



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования «Балтийский
государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им.
Д.Ф. Устинова»

Документированная процедура

БГТУ.СМК-ДП-8.3

Управление несоответствующей продукцией

УТВЕРЖДАЮ
Ректор БГТУ «ВОЕНМЕХ»
им. Д.Ф. Устинова


«10» 09 2014 г. **К.М. Иванов**




ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Управление несоответствующей продукцией

БГТУ.СМК-ДП-8.3

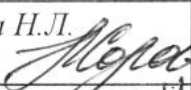


Версия 2.0

Дата введения: 15.09.2014г.

СОГЛАСОВАНО
Представитель
руководства по качеству
 **В.А. Бородавкин**

« / » _____ 2014 г.

г. Санкт-Петербург, 2014

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Ведущий программист отдела качества образования	Соловьева Н.Л. 	08.09.14г.
Нормоконтроль	Начальник отдела качества образования	Знаменский Е.А. 	09.09.14г.
Согласовал	Первый проректор – проректор по учебной работе	Бородавкин В.А. 	10.09.14г.
Версия: 2.0		КЭ: _____ УЭ № _____	Стр. 1 из 11



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

БГТУ.СМК-ДП-8.3

Содержание

1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ	Ошибка! Закладка не определена.
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	3
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	4
3.1 Термины и определения	4
3.2. Обозначения и сокращения	5
4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
5 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ НЕСООТВЕТСТВИЙ	8
5.1. Выявление, регистрация и идентификация несоответствий	8
5.2 Приостановка использования и изоляция несоответствующей продукции (услуги)	9
5.3 Анализ причин и возможных последствий несоответствий	9
5.4 Устранение несоответствий	9
5.5 Утилизация и учет несоответствующей продукции (услуги)	10
6 УСТРАНЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЙ.....	Ошибка! Закладка не определена.
7 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ.....	11
8 ПРИЛОЖЕНИЯ	11
9 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	11



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

БГТУ.СМК-ДП-8.3

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура (далее Процедура) устанавливает единый порядок действий управления несоответствующей продукцией БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

1.2 Целью Процедуры является исключение непреднамеренного использования или поставки потребителю несоответствующей продукции или услуги.

1.3 Действие настоящей Процедуры распространяется на все структурные подразделения и процессы, входящие в область распространения системы менеджмента качества БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

1.4 Ответственность за реализацию процесса управления несоответствиями несут руководители структурных подразделений и/или владельцы процессов, в которых выявлена несоответствующая продукция.

1.5 Документированные результаты процесса управления несоответствующей продукцией являются составной частью данных для анализа системы менеджмента качества со стороны высшего руководства БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

2 Нормативные ссылки

В настоящей процедуре сделаны ссылки на нормативные документы:

- МС ИСО 15489-1 «Информация и документация. Управление записями»
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»
- ГОСТ ИСО 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ ИСО 10001-2009 «Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций»;
- ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»
- БГТУ. СМК-РК «Руководство по качеству»
- БГТУ.СМК-ДП-4.2 «Управление документацией и записями»;
- БГТУ.СМК-ДП-8.2.2 – «Внутренние аудиты»;
- БГТУ.СМК-ДП-8.5 «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- БГТУ.СМК-КП-ОЗ Информационная карта процесса «Работа с потребителями»;
- Устав ФГОУ ВПО БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова;
- Положение о порядке проведения промежуточной аттестации студентов БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова, утвержденное приказом ректора БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова от 30.12.2013г. №102-С(О);
- Положение об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства образования РФ от 25.03.2003г. №1155;



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

БГТУ.СМК-ДП-8.3

– Должностные инструкции профессорско-преподавательского состава БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова;

– Должностные инструкции учебно-вспомогательного персонала БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

3 Термины, определения, обозначения и сокращения

3.1 Термины и определения

Валидация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, были выполнены.

Верификация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

Дефект – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

Истец – лицо, организация или их представитель, подающий жалобу.

Жалоба – направленное в организацию выражение неудовлетворенности ее продукцией или самим процессом обращения с жалобами, в явной или неявной форме предполагающее ответ или резолюцию.

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Информация – значимые данные.

Испытание – определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

Контроль – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или оценкой.

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

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия. Может осуществляться в сочетании с корректирующим действием.

Несоответствие – невыполнение требования.

Образовательная услуга (продукция) – обучение, повышение уровня знаний и навыков, воспитание жизненных позиций и ценностей у обучаемых на основе имеющихся в университете условий и ресурсов.

Объективное свидетельство – данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо.

Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

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

Прослеживание действий – процесс мониторинга действий, ограниченных временными рамками и связанных активностью.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

БГТУ.СМК-ДП-8.3

Учебное несоответствие – невыполнение требований освоения учебного материала не ниже заданного уровня и овладения необходимыми компетенциями.

Улучшение качества – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования.

Эффективность – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

3.2. Обозначения и сокращения

А – аудит;

ВП – владелец процесса;

БГТУ – Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова;

ДП – документированная процедура;

И – инструкция;

КП – информационная карта процесса;

МС – международный стандарт;

НД – нормативный документ;

СМК – система менеджмента качества;

ОУ – образовательная услуга;

ПРК – представитель руководства по качеству;

Подразделение – структурное подразделение образовательного учреждения (управление, отдел, сектор, центр, лаборатория);

РК – руководство по качеству;

УК – уполномоченный по качеству.

4 Общие положения

4.1. В образовательном учреждении проводится работа по выявлению несоответствий продукции, возникающих в процессе образовательной деятельности, с целью их последующего анализа и исправления.

4.2. Несоответствия должны выявляться и идентифицироваться на всех стадиях процессов предоставления образовательных услуг, оценивания знаний и аттестации обучаемых, а также при реализации управленческих, вспомогательных и обеспечивающих процессов.

4.3. К несоответствиям при осуществлении образовательной и управленческой деятельности различных уровней относятся выявленные в процессе внутренних и внешних аудитов, а также самообследования БГТУ отклонения от требований, установленных внешней и внутренней документацией.

4.4. В БГТУ реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ требованиям ГОС ВПО, ФГОС ВПО;
- несоответствие обучающихся (студентов, аспирантов, докторантов, слушателей);



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

БГТУ.СМК-ДП-8.3

- несоответствие сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения студентов;
- несоответствие образовательной и производственной среды;
- несоответствие информационной среды.

4.5. Виды несоответствий при осуществлении образовательной деятельности

В таблице 1 приведены основные виды несоответствующей при осуществлении образовательной деятельности БГТУ.

Таблица 1

№ п/п	Несоответствия	Форма выявления несоответствия
1	несоответствие компетенций выпускников (бакалавров, специалистов, магистров, аспирантов) и обучающихся требованиям ГОС ВПО, ФГОС ВПО	неудовлетворительное освоение учебных дисциплин, практик при проведении текущей, промежуточной, итоговой аттестации, государственной итоговой аттестации (государственный экзамен и/или защита выпускной квалификационной работы)
2	невыполнение обучающимися календарного графика учебного процесса	нарушение сроков прохождения практик; нарушение сроков сдачи самостоятельно выполняемых заданий, лабораторных работ, защиты курсовых работ и/или курсовых проектов, предусмотренных рабочими программами учебных дисциплин, отраженные в журналах преподавателей по учебным дисциплинам
3	пропуски видов учебных занятий, невыполнение Устава БГТУ (в части п.6.7)	непосещение видов учебных занятий, определенных учебным планом, по неуважительной причине, отраженных в журналах преподавателей по учебным дисциплинам
4	несоответствие компетенций выпускников аспирантуры требованиям ВАК	неудовлетворительное освоение дисциплин, практик при проведении аттестации
5	несоответствие учебных планов, рабочих программ, учебно-методических комплексов требованиям ФГОС ВПО и внутренним документам ГОС ВПО, ФГОС ВПО, внутренним документам БГТУ	выявленные при верификации/валидации и внешних/внутренних аудитах, лицензировании и аккредитации несоответствия, отраженные в отчетах экспертов
6	несоответствия компетенций профессорско-преподавательского состава установленным требованиям	несоответствие базового образования и/или ученой степени/ученого звания профилю преподаваемой дисциплины (устанавливается руководителями структурных подразделений на основании личного дела преподавателя, дипломов о получении высшего образования, свидетельств о присвоении ученых степеней/ученых званий);



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

БГТУ.СМК-ДП-8.3

		невыполнение индивидуального плана работы преподавателя; нарушения требований Устава БГТУ и правил внутреннего распорядка
7	несоответствия при управлении образовательным процессом	выявленные при верификации/валидации и внешних/внутренних аудитах, лицензировании и аккредитации несоответствия, отраженные в отчетах экспертов

4.6. Виды несоответствий при осуществлении управленческих действий:

- наличие лицензий и аккредитации с истекшим сроком действия;
- несоответствие внутренней нормативной документации вуза требованиям законодательства РФ и внешних органов управления;
- несоответствия во взаимодействии структурных подразделений вуза;
- несоответствия в управлении человеческими ресурсами;
- несоответствия в инфраструктуре и производственной среде, влияющие на качество образовательных и научно-исследовательских услуг;
- несоответствия при ведении документации образовательного процесса;
- несоответствия, идентифицируемые при анализе обоснованных жалоб потребителей;
- несоответствия, идентифицируемые по результатам проверок надзорных органов (санитарных, пожарных и т.п.);
- недостаточная укомплектованность нормативно-технической базы

Несоответствия при осуществлении управленческих действий различного уровня могут быть выявлены при верификации/валидации, внешних/внутренних аудитах, лицензировании и аккредитации и отражены в отчетах экспертов.

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

4.7. Установление несоответствий возможно в результате анализа следующих источников информации:

- результаты проведения внешних аудитов БГТУ;
- результаты аккредитации;
- результаты проведения внутренних аудитов (раздел 8.2. РК-2012);
- результаты самообследования вуза;
- результаты взаимодействия с потребителями (раздел 8.3. РК-2012)



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Балтийский государственный технический университет
«ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

БГТУ.СМК-ДП-8.3

5 Жизненный цикл несоответствий

5.1. Выявление, регистрация и идентификация несоответствий

5.1.1 Выявление несоответствий происходит в результате анализа источников информации, описанной в п.4.7 настоящей Процедуры.

5.1.2. Регистрации подлежат все выявленные несоответствия. Регистрацию выявленного несоответствия может произвести руководитель любого структурного подразделения Университета при выполнении своих должностных обязанностей.

5.1.3. Все случаи выявления несоответствий при осуществлении управленческих действий регистрируются посредством заполнения протокола о несоответствии. Заполненные протоколы передаются УК структурного подразделения для внесения несоответствий в План корректирующих действий или в План предупреждающих действий. Наиболее серьезные несоответствия рассматриваются на заседаниях Ученого совета БГТУ «ВОЕНМЕХ». Принятые решения по фиксируются в протоколе заседания Ученого совета БГТУ «ВОЕНМЕХ». Управление перечисленными соответствиями осуществляется в соответствии с «Уставом ФГБОУ ВПО БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова», «Правилами внутреннего распорядка в БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова», «Коллективным договором ФГБОУ ВПО БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова»

5.1.4 Несоответствие компетенций выпускников и обучающихся требованиям ГОС ВПО, ФГОС ВПО деятельностью считаются выявленными после проведения аттестации (промежуточной, итоговой, государственной). Несоответствие, связанное с недопуском студента к защите ВКР или получением оценки «неудовлетворительно» при защите ВКР, считается выявленным после окончания работы Государственной аттестационной комиссии. Выявленные несоответствия рассматриваются на заседаниях Ученого совета соответствующего факультета. Решения фиксируются в протоколах заседаний Ученого совета факультета. Управление перечисленными несоответствиями осуществляется в соответствии с «Положение об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства образования РФ от 25.03.2003г. №1155» и «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова».

5.1.5. Невыполнения обучающимися календарного графика учебного процесса, а также пропуски обучающимися учебных занятий считаются выявленными в период прохождения промежуточной аттестации посредством заполнения преподавателями промежуточной аттестационной ведомости на каждого обучающегося. Выявленные несоответствия рассматриваются на заседаниях Ученых советов факультетов. Решения фиксируются в протоколах заседаний Ученого совета факультета. Управление перечисленными несоответствиями осуществляется в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова».

5.1.6 Несоответствие учебных планов, рабочих программ, учебно-методических комплексов требованиям ФГОС ВПО и внутренним документам БГТУ считается выявленным при оформлении протокола или отчета внешнего эксперта (экспертной комиссии) при проведении внешних/внутренних аудитов, лицензировании и аккредитации. Выявленные несоответствия рассматриваются на заседаниях Ученых советов факультетов, Учебно-



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

БГТУ.СМК-ДП-8.3

методических комиссий по укрупненным группам направлений и специальностей, Учебно-методическом совете БГТУ. Решения заносятся в протокол заседаний соответствующих коллегиальных органов. Управление выявленными несоответствиями осуществляется в соответствии с «Уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова»;

5.1.7 Выявление несоответствия компетенции преподавателя требованиям Университета осуществляется в результате проведения процедуры аттестации научно-педагогического работника до истечения срока его избрания по конкурсу. Несоответствие считается выявленным, если комиссия приняла решение «не соответствует занимаемой должности». Управление выявленным несоответствием осуществляется в соответствии с «Правилами внутреннего распорядка в БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова», «Коллективным договором Ф ФГБОУ ВПО БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф.Устинова»

5.1.8 УК информирует владельца процесса/руководителя структурного подразделения и ПРК о поступлении протокола выявленного несоответствия.

5.2 Приостановка использования и изоляция несоответствующей продукции (услуги)

5.2.1 Продукция (услуга), признанная несоответствующей требованиям нормативных документов, должна быть отделена от соответствующей этим требованиям продукции (услуги) для исключения возможности ее непреднамеренного использования или передачи на следующие стадии учебно-воспитательного процесса. Способ отделения (изоляции) устанавливается руководителем структурного подразделения, в котором выявлено несоответствие.

5.2.2 Выявление несоответствия в организационно-методической документации БГТУ «ВОЕНМЕХ» является основанием для незамедлительной приостановки использования этой документации и последующего управления данным несоответствием в соответствии с процедурой БГТУ.СМК-ДП-8.5 «Корректирующие и предупреждающие действия».

5.3 Анализ причин и возможных последствий несоответствий

5.3.1 Анализ несоответствий и их причин проводится с целью оценки значимости и степени их влияния на качество продукции (услуги), а также установления затрат, необходимых для их устранения. Ответственность за проведение анализа несоответствия возлагается на руководителя подразделения. При необходимости результаты анализа рассматриваются на заседании коллегиальных органов БГТУ «ВОЕНМЕХ».

5.3.2 Анализ причин несоответствия предусматривает:

- определение первопричины в цепи возможных причин, которые привели к возникновению несоответствия;
- определение возможных последствий;
- ранжирование причин по степени важности (при наличии нескольких причин одного несоответствия) и возможным последствиям;
- определение очередности устранения причин несоответствия.

5.3.3 Сведения о несоответствиях должны обсуждаться на заседаниях коллегиальных органов университета: Ученого совета факультета, методического совета университета; и



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

ДП «Управление несоответствующей продукцией»

БГТУ.СМК-ДП-8.3

различных уровнях управления БГТУ «ВОЕНМЕХ»: заседаниях кафедр, заседаниях методических комиссий по укрупненным группам направлений и специальностей, в деканатах

5.4 Устранение несоответствий

5.4.1 На основании результатов анализа выявленных несоответствий и их причин определяются возможные варианты устранения несоответствий (коррекции). В частности, возможны следующие варианты коррекции:

- получение разрешения компетентных органов или должностных лиц на выявленное отклонение в характеристиках продукции (услуги) (например, согласование отклонений в учебном плане/рабочей программе);
- переделка продукции с целью устранения несоответствия (например, корректировка учебных планов, рабочих программ, учебно-методических комплексов, отчетов по НИР и т.п.);
- изменение требований к поставщикам и замена материалов (коррекция входов процесса), используемых в процессе производства продукции и приводящих к несоответствиям (например, изменение программ вступительных испытаний);
- дальнейшее использование продукции при условии принятия мер, обеспечивающих устранение несоответствия.

5.4.2 Процесс устранения несоответствия (коррекция) осуществляется в соответствии с процедурой БГТУ.СМК-ДП-8.5 «Корректирующие и предупреждающие действия» п.5.3, п.5.4.

5.4.3 На основании результатов анализа несоответствий и их причин принимается решение о целесообразности проведения КД/ПД с целью устранения причин несоответствий. Если проведение КД/ПД признается руководителем подразделения нецелесообразным, то ПРК передается служебная записка о принятом решении. В ином случае осуществляется переход к планированию и реализации КД/ПД в соответствии с процедурой СМК-ДП-8.4.2/01-11 «Корректирующие и предупреждающие действия».

5.4.4 Появление несоответствия повторно рассматривается как отсутствие требуемой результативности проведенного КД.

5.4.5 В случае обнаружения несоответствия продукции потребителем в процессе ее применения и предъявления им жалоб по качеству, производятся действия по управлению жалобами потребителя. При этом регистрируется поступившая от потребителя жалоба, обеспечивается немедленное получение необходимой информации от исца, проводится анализ несоответствия, исцу сообщаются результаты анализа и принятое решение и, при необходимости, производится замена продукции на соответствующую. Устранение выявленных несоответствий описано в документированной процедуре БГТУ.СМК-ДП-8.5 «Корректирующие и предупреждающие действия».п.5.3.

5.5 Утилизация и учет несоответствующей продукции (услуги)

5.5.1 Утилизация несоответствий продукции (услуги) проводится путем информирования руководителем подразделения всех заинтересованных лиц и ее дальнейшего исключения из обращения или физического уничтожения.

5.5.2 Количество и вид несоответствий учитываются при оценке результативности процесса данной Процедуры и при анализе качества СМК со стороны руководства Университета.

