ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС, УрГУПС)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
от 17.12.2013, №549

СТО УрГУПС 1.2.5 - 2013

Система менеджмента качества

Корректирующие и предупреждающие действия

Стандарт организации

Екатеринбург
2013

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС, УрГУПС)

ПРИКАЗ

«11» 12. 2013г. № 549

г. Екатеринбург

О введении в действие
нормативных документов СМК УрГУПС

В целях совершенствования системы менеджмента качества,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие со дня утверждения настоящего приказа нормативные документы СМК УрГУПС:

- стандарт организации СТО УрГУПС 1.2.5-2013 «СМК. Корректирующие и предупреждающие действия»;

- положение ПЛ 4.4.1-2013 «СМК. О студенческой службе мониторинга УрГУПС»

2. Стандарт СТВ № 1.3.8-06 «СМК. Корректирующие и предупреждающие действия», считать утратившим силу.

3. Начальнику пресс-службы в 3-х дневный срок со дня подписания настоящего приказа представить указанные нормативные документы в электронном виде на внутреннем сайте университета.

4. Руководителям структурных подразделений организовать ознакомление работников с утвержденными настоящим приказом нормативными документами СМК.

Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого проректора Азарова Е.Б.

Ректор А.Г. Галкин

Ректорат, УО, АКО, ДМС, ОД и А, НИЧ, УТПУ, УВВР, пресс-служба – по 1 экз, деканаты – 6 экз.

Лист согласования

Первый проректор	подпись _____ дата	Е.Б.Азаров
Проректор по учебной работе	подпись _____ дата	Е.А.Малыгин
Проректор по научной работе и международным связям	подпись _____ дата	С.В.Бушуев
Проректор по информатизации	подпись _____ дата	Ю.И. Ялышев
Директор академии корпоративного образования	подпись _____ дата 06.11.2013	И.Л.Васильев
Начальник управления правового обеспечения образовательного процесса	подпись _____ дата 18.11.2013	О.Ю. Кайгородцева
Начальник Управления территориальных подразделений Университета	подпись _____ дата	А.И. Романов
Начальник управления по воспитательной и внеучебной работе	подпись _____ дата 11.11.13г	Е.А. Романова
Начальник учебного отдела	подпись _____ дата 20.11.13	М.Н. Оськина
Начальник отдела докторантуры и аспирантуры	подпись _____ дата 5.11.13г	Н.Ф. Сирина

Содержание

1 Область применения 4

2 Термины и определения 4

3 Общие положения 4

4 Ответственность и полномочия 6

5 Порядок проведения корректирующих действий 6

6 Порядок проведения предупреждающих действий 8

6 Управление записями по проведению корректирующих и предупреждающих действий 9

Перечень документов, использованных при разработке стандарта 9

Приложение А Форма плана корректирующих и предупреждающих действий 10

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает требования по выполнению корректирующих и предупреждающих действий, а также мер по устранению и/или минимизации причин выявленных несоответствий в системе менеджмента качества (СМК) ФГБОУ ВПО УрГУПС (далее – УрГУПС).

1.2 Настоящий стандарт применим к процессам СМК УрГУПС, а также другим системам менеджмента интегрированным с СМК УрГУПС.

2 Термины и определения

2.1 Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, эффективности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

2.2 Несоответствие – невыполнение требований.

2.3 Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

2.4 Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения потенциального несоответствия или потенциально нежелательной ситуации.

2.5 Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

3 Общие положения

3.1 Разработка настоящего стандарта (документированной процедуры СМК) по реализации корректирующих и предупреждающих действий установлена в требованиях п.8.5.2, 8.5.3 международного стандарта ISO 9001-2008.

3.2 Основанием для определения и выполнения корректирующих и предупреждающих действий являются выявленные несоответствия, зафиксированные в документах и записях СМК УрГУПС согласно СТО УрГУПС 1.2.3 – 2013 «СМК. Внутренний аудит» и СТО УрГУПС 1.2.4 – 2013 «СМК. Управление несоответствующей продукцией и несоответствиями», а также на основании результатов внешних проверок.

3.3 Корректирующие и предупреждающие действия могут планироваться и осуществляться на уровнях:

– процесса СМК УрГУПС;

– структурного подразделения;

– в целом по УрГУПС или в нескольких структурных подразделений.

3.4 Корректирующие действия должны быть адекватны последствиям выявленных несоответствий.

3.5 Предупреждающие действия должны соответствовать возможным последствиям потенциальных проблем.

3.6 Результаты оценивания предпринятых корректирующих и предупреждающих действий должны быть использованы в качестве входных данных для анализа функционирования СМК УрГУПС со стороны руководства, а также для улучшения процессов СМК и деятельности УрГУПС в целом.

3.7 Записи о применении корректирующих и предупреждающих действий на основании выявленных несоответствий фиксируются в соответствующей форме согласно приложению А. Допускается, что такими записями могут быть протоколы коллегиального решения, приказы и распоряжения руководства вуза с распределением ответственности и полномочий при устранении несоответствий, а также планы и программы, направленные на повышение качества в УрГУПС.

4 Ответственность и полномочия

4.1 Ответственность за сбор информации о выявленных несоответствиях СМК УрГУПС, принятие решений о разработке корректирующих и предупреждающих действий и распределении ответственности за их осуществление возложена на первого проректора – представителя высшего руководства в области качества.

4.2 Ответственность за анализ выявленных несоответствий, установление их причин, оценивание необходимости действий, планирование и осуществление необходимых корректирующих и предупреждающих действий возлагается:

– на проректоров университета по направлениям деятельности в соответствии с действующим распределением обязанностей, также руководителей процессов СМК УрГУПС;

– на руководителей структурных подразделений в соответствии с действующим функциональным распределением обязанностей, установленных в положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях работников.

4.3 Запланированные корректирующие и предупреждающие действия могут осуществляться силами работников структурного подразделения, в деятельности которых выявлены несоответствия, при участии и под контролем руководителя данного структурного подразделения. При необходимости, для осуществления корректирующих действий могут привлекаться специалисты других структурных подразделений, а также создаваться рабочие группы.

5 Порядок проведения корректирующих действий

5.1 Процесс проведения корректирующих действий согласно требованиям п.8.5.2 МС ISO 9001-2008 включает следующие этапы:

– анализ выявленных несоответствий (включая жалобы потребителей);

– установление причин несоответствий;

– оценивание необходимости действий для предупреждения повторного возникновения несоответствий;

– планирование и осуществление корректирующих действий;

– регистрация результатов предпринятых действий;

– анализ результативности предпринятых корректирующих действий.

5.2 Корректирующие действия помимо формы приложения А могут быть включены в качестве составной части в:

– планы по улучшению СМК УрГУПС, процессов СМК и процедур по результатам анализа со стороны высшего руководства;

– программы и планы по обеспечению качества основных видов деятельности УрГУПС;

– планы мероприятий по устранению несоответствий, выявленных по результатам внешних и внутренних аудитов СМК УрГУПС.

5.3 На основе информации о результатах предпринятых корректирующих действий проводят анализ их результативности.

5.4 Результативность предпринятых корректирующих действий должна быть оценена динамикой уменьшения числа несоответствий (в процентном выражении или положительной тенденцией) или их полным устранением.

5.5 При недостаточном уровне результативности предпринятых корректирующих действий принимается решение о проведении повторного анализа несоответствий и их причин, о перераспределении приоритетов действий, о разработке более результативных методов устранения причин несоответствий.

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

6 Порядок проведения предупреждающих действий

6.1 Процесс проведения предупреждающих действий согласно требованиям п.8.5.3 МС ISO 9001-2008 включает следующие этапы:

– установление потенциальных несоответствий и их причин;

– анализ потенциальных несоответствий и их причин;

– оценивание необходимости действий в целях предупреждения возникновения несоответствий;

– определение и осуществление предупреждающих действий;

– регистрация результатов предпринятых предупреждающих действий;

– анализ результативности предпринятых предупреждающих действий.

6.2 Выявление потенциальных несоответствий и их причин осуществляется в ходе сбора и анализа информации посредством:

– анализа требований и ожиданий потребителей;

– анализа рынка труда;

– мониторинга и оценки показателей процессов СМК УрГУПС;

– анализа соответствующих записей;

– анализа результатов внутренних и внешних аудитов СМК УрГУПС;

– анализа других источников информации.

Информация о потенциальных несоответствиях, их причинах должна подвергаться анализу на предмет значимости таких несоответствий и их возможных последствий.

6.3 По результатам анализа потенциальных несоответствий и их причин определяются необходимые предупреждающие действия, которые могут быть отражены в планах и программах УрГУПС.

6.4 Результативность предпринятых предупреждающих действий может быть оценена только через определенные интервалы времени на основе анализа динамики показателей процессов СМК УрГУПС, качества образовательной, научной и международной деятельности, удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

7 Управление записями по проведению корректирующих и предупреждающих действий

7.1 Записями по проведению корректирующих и предупреждающих действий являются планы их реализации согласно п. 3.7 настоящего стандарта, протоколы заседаний/совещаний разного уровня, записи/отчеты об устранении выявленных несоответствий, результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий, другие записи.

7.2 Записи по проведению корректирующих и предупреждающих действий в отношении процессов СМК УрГУПС, а также документы и записи внутренних аудитов формируются и хранятся у помощника первого проректора по менеджменту качества или иного лица назначенного руководством УрГУПС, а также в структурных подразделениях, в деятельности которых были выявлены несоответствия. Такие записи хранятся в течение 3 лет.

7.3 В случаи, проведения корректирующих и предупреждающих в филиалах и колледжах, по результатам выявленных несоответствий, хранение соответствующих записей обеспечивает представитель руководства по качеству филиала/колледжа в течение 3 лет.

Перечень документов, использованных при разработке стандарта

1. Международный стандарт ISO 9000-2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

2. Международный стандарт ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

3. Международный стандарт ISO 19011 – 2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

Приложение А

Форма плана корректирующих и предупреждающих действий

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«Уральский государственный университет путей сообщения»

(ФГБОУ ВПО УрГУПС, УрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель по направлению/
структурного подразделения
_____ И.О. Фамилия
« __ » _____ 20__ г.

План корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита / проверки

_____ от «__» _____ 20____г.

Наименование аудита/ проверки (объект) Дата проведения

Выявленные несоответствия (пункт стандарта МС ISO 9001)*	**Причина возникновения несоответствия**	**Корректирующее действие**	**Предупреждающее действие**	**Срок выполн.**	**Ответственный за выполнение**

Ответственный за разработку:
должность, подпись, расшифровка подписи
Дата: _____