

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПЕРМСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

(Пермский институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова)

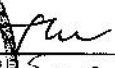
Рассмотрено на заседании Совета
Пермского института (филиала)
ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пермского института (филиала)
ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

«29» октября 2015 г.
(протокол № 3)




Е.В. Гордеев
2015 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ
ДЕЙСТВИЙ**

СМК ДП 8.5.0-01-2015-1.

Система менеджмента качества ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Шифр докумен та	СМК ДП 8.5.0-01-2015-1
	страница 2 из 10	

СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение и область применения	3
2. Общие положения	3
3. Описание процесса	4
4. Документация процесса	8
Лист внесенных изменений.....	9
Информационный лист	10

<p style="text-align: center;">Система менеджмента качества</p> <p style="text-align: center;">ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ</p>	<p style="text-align: center;">Шифр докумен та</p>	<p style="text-align: center;">СМК ДП 8.5.0-01-2015-1</p>
	<p style="text-align: center;">страница 3 из 10</p>	

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура является основным документом, реализующим требования системы менеджмента качества (СМК) к процессам устранения причин несоответствий и устранения причин потенциальных несоответствий. Процедура осуществляется во всех структурных подразделениях Института, участвующих в СМК.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1 Цель процесса: устранение причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения; устранение причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления.

В ходе процесса производятся:

- оценка соответствия всей СМК или отдельных ее процессов требованиям МС ИСО 9001-2011;
- анализ причин выявленных несоответствий;
- определение мероприятий, реализующих улучшение СМК или отдельных ее процессов в соответствии с выявленными нарушениям.

2.2 Входы процесса: записи анализа наличия несоответствий.

2.3 Выходы процесса: записи, свидетельствующие об отсутствии или наличии повторных несоответствий.

2.4 Поставщики процесса: аудиторы, Отдел управления качеством образования (далее ОУКО), высшее руководство Института.

2.5 Потребители процесса: подразделения, участвующие в СМК.

2.6 Владелец процесса: начальник ОУКО

2.7 Участники процесса: ОУКО, уполномоченные по качеству структурных подразделений, работники структурных подразделений, аудиторы.

Система менеджмента качества ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Шифр докумен та	СМК ДП 8.5.0-01-2015-1
страница 4 из 10		

3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА

3.1 Документы, инициирующие процесс:

- записи анализа качества со стороны высшего руководства;
- записи о качестве персонала;
- записи результатов мониторинга и измерений по управлению процессами;
- записи мониторинга и измерения качества результатов образовательного процесса;
- отчеты по внутренним аудитам.

3.2 Ресурсы процесса: рабочее время владельца и участников процесса

3.3 Измеряемые параметры процесса: наличие обнаруженных причин несоответствий и потенциальных причин несоответствий

3.4 Документы или записи, порождаемые процессом:

- планы корректирующих действий;
- планы предупреждающих действий;
- отчеты о выполнении корректирующих действий;
- отчеты о выполнении предупреждающих действий;
- отчеты о работе ОУКО.

3.5 Взаимодействие корректирующих и предупреждающих действий с процессами СМК представлены на рисунке 1.

3.5.1 Процесс корректирующих и предупреждающих действий основывается на выявлении и анализе несоответствий, полученных в результате:

- мониторинга и измерения процессов;
- внутренних аудитов;
- мониторинга и измерения продукции;
- определения удовлетворенности потребителей;
- анализа данных;
- анализа со стороны руководства.

3.5.2 Основными объектами анализа данных являются:

- качество результатов образовательного процесса;
- состояние процессов;

Система менеджмента качества ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Шифр документа та	СМК ДП 8.5.0-01-2015-1
	страница 5 из 10	

- удовлетворенность потребителей.

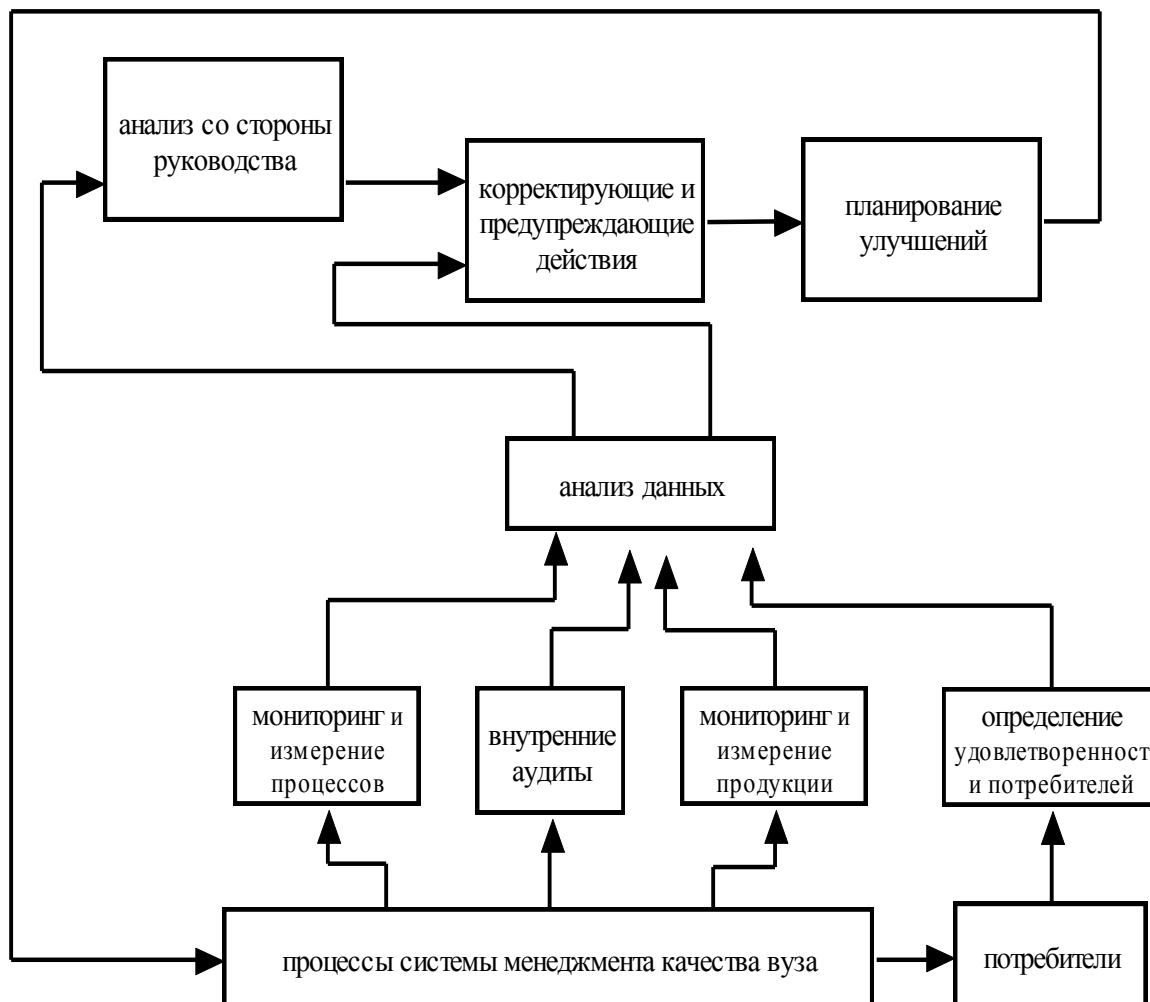


Рис.1 Взаимодействие корректирующих и предупреждающих действий с процессами СМК

- 3.5.3** При анализе качества образовательного процесса определяется степень выполнения требований и причины несоответствия стандартам.
- 3.5.4** При анализе состояния процессов осуществляется выявление причин, препятствующих реализации заданных требований и причины нестабильности процессов.
- 3.5.5** При анализе удовлетворенности потребителей выявляются причины снижения уровня удовлетворенности внутренних и внешних потребителей.
- 3.5.6** Результаты анализа несоответствий используются при:

Система менеджмента качества ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Шифр докумен та	СМК ДП 8.5.0-01-2015-1
	страница 6 из 10	

- планировании корректирующих действий, необходимых для предотвращения повторения несоответствий;

- организации, проведении и регистрации корректирующих мероприятий для достижения установленного уровня качества.

3.6 Ответственность за разработку плана корректирующих действий, его осуществление и записи по результатам предпринятых действий возлагается на руководителей структурных подразделений, в которых были обнаружены несоответствия.

3.7 Эффективность предпринятых корректирующих действий анализируется. В случае установления неэффективности предпринятых корректирующих действий и продолжения возникновения подобных несоответствий процедура повторяется.

3.8 Процесс предупреждающих действий состоит из следующих этапов:

- выявление несоответствий и анализ их влияния на качество образовательной услуги;
- установление причин несоответствий;
- определение, планирование и реализация корректирующих действий для предотвращения повторений несоответствий;
- регистрация результатов предпринятых действий;
- анализ эффективности предпринятых корректирующих действий.

Выявление несоответствий реализуется посредством:

- аудитов;
- инспекционных проверок;
- мониторинга процессов;
- невыполнения договора;
- текущей деятельности подразделений;
- получение жалоб от потребителей;
- анализа со стороны руководства эффективности СМК.

Проводится анализ выявленных несоответствий, в процессе которого они группируются, ранжируются по степени влияния на качество образовательной услуги. За реализацию данной деятельности отвечает ОУКО.

3.9 ОУКО совместно с заинтересованными сторонами (Совет по качеству, Совет филиала, заместители директора, деканы факультетов, заведующие кафедрами)

<p style="text-align: center;">Система менеджмента качества</p> <p style="text-align: center;">ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ</p>	<p style="text-align: center;">Шифр докумен та</p>	<p style="text-align: center;">СМК ДП 8.5.0-01-2015-1</p>
	<p style="text-align: center;">страница 7 из 10</p>	

устанавливает причины выявленных несоответствий, которые подразделяются на внешние (на которые деятельность в области СМК оказывает слабое влияние, т.к. они находятся вне сферы деятельности Института), и внутренние (на которые напрямую может оказывать влияние деятельность в области СМК).

В результате данного этапа ОУКО имеет названные и описанные классы причин несоответствий, после чего устанавливаются структурные подразделения, ответственные за их устранение.

3.10 В процессе определения, планирования и реализации корректирующих действий структурные подразделения разрабатывают план корректирующих действий согласно локальных документов и корпоративных стандартов. ОУКО, в случае необходимости, координирует деятельность структурных подразделений.

3.11 Результаты корректирующих действий протоколируются согласно локальных документов и СПТ.

3.12 Анализ эффективности предпринятых корректирующих действий осуществляется ОУКО, который готовит аналитическую записку ответственному за СМК. Ответственный за СМК оценивает эффективность корректирующих действий подразделений и, в случае необходимости готовит проекты распорядительных и информационно-справочных документов для представления директору, Совету филиала, Совету по качеству.

3.13 Процесс предупреждающих действий состоит из следующих этапов:

- установление возможных несоответствий и их причин;
- оценивание эффективности необходимых действий;
- реализация предупреждающих действий, необходимых для устранения причин возможных несоответствий;
- анализ и регистрация предупреждающих действий и их эффективности.

3.14 Установление возможных несоответствий и их причин реализуется посредством:

- аналитических процедур, охватывающих деятельность Института в целом;
- аналитических документов, возникающих в процессе внутренних и внешних аудитов.

3.15 Структурные подразделения разрабатывают план предупреждающих действий в соответствии с процедурами, описанными локальными документами и корпоративными стандартами. Структурные подразделения оценивают эффективность необходимых

Система менеджмента качества ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Шифр документа	СМК ДП 8.5.0-01-2015-1
	страница 8 из 10	

действий, привлекая к данному процессу, в случае необходимости, ОУКО, специалистов института или внешних экспертов.

3.16 Структурные подразделения осуществляют деятельность по предупреждению несоответствий согласно плану. В случае необходимости ответственный за СМК осуществляет координацию процесса осуществления предупреждающих действий. Контроль за процессом реализации плана, в случае необходимости, возлагается на ОУКО.

3.17 Предупреждающие действия регистрируются в порядке, установленном локальными документами и корпоративными стандартами. Оценка эффективности предупреждающих действий возлагается на ответственного за СМК.

3.18 В случае установления неэффективности предпринятых предупреждающих действий и появления несоответствий реализуется процесс корректирующих действий.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ ПРОЦЕССА

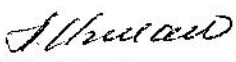
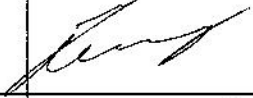
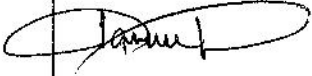
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента (утв. Приказом Ростехрегулирования от 19.07.2012 N 196-ст)
- Инструкция по деятельности внутренних аудиторов;
- Инструкция по деятельности руководителя группы аудита;
- Положение об отделе управления качеством образования (ОУКО);
- Положение о совете по управлению качеством образования;
- ДП Внутренний аудит.

Система менеджмента качества ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ	Шифр докумен та	СМК ДП 8.5.0-01-2015-1
	страница 10 из 10	

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

1. РАЗРАБОТАНА – заведующим отделом управления качеством образования – Ильиным Вадимом Владимировичем.

2. СОГЛАСОВАНО

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Зам. директор по учебно-воспитательной работе, ответственный за СМК	Измайлова Лидия Николаевна		14.10.2015г.
Заведующий отделом управления качеством образования	Ильин Вадим Владимирович		12.10.2015г.
Начальник отдела юридической и кадровой службы	Ганиев Ильдар Музавирович		13.10.2015г.

3. ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом директора № 153 от 29 ноября 2015 г.

4. СПИСОК РАССЫЛКИ

Должностные лица:

- Директор Пермского института (филиала) ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»
- Зам. директора по учебно-воспитательной работе

Структурные подразделения:

- Отдел управления качеством образования (ОУКО).