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

УТВЕРЖДЕН
приказом ректора УрГУПС
от «11» 01 2019 г., № 21

СТО УрГУПС 1.2.4 - 2019

Система менеджмента качества

Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия

Стандарт организации

Екатеринбург
2019

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

ПРИКАЗ

11.01.2018 № 21

г. Екатеринбург

Об утверждении
стандартов СМК УрГУПС

В целях совершенствования системы менеджмента качества УрГУПС,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Считать утратившими силу локальные нормативные акты:
- СТО УрГУПС 1.2.1-2013. «СМК. Управление документацией»;
- СТО УрГУПС 1.2.2-2013. «СМК. Управление записями»;
- СТО УрГУПС 1.2.4-2014. «СМК. Управление несоответствиями»;
- СТО УрГУПС 1.2.5-2015. «СМК. Корректирующие и предупреждающие действия».

2. Ввести в действие со дня утверждения настоящего приказа:
- СТО УрГУПС 1.2.1-2019 «СМК. Управление документацией»;
- СТО УрГУПС 1.2.4-2019 «СМК. Управление несоответствиями. Корректирующие и предупреждающие действия».

3. Начальнику пресс-службы в 3-х дневный срок со дня подписания настоящего приказа разместить утвержденные стандарты на сайте университета.

4. Начальнику Управления информатизации и помощнику первого проректора по менеджменту качества провести переработку Регламента Р 1.1.1-2015 «Система электронного документооборота УрГУПС» в соответствии с установленными процессами документооборота в Университете в срок до 1 февраля 2019 года.

5. Помощнику первого проректора по менеджменту качества провести обучение по вопросам управления документацией с ответственными должностными лицами структурных подразделений Университета в срок до 1 марта 2019 года.

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

Ректор А.Г. Галкин

Рассылка: Ректорат, УООП, УВВР, ООПС, Упр. инфраструктуры, Управление информатизации, УМО, НИЧ, ПФО, УТПУ, ДМС, ОМК, отдел охраны, деканаты, пресс-служба

Лист результатов согласования

Документ	Стандарт УрГУПС
Заголовок	Стандарт Управление несоответствиями
Подпись	Азаров Е.Б., Первый проректор, Ректорат
Исполнители	Скораева Е.А., Помощник первого проректора по менеджменту качества, Первый проректор Азаров Е.Б.
Инициатор	Скораева Е.А., Помощник первого проректора по менеджменту качества, Первый проректор Азаров Е.Б.
Тип согласования	Комбинированный
Срок согласования	определяется временем согласования участников
Дата начала процесса	28.12.2018 14:56:25
Дата окончания процесса	04.01.2019 10:25:24

Комментарии инициатора:
В стандарте год в идентификационном номере и на титуле будет изменен на 2019 г.

	Виза	Должность	Ф.И.О.	Дата и время
1	Согласен	Начальник управления	Романов А.И.	28.12.2018 15:06:53
2	Согласен	Начальник управления	Кайгородцева О.Ю.	29.12.2018 11:06:27
3	Согласен	Директор	Шумаков К.Г.	28.12.2018 18:16:13
4	Согласен	Начальник отдела	Морозова Е.Н.	29.12.2018 10:37:41
5	Согласен	Первый проректор	Азаров Е.Б.	04.01.2019 10:25:20

Комментарии участников:

Содержание

1 Область применения.....3

2 Термины и определения.....3

3 Общие положения 4

4 Ответственность и полномочия 6

5 Порядок по выявлению несоответствий и проведению корректирующих действий.....8

6 Порядок проведения предупреждающих действий 12

7 Документирование при проведении корректирующих и предупреждающих действий.....13

Перечень используемых нормативных документов.....14

Приложение А Форма плана корректирующих и предупреждающих действий 15

Приложение Б Распределение ответственности за управление процессами СМК УрГУПС.....16

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает порядок управления несоответствиями, выявленными в отношении процессов системы менеджмента качества (СМК), с целью предотвращения их появления и непреднамеренного применения в ФГБОУ ВО УрГУПС (далее – УрГУПС или Университет).

1.2 Настоящий стандарт устанавливает требования по выполнению корректирующих и предупреждающих действий, а также мер по устранению и/или минимизации причин выявленных несоответствий СМК УрГУПС.

1.3 Настоящий стандарт используется работниками Университета, вовлеченными в процессы СМК УрГУПС.

2 Термины и определения

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

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

2.3 Несоответствие – невыполнение установленного требования.

К несоответствиям следует отнести невыполнение требований, установленных во внешней и внутренней нормативной документации, а также требований потребителей в отношении степени их удовлетворенности.

2.4 Несоответствие образовательной услуги – невыполнение требований образовательного стандарта и/или нормативных требований государственных органов в сфере образования и науки при освоении образовательного процесса и овладения необходимыми компетенциями обучающимися.

2.5 Несоответствующая продукция (услуга) – единица или партия продукции, оказываемая услуга, имеющие хотя бы одно несоответствие.

2.6 Образовательная услуга – комплекс целенаправленно создаваемых и

предлагаемых населению и организациям возможностей для приобретения профессиональных компетенций с целью удовлетворения тех или иных образовательных потребностей.

2.7 Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию (услугу).

Внешние потребители основных бизнес-процессов СМК: работодатели выпускников УрГУПС, заказчики научных исследований, проектов и разработок, международные научные и образовательные организации; внутренние потребители - обучающиеся (студенты, аспиранты, докторанты, слушатели), преподаватели, научно-педагогические и иные работники вуза, вовлеченные в процессы СМК.

2.8 Предупреждающее действие – определенное действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации в процессах СМК.

2.9 Продукция вуза – образовательная услуга, учебно-методическая литература, научные издания, научно - исследовательские и хоздоговорные работы, результаты выполнения проектов и исследований.

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

3 Общие положения

3.1 Управление несоответствиями применительно к процессам СМК УрГУПС предусматривает выполнение следующих действий:

– выявление несоответствий при проведении внутреннего аудита, мониторинга, измерения или оценки процессов СМК;

– идентификация и регистрация выявленных несоответствий;

– проведение анализа причин возникновения несоответствий;

– принятие решений и устранение несоответствий, предупреждение их повторного возникновения;

– проведение оценки результативности по устранению выявленных несоответствий.

3.2 Выявление несоответствий с целью их устранения и улучшения деятельности может проводиться на любом этапе реализации каждого из процессов СМК по инициативе руководителя процесса или в плановом порядке. Несоответствия могут быть также выявлены при проверке (внешнем аудите или иной проверки) со стороны представителей учредителя УрГУПС или иных вышестоящих организаций.

3.3 При обнаружении несоответствий их идентифицируют и регистрируют в документах о проведении мероприятий проверки, актах внутренних аудитов согласно СТО УрГУПС 1.2.3 «СМК. Внутренний аудит», иных формах идентификации выявленных несоответствий. Пример формы регистрации несоответствий представлен в таблице 1.

Таблица 1

Проект/ Договор	**Вид проверки/ Дата**	**Выявленное несоответствие**	**Оценка значимости выявленного несоответствия**	**Несоответствие идентифицировал** (должность, ФИО, подпись)

Несоответствия могут быть также зафиксированы в отчетах, ведомостях, протоколах заседаний, а также в других видах записей с отражением решений и действий или рекомендаций по устранению выявленных несоответствий.

3.4 Анализ причин возникновения несоответствий проводит руководитель процесса СМК или структурного подразделения, вовлеченного в процесс.

Анализ причин возникновения несоответствий фиксируется в рабочих документах и записях, например, в плане, отчете, протоколе.

3.5 Руководитель процесса СМК или структурного подразделения после

проведенного анализа выявленных несоответствий разрабатывает план (мероприятия) корректирующих и предупреждающих действий (далее – план). Форма представлена в приложении А.

3.6 Разработанный план подлежит текущему мониторингу выполнения с установленной периодичностью. Записи о выполнении мероприятий и общий итог выполнения плана вносится руководителем процесса СМК/структурного подразделения непосредственно в форму плана или иные формы записей.

После выполнения плана следует подвести результативность его выполнения экспертным или расчетным способом, сделав соответствующую запись в плане.

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

– процесса СМК или структурного подразделения;

– территориального подразделения;

– в целом по УрГУПС или в нескольких структурных подразделений.

3.8 Корректирующие действия должны быть адекватны последствиям выявленных несоответствий.

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

4 Ответственность и полномочия

4.1 Ответственность за организацию контрольной деятельности, мониторинг выполнения назначенных корректирующих и предупреждающих действий в процессах управления СМК возлагается на представителя высшего руководства по качеству – первого проректора.

4.2 Ответственность за управление несоответствиями, выявленными в процессах СМК, возлагается на руководителя процесса СМК согласно приложению Б, а также на руководителей структурных подразделений, директоров филиалов и колледжей, в деятельности которых выявлены несоответствия.

4.3 Ответственность за организацию работы со студентами в отношении обеспечения соответствия уровня их академических результатов требованиям Федеральных государственных образовательных стандартов возложена на деканов факультетов и руководителей образовательных программ, заведующих отделениями в филиалах и колледжах УрГУПС.

4.4 Методическое сопровождение по управлению несоответствиями, выявленными в процессах СМК, возлагается на помощника первого проректора по менеджменту качества или иное назначенное должностное лицо. В филиалах и колледжах – на ответственное должностное лицо по проведению мероприятий СМК.

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

– на проректоров университета по направлениям деятельности в соответствии с действующим распределением обязанностей, руководителей процессов СМК, директоров филиалов и колледжей;

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

4.6 Запланированные корректирующие и предупреждающие действия могут осуществляться силами работников подразделения, в деятельности которых выявлены несоответствия или с привлечением специалистов других структурных подразделений, а также создаваться рабочие группы.

5 Порядок по выявлению несоответствий и проведению корректирующих действий

5.1 Управление несоответствиями должно быть основано на оценке выполнения видов деятельности в рамках процессов СМК и определении показателей результативности этих процессов. Такие сведения зафиксированы в информационных картах процессов СМК.

5.2 Действия в рамках процессов СМК, позволяющие выявить и идентифицировать несоответствия, представлены в таблице 2.

5.3 Процесс проведения корректирующих действий включает:

– анализ выявленных несоответствий (включая жалобы потребителей);

– установление причин несоответствий;

– оценивание необходимости действий для предупреждения повторного возникновения несоответствий;

– планирование и осуществление корректирующих действий;

– регистрацию результатов предпринятых действий;

– анализ результативности предпринятых корректирующих действий.

5.4 Корректирующие действия могут быть включены в качестве составной части в:

– планы по улучшению СМК, 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.

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

Таблица 2

Процесс СМК	Действия для процессов СМК, позволяющие выявить несоответствия
1. Анализ со стороны руководства и улучшение	Анализ адекватности и выполнения направлений Политики УрГУПС в области качества
	Определение результативности внутренних аудитов СМК
	Оценка выполнения/результативности корректирующих и предупреждающих действий (КД и ПД)
2. Планирование	Определение результативности выполнения планов работы в структурных подразделениях за календарный год
	Мониторинг выполнения документа планирования «Основные направления деятельности УрГУПС. Цели в области качества на календарный год»
3. Мониторинг, измерение и анализ	Выполнение Программы аудитов СМК за календарный год
	Оценка результатов мониторинга удовлетворенности внутренних и внешних потребителей
	Определение значений показателей процессов СМК к установленному сроку
	Определение результатов успеваемости обучающихся на основании рейтинговой оценки, экзаменационной сессии, итоговой государственной аттестации, курсового проектирования
	Определение результатов выполнения научно – исследовательской работы, объемов хозяйственно – договорной деятельности, расширения рынка реализации научно-исследовательской деятельности
4. Проектирование, разработка и реализация образовательных программ СПО	Оценка выполнения федеральных требований по разработке образовательных программ
	Оценка обеспеченности образовательного процесса программами согласно нормативным требованиям, их доступность для заинтересованных лиц
	Результаты освоения образовательных программ (реализация): тестирование на освоение обязательных дисциплин базовой части ФГОС СПО
	Результаты итоговой государственной аттестации (ИГА) студентов

5. Проектирование, разработка и реализация образовательных программ ВО	Оценка выполнения федеральных требований по разработке образовательных программ
	Оценка обеспеченности образовательного процесса программами ВО согласно нормативным требованиям, их доступность для заинтересованных лиц
	Результаты освоения образовательных программ (реализация): тестирование на освоение обязательных дисциплин базовой части ФГОС ВО
6. Проектирование, разработка и реализация образовательных программ ДПО	Оценка выполнения федеральных требований по разработке образовательных программ
	Оценка обеспеченности образовательного процесса программами ДПО согласно нормативным требованиям, их доступность для заинтересованных лиц
	Подведение итогов реализации дополнительных профессиональных образовательных программ
7.Подготовка кадров высшей квалификации	Оценка обеспеченности образовательного процесса программами подготовки докторантов и аспирантов
	Проведение кандидатских экзаменов, аттестаций и государственной аттестации (защиты диссертации в установленные сроки)
8.Осуществление научных разработок и исследований	Оценка количества представленных научных публикаций в ведущих российских и зарубежных изданиях
	Оценка объема финансирования научных исследований по каждой из отраслей наук
	Оценка объемов выполнения хоз.договорной работы в НИЛ, Центрах, ПИИ
	Оценка проведения на базе Университета научно – практических конференций, семинаров
9. Международная деятельность в сфере образования и науки	Контроль сопровождения обучения иностранных студентов в УрГУПС (миграционный учет)
	Определение показателей академической мобильности ППС и студентов УрГУПС
	Проведение в УрГУПС международных мероприятий в т.ч. научно – практических конференций, семинаров, лекций зарубежных профессоров и представителей производственных кампаний

	Определение уровня активности сотрудников кафедр, студенческих организаций, вовлеченных в международную деятельность
10. Человеческие ресурсы	Оценка выполнения плана – графика повышения квалификации ППС на текущий год
	Оценка участия ППС в научной и(или) методической (исследовательской) деятельности за период
	Оценка обеспечения образовательного процесса преподавателями, имеющую ученую степень, ученое звание
11. Инфраструктура, производственная среда и безопасность	Наличие на законном основании зданий, строений, сооружений, помещений, соответствующих требованиям
	Оценка наличия объектов для занятий физической культурой и спортом
	Оценка наличия помещений для организации питания обучающихся
	Оценка возможности одновременного индивидуального доступа к содержимому ЭБС в соответствии с требованиями ФГОС ВО
	Проведение аттестации рабочих мест
	Контроль и обеспечение безопасных условий труда

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

5.7 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.

5.8 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 включает:

– установление и анализ потенциальных несоответствий и их причин (анализ рисков);

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

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

– анализа требований и ожиданий потребителей, рынка труда;

– мониторинга и оценки показателей процессов СМК;

– анализа соответствующих записей;

– анализа результатов внутренних и внешних аудитов СМК;

– анализа других источников информации.

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

6.5 Результативность предпринятых предупреждающих действий может быть оценена через определенные интервалы времени на основе анализа динамики показателей процессов СМК, удовлетворенности потребителей и др.

7 Документирование при проведении корректирующих и предупреждающих действий

7.1 Документами по проведению корректирующих и предупреждающих действий являются планы их реализации, 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, а также документы и записи внутренних аудитов формируются и хранятся у помощника первого проректора по менеджменту качества (назначенного должностного лица в филиале/колледже), а также в структурных подразделениях, в деятельности которых были выявлены несоответствия. Такие записи хранятся в течение 3 лет.

7.3 Свидетельства выполнения назначенных корректирующих и предупреждающих действий должны быть доступны для вовлеченных работников и заинтересованных лиц при повторной проверке (аудите).

Перечень используемых нормативных документов

1. Международный стандарт ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2. Международный стандарт ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

3. Руководство по качеству ФГБОУ ВО УрГУПС.

4. СТО УрГУПС 1.2.3 «СМК. Внутренний аудит»

Приложение А
(рекомендуемое)
Форма плана корректирующих и предупреждающих действий

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

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель по направлению

_____ И.О. Фамилия
« __ » _____ 20__ г.

План корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита / проверки
_____ от «__» _____ 20____г.
Наименование аудита/ проверки (объект) Дата проведения

Выявленное несоответствие/замечания	**Причина возникновения несоответствия**	**Корректирующее Действие/ Предупреждающее действие**	**Срок выполн.**	**Ответственный за выполнение**	**Отметка о выполнении /оценка результативности кд**
…					

Ответственный за разработку:
должность, подпись, расшифровка подписи
Дата: _____
Результативность выполнения плана: _____ дата:

Приложение Б

Распределение ответственности за управление процессами СМК УрГУПС

№	Наименование процесса	Руководитель процесса СМК	Исполнитель/предоставление данных
	1 Процессы управления		
1	Анализ со стороны руководства и улучшение	Первый проректор	Помощник первого проректора по менеджменту качества
2	Планирование	Первый проректор	Помощник первого проректора по менеджменту качества
3	Мониторинг, измерение и анализ	Первый проректор	Помощник первого проректора по менеджменту качества
	2 Бизнес-процессы СМК		
4	Проектирование, разработка и реализация образовательных программ СПО	Проректор по учебной работе и связям и производством	Начальник Управления территориальных подразделений
5	Проектирование, разработка и реализация образовательных программ ВО	Проректор по учебной работе и связям и производством	Начальник Учебно-методического отдела
6	Проектирование, разработка и реализация образовательных программ ДПО	Директор Академии корпоративного образования	Директор института дополнительного профессионального образования
7	Подготовка кадров высшей квалификации	Проректор по учебной работе и связям и производством	Специалист управления обеспечения образовательного процесса
8	Организация научных исследований и разработок. Проектно-изыскательская деятельность	Проректор по научной работе	Директор научно- исследовательской части
9	Международная деятельность в сфере образования и науки	Проректор по международным связям	Директор департамента международных связей
	3 Процессы обеспечения		
10	Человеческие ресурсы	Проректор по учебной работе и связям с производством	Начальник Учебно-методического отдела
11	Инфраструктура, производственная среда и безопасность	Проректор по инфраструктуре и капитальному строительству	Начальник управления инфраструктуры