



ОГБОУ СПО «ИАТ»

СМК.2-ДП-8.5.2/3-05-2012

Министерство образования Иркутской области
ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»

Документированная процедура

«Корректирующие и предупреждающие действия»

8.5.2/3 Корректирующие и предупреждающие действия

Утверждено на заседании
совета техникума
от 30.05.2012 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБОУ СПО «ИАТ»

В.Г. Семенов

«30» мая 2012 г.



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

«Корректирующие и предупреждающие действия»

СМК.2-ДП-8.5.2/3-05-2012

Версия 01

Иркутск



ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»

ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»

СМК.2-ДП-8.5.2/3-05-2012

Предисловие

1. Разработчик - Специалист по СМК
ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум» И.С.Сыровая
2. Согласовано - Заместитель директора по УВР,
Представитель руководства по качеству М.П.Цивилева
3. Утверждено и введено в действие приказом директора № 75 от 30.05.2012 г.
4. Разработано в соответствии с Требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008
5. Введено впервые

Настоящая процедура разработана с целью обеспечения функционирования системы менеджмента качества (СМК) ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум» в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Процедура «Корректирующие и предупреждающие действия» является внутренним документом по качеству, не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без разрешения ОГБОУ СПО «ИАТ».



ОГБОУ СПО «ИАТ»

ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»

ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»

СМК.2-ДП-8.5.2/3-05-2012

Содержание документа

1 Назначение и область применения процедуры.....	4
2 Описание процедуры	4
2.1 Общие положения	4
2.2 Корректирующие действия	5
2.3 Предупреждающие действия	6
2.4 Последовательное описание процедуры	6
3 Ответственность и полномочия	8
4 Нормативные документы	8
5 Лист регистрации изменений.....	9



1 Назначение и область применения процедуры

1.1 Настоящая процедура устанавливает единый порядок планирования и реализации корректирующих и предупреждающих действий по отношению ко всем видам несоответствий процессов и/или продукции ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум», определяет взаимодействие, ответственность и полномочия при выполнении корректирующих действий подразделений техникума.

Требования процедуры обязательны для применения всеми подразделениями и должностными лицами ОУ.

2 Описание процедуры

2.1 Общие положения

Корректирующие действия разрабатываются и выполняются в техникуме при обнаружении несоответствий как средство улучшения. Корректирующие действия применяют как по отношению к объектам, в которых обнаружены несоответствия, так и по отношению к причинам, вызвавшим несоответствия.

Корректирующие действия включают:

- эффективное рассмотрение претензий потребителей о несоответствии услуг установленным требованиям;
- изучение причин несоответствий, относящихся к услугам и процессам СМК, а также систему регистрации такого изучения;
- проведение контроля за выполнением корректирующих мер и их эффективностью.

Выбор корректирующих действий, предпринимаемых для устранения фактических и потенциальных несоответствий, осуществляется с учетом значимости проблемы и возможных последствий.

В случае выявления несоответствий в повседневной деятельности подразделений каждый сотрудник подразделения техникума, выявивший их, сообщает информацию о выявленных несоответствиях в устной форме руководителю подразделения.

Руководители подразделений проверяют достоверность информации о выявленных несоответствиях, анализируют эту информацию и устанавливают причины возникновения несоответствий.

По результатам проведенного анализа выявленных несоответствий, в зависимости от причин их возникновения, руководители подразделений (должностные лица) определяют, возможно ли устранение выявленного несоответствия собственными ресурсами или для проведения корректирующих действий необходимо привлечение дополнительных ресурсов.



В качестве источников информации о несоответствиях могут выступать:

- результаты внутреннего аудита (СМК.2-ДП-8.2.2-2012 «Внутренние аудиты»);
- результаты работы с потребителями продукции или работодателями (результаты маркетинговых исследований рынка образовательных услуг и рынка труда);
- результаты самооценки техникума и другие.

Ответственность за координацию проведения корректирующих действий возлагается на Представителя руководства по качеству.

В таблице 1 приведены основные виды несоответствующей продукции в образовательном учреждении.

Таблица 1. Виды несоответствующей продукции в образовательном учреждении

Продукция ОУ	Несоответствия
Результаты всех видов образовательной деятельности (основные образовательные программы, программы дополнительного образования) – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ГОС и потребителей	Несоответствие компетенций выпускников требованиям ГОС и потребителей
Результаты инновационной деятельности – разработки	Несоответствия компетенций преподавательского состава требованиям ОУ
Результаты проектирования образовательных программ – учебные планы, рабочие программы, учебно-методические комплексы	Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов требованиям ОУ, ГОС и потребителей

2.2 Корректирующие действия

Устранение причин выявленных несоответствий проводится с целью предупреждения их повторного появления.

Условия запуска корректирующих действий задаются параметрами и характеристиками процессов и продукции, установленными в спецификации каждого процесса.

Решения о запуске корректирующих действий принимает руководитель соответствующего процесса.

Ресурсы на проведение корректирующих мероприятий утверждаются директором техникума.



После проведения корректирующих мероприятий проводится анализ их эффективности, информация о котором доводится до руководства техникума и заинтересованных лиц.

2.3 Предупреждающие действия

Устранение причин потенциальных несоответствий проводится с целью предупреждения возникновения несоответствий в образовательной деятельности и инновационном процессе.

Возможность появления несоответствий (т.е. признание наличия потенциального несоответствия) выявляется:

- по результатам анализа данных о процессах и продукции, а также выявленным тенденциям этих данных;
- по результатам внешних и внутренних аудитов системы;
- по рекламациям от заинтересованных сторон;
- по результатам оценки удовлетворенности заинтересованных сторон.

Условия запуска предупреждающих действий задаются параметрами и характеристиками процессов и продукции, установленными в спецификации каждого процесса.

Решения о запуске предупреждающих действий принимает руководитель соответствующего процесса.

Ресурсы на проведение предупреждающих мероприятий утверждаются директором техникума. После проведения предупреждающих мероприятий проводится анализ их эффективности, информация о котором доводится до руководства техникума, а также до заинтересованных лиц.

2.4 Последовательное описание процедуры.

1. На основании зарегистрированной информации о несоответствиях руководитель процесса назначает ответственного за реализацию процедуры корректирующих/предупреждающих действий. Ответственный формирует комиссию для выявления причин несоответствий и формирования предложений по решению возникших проблем.

2. Комиссия выполняет оценку достаточности информации для определения причин несоответствий и при необходимости проводит дополнительный сбор данных.

3. Комиссия выполняет анализ имеющихся материалов о возможных причинах несоответствий. Полученные результаты документируются и предоставляются руководителю процесса.

4. Решение о подготовке к проведению корректирующих или предупреждающих мероприятий документально оформляется и утверждается руководителем процесса.



5. Комиссия разрабатывает план корректирующих или предупреждающих мероприятий, который документально оформляется и предоставляется руководителю процесса и иным заинтересованным сторонам.

6. Руководитель, на основании анализа разработанного плана мероприятий, оценки эффективности предлагаемых мероприятий и информации о наличии ресурсов, принимает решение о проведении корректирующих или предупреждающих мероприятий., в этом случае он назначает исполнителей по каждому разделу разработанного плана мероприятий.

7. Исполнители реализуют предусмотренные планом корректирующие или предупреждающие мероприятия. Выполнение этих мероприятий документально оформляется в виде актов выполненных работ.

8. Комиссия и исполнители выполняют проверку результативности мероприятий, которые оформляются документально и утверждаются руководителем процесса.

Если в течение проверки обнаруживается повторное появление несоответствий или данные о потенциальных несоответствиях, то выполняется возврат к п. 2.

9. Если по результатам проверки повторения несоответствий не выявлено и нет данных о потенциальных несоответствиях, то результаты корректирующих или предупреждающих мероприятий закрепляются путем документирования (внесения изменений в документацию на процесс) или обучения персонала.



ОГБОУ СПО «ИАТ»

ОГБОУ СПО «Иркутский авиационный техникум»

ДП «Корректирующие и предупреждающие действия»

СМК.2-ДП-8.5.2/3-05-2012

3 Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия при реализации процедуры определены в ее тексте.

4 Нормативные документы

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

4.1. Словарь терминов, обозначений и сокращений, используемых в документации СМК техникума.

4.2. Руководство по качеству:

- раздел 8.5.2. Корректирующие действия;
- раздел 8.5.3. Предупреждающие действия.

