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

УТВЕРЖДЕН
приказом ректора УрГУПС
от «26» июня 2014 г., № 321

СТО УрГУПС 1.2.4 - 2014

Система менеджмента качества

Управление несоответствиями

Стандарт организации

Екатеринбург
2014

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

П Р И К А З

26.06.2014 № 321

г. Екатеринбург

О введении в действие
стандартов организации СМК УрГУПС

В целях совершенствования системы менеджмента качества,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие со дня утверждения настоящего приказа стандарты организации:

- СТО УрГУПС 1.2.3-2014 «СМК. Внутренний аудит»;

- СТО УрГУПС 1.2.4-2014 «СМК. Управление несоответствиями».

2. Считать утратившим силу стандарты:

- СТВ № 1.3.2-2012 «Внутренний аудит»;

- СТВ № 1.3.7-06 «Управление несоответствующей продукцией».

3. Начальнику пресс-службы Мехонцевой А.Ю. в 3-х дневный срок со дня подписания настоящего приказа разместить стандарты СТО УрГУПС 1.2.3-2014, СТО УрГУПС 1.2.4-2014 на сайте университета. Стандарты согласно п.2 удалить с сайта университета.

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

Ректор А.Г. Галкин

Рассылка: УООП-2 экз., деканат-6 экз. кафедры-23 экз., АКО, ООМ, ОД и А,УТПУ, УВВР, НИЧ, ИЦ ТСЖТ, Центр «ОТ и ПЭ», пресс-служба, – по 1 экз.

Лист согласования

Первый проректор	подпись _____ дата _____	Е.Б.Азаров
Проректор по учебной работе и связям с производством	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
Проректор по капитальному строительству и инфраструктуре	подпись _____ дата _____	А.В. Суворов
Директор академии корпоративного образования	подпись _____ дата 20.06.2014	И.Л.Васильев
Начальник управления территориальных подразделений Университета	подпись _____ дата 18.06.2014	А.И. Романов
Начальник управления правового обеспечения образовательного процесса	подпись _____ датф 18.06.14	О.Ю. Кайгородцева
Начальник учебного отдела	подпись _____ дата _____	М.Н. Оськина
Начальник отдела докторантуры и аспирантуры	20.06.14 подпись _____ дата 26.06.2014г	Н.Ф. Сирина

Содержание

1 Область применения....4

2 Термины и определения....4

3 Общие положения....5

4 Ответственность и полномочия 7

5 Действия в рамках процессов СМК УрГУПС, позволяющие выявить несоответствия…….. 8

Перечень используемых нормативных документов 12

Приложение А Форма плана по управлению несоответствия....13

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

2.2 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.

2.3 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.

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

2.5 Образовательная услуга – комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых населению и организациям возможностей для приобретения профессиональных компетенций с целью удовлетворения тех или иных образовательных потребностей.

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

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

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

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

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

3 Общие положения

3.1 Управление несоответствиями является обязательной документированной процедурой СМК по требованиям стандарта ISO 9001:2008.

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

- выявление несоответствий при проведении внутреннего аудита, мониторинга, измерения или оценки процессов СМК УрГУПС;
- 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.

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

3.4 При обнаружении несоответствий их идентифицируют и регистрируют в документах и записях о проведении мероприятий по проверке, внутренних аудитов или оценки результативности процесса(ов) СМК УрГУПС, иных формах идентификации выявленных несоответствий.

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.

3.5 Анализ причин возникновения несоответствий проводит руководитель процесса СМК УрГУПС или структурного подразделения, в деятельности которого выявлены несоответствия, при необходимости, совместно с исполнителями процесса СМК или сотрудниками структурного подразделения.

Анализ причин возникновения несоответствий фиксируется в рабочих записях, как правило, непосредственно после указания выявленного несоответствия.

3.6 Руководитель процесса СМК или структурного подразделения, на основании проведенного анализа выявленных несоответствий, разрабатывает план (мероприятия) корректирующих и предупреждающих действий в соответствии с требованиями стандарта СТО УрГУПС 1.2.5-2013 «СМК. Корректирующие и предупреждающие действия» и организует выполнение такого плана.

Решения и действия по устранению выявленных несоответствий, на основании проведенного анализа, также могут быть зафиксированы в отчетах, актах, протоколах заседаний на соответствующем уровне.

Для достижения результативности корректирующих действий, руководителю следует предусмотреть разработку дополнительных мер - предупреждающих действий, направленных на предотвращение появления несоответствий.

3.7 Разработанный план корректирующих и предупреждающих действий/мероприятий подлежит оценке (мониторингу) на результативность с установленной периодичностью. Записи о выполнении мероприятий и общий итог выполнения плана вносятся руководителем процесса СМК/структурного подразделения непосредственно в форму плана, или иные формы записей.

3.8 Записи об управлении несоответствиями применительно к п. 3.2 настоящего стандарта должны поддерживаться в рабочем состоянии.

4 Ответственность и полномочия

4.1 Ответственность за организацию выявления несоответствий в процессах управления СМК УрГУПС возлагается на представителя высшего руководства по качеству – первого проректора.

4.2 Ответственность за управление несоответствиями процесса СМК в отношении проектирования, разработки и реализации образовательного процесса, обеспечения соответствия профессиональной подготовки кадров профессорско-преподавательского состава возлагается на проректора по учебной работе и связям с производством.

4.3 Ответственность за управление несоответствиями процесса СМК при осуществлении научных исследований и разработок, процессов проектирования в научных лабораториях, международной деятельности в сфере образования и науки,

подготовки кадров высшей квалификации возлагается на проректора по научной работе и международным связям.

4.4 Ответственность за управление несоответствиями процесса СМК в отношении инфраструктуры и производственной среды возлагается на проректора по капитальному строительству и инфраструктуре.

4.5 Ответственность за организацию работы со студентами в отношении обеспечения соответствия уровня их академических результатов требованиям Федеральных государственных образовательных стандартов возложена на деканов факультетов и заведующих кафедрами.

4.6 Ответственность за устранение выявленных несоответствий возлагается на исполнителей процессов СМК и руководителей структурных подразделений, в деятельности которых выявлены несоответствия.

4.7 Методическое сопровождение и контроль за управлением несоответствиями, выявленными в процессах СМК УрГУПС, возлагается на помощника первого проректора по менеджменту качества или иное назначенное должностное лицо.

5 Действия в рамках процессов СМК УрГУПС, позволяющие выявить несоответствия

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 УрГУПС.

5.2 Действия в рамках процессов СМК УрГУПС, позволяющие выявить и идентифицировать несоответствия, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Процесс СМК	**Действия в рамках 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 УрГУПС
	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. Распределение ответственности и полномочий	Контроль выполнения должностных инструкций работниками
	Контроль выполнения работниками Положения о структурном подразделении
4. Управление документацией	Оценка выполнения требований матрицы по распределению ответственности за управление документацией
	Контроль обеспечения доступа к регламентирующей и рабочей документации на местах
	Контроль размещения на сайте УрГУПС актуальных документов
	Проверка ведения номенклатуры дел в структурных подразделениях
5. Управление записями	Контроль ведения рабочих записей на местах
	Обеспечение отсутствия на рабочих местах устаревших (отмененных) записей и документов
6. Мониторинг, измерение и анализ	Выполнение Программы аудитов СМК УрГУПС за календарный год
	Оценка результатов мониторинга удовлетворенности внутренних и внешних потребителей
	Определение значений показателей процессов СМК УрГУПС 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
7. 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
8. 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
9. 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
10.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)
11.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
12. Международная деятельность в сфере образования и науки	Контроль сопровождения обучения иностранных студентов в УрГУПС (постановка на 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
13. 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
14. Инфраструктура	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 ГОС ВПО
15.Производственная среда	Проведение аттестации рабочих мест
	Контроль и обеспечение безопасных условий труда

Перечень используемых нормативных документов

1. Международный стандарт ISO 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2. Международный стандарт ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования.

3. Руководство по качеству ФГБОУ ВПО УрГУПС, одобренное на заседании Ученого совета от 26.12.2013

4. СТО УрГУПС 1.2.5-2013 СМК. Корректирующие и предупреждающие действия

Приложение А (рекомендуемое)
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	Причина возникновения несоответствия	Корректирующее действие	Предупреждающее действие	Срок выполн.	Ответственный за выполнение

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