيقها على جميع المستويات، تُعدّ إطارًا لتحديد أهداف الجودة لمجموع الهياكل ونشرها وتقييمها.

1. التزام الإدارة

حرصًا منها على جودة الخدمات المقدَّمة للأسرة الجامعية وللمجتمع، تلتزم إدارة جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان بتطبيق نظام لإدارة الجودة مطابق لمتطلبات المواصفة ISO 9001:2015، والحفاظ عليه وتحسينه باستمرار. وتؤكّد بذلك عزمها على وضع احتياجات الأطراف المعنية وتوقعاتها في صميم قراراتها، وعلى الوفاء بجميع المتطلبات المطبَّقة، القانونية والتنظيمية والمعيارية وتلك النابعة من التزاماتها الخاصة، وعلى الانخراط في ديناميكية دائمة لتحسين عملياتها وأدائها ونتائجها. كما تلتزم الإدارة بتوفير الموارد البشرية والمادية والمالية اللازمة لهذا المسعى، وبتولّي قيادته على أعلى مستوى في المؤسسة.

ما يقتضيه هذا الالتزام

- وضع رضا الطلبة والمستخدمين والشركاء في صميم قراراتنا؛
- احترام جميع المتطلبات المطبَّقة على أنشطتنا؛
- التحسين المستمر لفعالية عملياتنا وجودة نتائجنا.

2. قيمنا الأساسية

توجّه القيم التالية سلوكياتنا وقراراتنا اليومية، وهي تشكّل أساس هذه السياسة والمرجعية المشتركة لجميع هياكلنا.

- الشفافية في أعمالنا وقراراتنا
- رضا جميع الأطراف المعنية
- إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة ومرافقتهم
- الإنصاف بين الجنسين في التعليم

- مجانية التعليم
- التميّز والموثوقية والأداء
- المطابقة للتنظيم المعمول به
- سرعة الاستجابة والقدرة على التكيّف

3. توجهاتنا وأهدافنا

توفّر سياسة الجودة هذه الإطارَ الذي تُحدَّد ضمنه أهداف الجودة. وتُترجَم هذه التوجهات العامة، لكل هيكل ولكل مجال نشاط، إلى أهداف قابلة للقياس، مزوَّدة بمؤشرات ومسؤولين وآجال، ثم تُراجَع دوريًا خلال مراجعات الإدارة.

- اعتماد مسعى للتحسين المستمر
- إحداث أثر إيجابي ومعترف به في محيطنا
- تحسين جودة الحياة في العمل
- تعزيز فعالية قيادتنا المؤسسية
- تعزيز تكافؤ الفرص والإدماج

4. التزاماتنا

تُجسّد التزاماتنا قيمنا وتوجهاتنا في أعمال ملموسة، ويتم إبلاغها للأطراف المعنية وتقييمها بانتظام في ضوء النتائج المحقَّقة.

4.1. تجاه الأطراف المعنية

- ضمان التحسين المستمر للخدمات المقدَّمة للطلبة، بما يعزّز نجاحهم و رفاهيتهم
- تعزيز تكافؤ الفرص والإدماج في جميع جوانب الحياة الجامعية
- ضمان المساواة بين الرجال والنساء
- الحفاظ على مجانية التعليم لضمان حق الجميع في الوصول إلى التعلم
- تطوير بنى تحتية وخدمات ملائمة لاحتياجات ذَوِي الهِمَم

4.2. تجاه تنظيمنا ومحيطنا

- تعزيز نموذجنا كجامعة ملتزمة وتوسيع مرئيتنا
- توفير الوسائل اللازمة لقيادة فعّالة تيسّر اتخاذ القرار
- التحكّم في أثرنا البيئي وضمان جودته

4.3. تجاه أداء نظامنا

- تزويد المؤسسة بخريطة موثوقة لعملياتها، وبمؤشرات أداء يتم تتبّعها واستغلال نتائجها
- تحديد المخاطر والفرص التي قد تؤثّر على مطابقة خدماتنا ورضا الأطراف المعنية، ومعالجتها

- تطوير كفاءات جميع المستخدمين ومراسلي الجودة وتعزيز انخراطهم
- التحسين المستمر لفعالية نظام إدارة الجودة وفق دورة: خطّط – نفّذ – تحقّق – تصرّف

5. التنفيذ والإبلاغ والإتاحة

إنّ سياسة الجودة هذه:

- مُعَدّة ومُحيَّنة في شكل معلومات موثّقة، مُعرَّفة ومتحكَّم فيها؛
- مُبلَّغة لجميع مستخدمي المؤسسة، وموضوعة في متناول كل شخص يعمل لحسابها؛
- متاحة، عند الطلب، للأطراف المعنية ذات الصلة، حرصًا على الشفافية؛
- تُراجَع مرة واحدة على الأقل سنويًا خلال مراجعة الإدارة، للتأكّد من أنها تظلّ ملائمة للسياق وللتوجهات الاستراتيجية وللمتطلبات المطبَّقة.

6. خاتمة

تشكّل سياسة الجودة هذه حجرَ الأساس لالتزامنا بالتميّز والإنصاف والتحسين المستمر، وهي توجّه أعمالنا لجعل جامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان مؤسسةً رائدة، معترَفًا بها بجودة تكوينها وبحثها وأثرها المجتمعي والتزامها بالإدماج وتكافؤ الفرص.

7. المصادقة

تمّت المصادقة على سياسة الجودة هذه من قِبل إدارة المؤسسة، وهي تُلزم مجموع أنشطة التكوين في التدرّج وما بعد التدرّج وأنشطة البحث بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان.

حُرّر بتلمسان، في ...15 جوان 2026.....

مدير الجامعة

مدير جامعة تلمسان

غاشو مراد

الإصدار 01 · المرجع 01-PQ