



Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Магнитогорский государственный технический
университет им. Г.И. Носова»

СМК-ДП-02-17



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»

В.М. Колокольников

Ввести в действие с «28» 09 2017 г.
Взамен СМК-ДП-8.3-04-06, СМК-ДП-8.5-05-06

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ

Управление несоответствиями и корректирующими действиями

СМК-ДП-02-17

Версия 1

Документированная процедура соответствует
требованиям ИСО 9001

Проректор по международной деятельности,
Лидер, ответственный за СМК,

А.Г. Корчунов

Документ не подлежит передаче, воспроизведению и копированию
без письменного разрешения Лидера, ответственного за СМК

Магнитогорск – 2017

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ДП-02-17	Лист 2 Всего листов 9

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий документ является документированной процедурой системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001.

1.2 Настоящая документированная процедура устанавливает единый порядок управления несоответствиями и корректирующими действиями в системе менеджмента качества при осуществлении деятельности в университете.

1.3 Требования настоящей процедуры обязательны для применения всеми структурными подразделениями университета, независимо от их подчиненности.

2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие стандарты:
ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования

Примечания

1 Если ссылочный документ заменен (отменен), то при пользовании настоящим документом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом.

2 Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

В настоящей документированной процедуре применены следующие термины по ИСО 9000:

контроль – определение соответствия заданным требованиям;

корректирующее действие – действие для устранения причины несоответствия и предотвращения его повторения;

коррекция – действие для устранения обнаруженного несоответствия;

несоответствие – невыполнение требования;

подтверждение соответствия – подтверждение получением объективных свидетельств, что заданные требования были выполнены;

потребитель – лицо или организация, которые могли бы получать или получают продукт или услугу, предназначенную для или затребованную этим лицом или организацией;

претензия – выражение организации неудовлетворенности, связанной с ее продуктом или услугой или самим процессом управления претензиями, которое предполагает (явно или неявно) ответ или решение;

результативность – степень, с которой запланированные задачи выполнены и запланированные результаты достигнуты;

соответствие – выполнение требования;

требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;

улучшение – действие по улучшению показателей деятельности;

В настоящем документе использованы следующие сокращения:

АБ – альбом бланков;

ДП – документированная процедура управления;

КД – корректирующее действие;

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ДП-02-17	Лист 3 Всего листов 9

МГТУ им. Г.И. Носова – Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»;

НИР – научно-исследовательская работа;

РК – руководство по качеству;

СМК – система менеджмента качества.

4 Общие положения

4.1 В локальных нормативных актах университета (стандарты, положения по видам деятельности, регламенты, рабочие инструкции и т.п.) установлены требования к последовательности действий, составу и содержанию отдельных этапов процессов/видов деятельности, распределению ответственности, полномочий и порядку взаимодействия участников, качеству продукции.

4.2 При проведении внутренних и внешних аудитов, иных проверок, в результате мониторинга и анализа процессов на всех этапах осуществления образовательной, научно-исследовательской, социально-воспитательной, а также иных видов деятельности в университете могут быть выявлены различные несоответствия:

а) процессы жизненного цикла продукции:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие учебных занятий;
- несоответствие практической подготовки обучающихся;
- несоответствие НИР требованиям заказчика;
- несоответствие поведения обучающихся правилам внутреннего распорядка и корпоративной этике;

б) процессы управленческой деятельности:

- несоответствие по результатам анализа и оценки со стороны высшего руководства;
- несоответствие документированной информации установленным требованиям;

в) процессы измерения, анализа и улучшения:

- несоответствие аттестации обучающихся;
- несоответствие при анализе жалоб и претензий потребителей;
- несоответствие по результатам контроля надзорных органов;

г) процессы обеспечения ресурсами:

- несоответствие информационного обеспечения;
- несоответствие компетентности сотрудников;
- несоответствие инфраструктуры и производственной среды.

4.3 Управление несоответствиями в общем виде включает следующие последовательные процедуры: выявление и регистрация несоответствия; его анализ и принятие решения об его устранении.

4.4 Одновременно с исправлением (коррекцией) несоответствия выявляются причины появления тех или иных несоответствий и осуществляются необходимые корректирующие действия.

4.5 Процедура управления корректирующими действиями предусматривает планирование, выполнение и оценку результативности мероприятий.

4.6 Результаты реализации корректирующих действий в необходимых случаях должны доводиться до сведения потребителей и других заинтересованных сторон.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ДП-02-17	Лист 4 Всего листов 9

4.7 КД могут планироваться и осуществляться на нескольких уровнях: уровне структурного подразделения университета; уровне университета в целом (нескольких структурных подразделений университета).

5 Выявление и регистрация несоответствия

5.1 Несоответствия в СМК университета выявляются и учитываются при [1]:

- прохождении процедуры внешних и внутренних аудитов;
- поступлении внешней информации о замеченных несоответствиях в деятельности подразделения/университета;
- проведении самообследования структурного подразделения и/или университета;
- мониторинге деятельности подразделения/университета;
- опросах внутренних и внешних потребителей;
- анализе жалоб, пожеланий, инициативных предложений, отражаемых во внутренних документах по регистрации;
- анализе руководством университета степени достижения поставленных целей по аналитическим и статистическим отчетам подразделений, анализе функционирования СМК;
- осуществлении процессов и анализе их показателей;
- верификации результатов деятельности (учебных планов и рабочих программ, программ НИР и т.д.) в соответствии с установленными требованиями;
- входном, промежуточном и итоговом контроле компетенций обучающихся;
- аттестации персонала и др.

5.2 Выявленные несоответствия должны быть отражены в протоколах заседаний (совещаний) структурных подразделений и коллегиальных органов управления.

5.3 Регистрации подлежат все несоответствия - отклонения в результатах деятельности университета, от требований, установленных в нормативных документах.

5.4 Регистрацию выявленного несоответствия может произвести любой сотрудник МГТУ им. Г.И. Носова при выполнении своих должностных обязанностей [2].

5.5 Детальный порядок выявления и регистрации несоответствий регламентируется локальными актами.

6 Анализ несоответствия

6.1 Все несоответствия должны быть проанализированы на предмет их возникновения путем оценки значимости и степени их влияния на качество деятельности и/или результата.

6.2 Ответственность за проведение анализа несоответствия в структурном подразделении несет руководитель этого подразделения (процесса) или сотрудник, назначенный им.

6.3 Анализ несоответствий и причин их возникновения осуществляется в несколько этапов:

- оценка несоответствия (значительные, незначительные, критические);
- определения причин, вызвавших появление несоответствие;
- определение наличия аналогичного несоответствия или возможности его возникновения где-либо;
- принятие решения о выполнении корректирующих действий.

6.4 При необходимости результаты анализа могут быть вынесены на заседаниях коллегиальных органов управления МГТУ им. Г.И. Носова.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ДП-02-17	Лист 5 Всего листов 9

7 Принятие решения об устранении несоответствия

7.1 На основании результатов анализа несоответствий и их причин определяются возможные варианты устранения несоответствий в МГТУ им. Г.И. Носова.

В частности возможно одно или несколько из следующих действий:

- коррекция/корректирующие действия;
- отделение, ограничение распространения, приостановку деятельности;
- информирование потребителя и всех заинтересованных сторон;
- получение разрешения компетентных органов или должностных лиц на выявленное отклонение с описанием объективных причин принятого решения.

7.2 Появление несоответствия повторно рассматривается как отсутствие требуемой результативности проведенного корректирующего действия.

7.3 Решения о действиях с несоответствующей продукцией принимается руководителем подразделения (процесса) и требует обязательного дальнейшего согласования с Ведущим СМК по направлению деятельности.

8 Выполнение корректирующих действий

8.1 Процесс выполнения КД включает в себя:

- разработка мероприятий (КД), определение сроков выполнения и ответственных. Форма гарточки корректирующих действий приведена в Приложении А [3];
- выполнение коррекции, КД;
- контроль выполнения;
- оценку результативности.

8.2 Разработку мероприятий (КД) осуществляет руководитель подразделения (процесса) с привлечением необходимых специалистов.

8.3 Контроль выполнения коррекции и КД осуществляют:

- руководители структурных подразделений (процесса);
- внутренние аудиторы университета;
- Ведущие СМК по направлениям деятельности;
- Лидер, ответственный за СМК;
- Генеральный лидер СМК.

8.4 Результаты оценивания результативности предпринятых корректирующих действий должны быть использованы в качестве входных данных для анализа функционирования СМК университета со стороны руководства, а также для процессов улучшения СМК и деятельности МГТУ им. Г.И. Носова в целом.

8.5 Результативность предпринятых корректирующих действий может быть оценена степенью выполнения запланированных мероприятий и соблюдения их сроков.

8.6 При недостаточном уровне результативности предпринятых корректирующих действий должно быть принято решение о проведении повторного анализа несоответствий и их причин, о перераспределении приоритетов действий и разработке более эффективных методов устранения причин несоответствий.

8.7 Дополнительные корректирующие действия не предпринимаются в случае, если затраты на их осуществление неадекватны последствиям несоответствия.

8.8 Информация, подтверждающая устранение несоответствий, обсуждается на совещаниях коллегиальных органов управления и доводится до сведения всех заинтересованных сторон.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ДП-02-17	Лист 6 Всего листов 9

9 Ответственность

9.1 **Проректор по международной деятельности, Лидер, ответственный за СМК**, несет ответственность за исполнение требований настоящей документированной процедуры, а также недопущение превышения полномочий вовлеченного персонала и координацию всех работ по ликвидации и исправлению несоответствий и принятие решения о дальнейшем использовании данной документированной процедуры управления.

9.2 **Ведущие СМК по направлениям деятельности** несут ответственность за контроль регистрации несоответствий и своевременное выполнение необходимых корректирующих действий.

9.3 **Руководители подразделений (ответственные за процесс)** несут ответственность за своевременную регистрацию несоответствий, объективность, своевременность и точность анализа причин возникновения несоответствий и разработку необходимых корректирующих действий, знание и выполнение подчиненным персоналом требований настоящей документированной процедуры.

9.4 **Сотрудники подразделений** несут ответственность за исправление выявленных несоответствий, своевременное выполнение мероприятий (КД) по устранению причин несоответствий.

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»		
	Версия 1	СМК-ДП-02-17	Лист 7 Всего листов 9

Библиография

- [1] СМК-РК-01-16 Система менеджмента качества. Руководство по качеству. Справочник
- [2] СМК-ДП-01-17 Система менеджмента качества. Документированная процедура управления. Управление документированной информацией
- [3] СМК-АБ-01-14 Система менеджмента качества. Альбом бланков

СМК-ДП-02-17 Документированная процедура управления Система менеджмента качества. Управление несоответствиями и корректирующими действиями разработали:

Начальник ОМК
Ведущий инженер ОМК



А.Ю. Глухова
А.Е. Кожемякина



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Версия 1

СМК-ДП-02-17

Лист 9
Всего листов 9

Лист согласования

СМК-ДП-02-17

Управление несоответствиями и корректирующими действиями

Должность	Подпись	И.О.Ф.	Дата
Первый проректор-проректор по научной и инновационной работе, Ведущий СМК по научно-инновационной деятельности		М.В. Чукин	20.08.2017
Проректор по учебной работе, Ведущий СМК по образовательной деятельности		О.Л. Назарова	28.09.17
Проректор по экономическим и финансовым вопросам, Ведущий СМК по экономической и финансовой деятельности		М.Н. Ведров	18.09.17
Проректор по административно-хозяйственной работе, капитальному строительству и ремонту, Ведущий СМК по инфраструктуре и производственной среде		Г.В. Руднев	13.09.17
Проректор по социальной и воспитательной работе, Ведущий СМК по социальной и воспитательной деятельности		А.Б. Шестаков	19.09.17
Начальник УИТиАСУ, Ведущий СМК по информационной среде		К.А. Рубан	14.09.17
Начальник отдела кадров, Ведущий СМК по персоналу		Л.Л. Моисеева	14.09.2017

Экспертиза проведена:

Ведущий специалист ОМК

С.В. Щebleва