	МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
	Документированная процедура
ДП 8.3.01-03-2014	Управление несоответствующей продукцией



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ЗабГУ

С.А. Иванов

04 2014 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ

ДП 8.3.01-03-2014

Дата введения: «28» апреля 2014 г.




«СОГЛАСОВАНО»

Уполномоченный по качеству

С.Е. Старостина С.Е. Старостина

«15» 04 2014 г.

Чита
2014

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработал	Специалист УГКО	О.И. Паршина 	15.04.2014г.
Проверил	Начальник УГКО	Н.А. Казачек 	15.04.2014
Согласовал	Проректор по учебной работе	С.Е. Старостина 	15.04.2014



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

ДП 8.3.01-03-2014

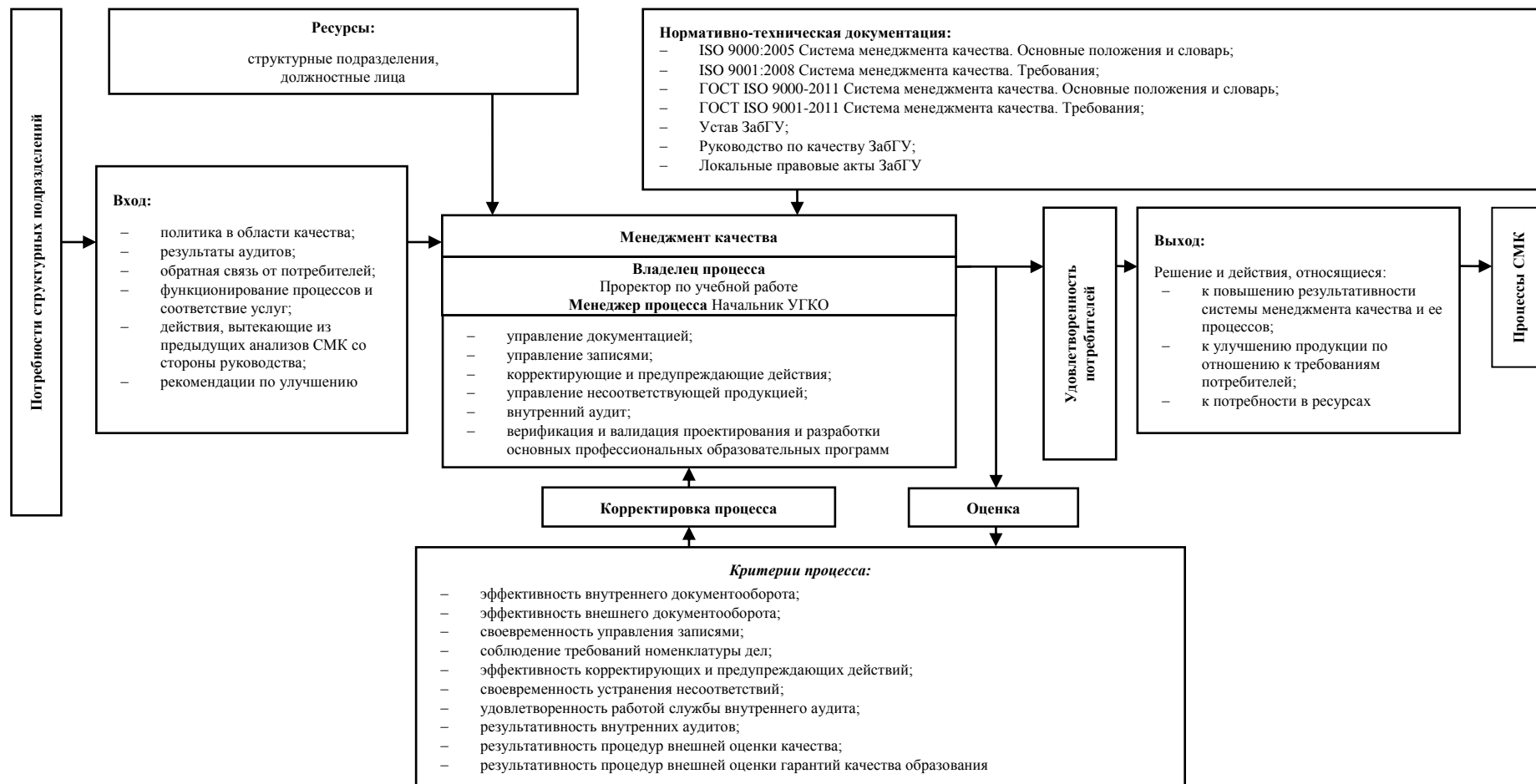
Управление несоответствующей продукцией


Содержание

1	Схема процесса «Менеджмент качества»	3
2	Карта подпроцесса «Управление несоответствующей продукцией».....	4
3	Область применения.....	5
4	Нормативные ссылки	5
5	Термины, определения и сокращения.....	6
6	Описание документированной процедуры	7
6.1	Общие положения	7
6.2	Виды несоответствующей продукции	7
6.3	Выявление несоответствующей продукции	8
6.4	Управление несоответствующей продукцией.....	8
7	Ответственность	11
8	Приложения	12
9	Лист регистрации изменений	13

**Настоящий документ не подлежит частичному или полному воспроизведению без
письменного разрешения представителя руководства – уполномоченного по
качеству ЗабГУ**


1 Схема процесса «Менеджмент качества»



	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ДП 8.3.01-03-2014	Управление несоответствующей продукцией

2 Карта подпроцесса «Управление несоответствующей продукцией»

Критерии	Показатели	Пороговые значения	Периодичность мониторинга и анализа	Способ расчета показателя	Ответственность	
Своевременность устранения несоответствий	Процент удовлетворенных жалоб на качество предоставляемых услуг	≥ 50	1 раз в 6 месяцев	Отношение числа удовлетворенных жалоб к общему числу жалоб, %	Проректор по организационным вопросам	
	Процент студентов, отчисленных по результатам сессии:					
	– по очной форме обучения	≤ 10	1 раз в 6 месяцев	– отношение числа студентов, отчисленных с очной формы обучения к общему числу студентов, обучающихся по очной форме обучения, %	Проректор по учебной работе	
	– по заочной форме обучения	≤ 10	1 раз в 6 месяцев	– отношение числа студентов, отчисленных с заочной формы обучения к общему числу студентов, обучающихся по заочной форме обучения, %		
	Доля научных подразделений, лишенных по итогам работы бюджетного финансирования:					Проректор по научной и инновационной работе
	– по государственному заданию	≤ 20	1 раз в год	Отношение числа научных подразделений, лишенных по итогам работы бюджетного финансирования, к общему количеству научных подразделений университета, %		
– из средств университета	≤ 20	1 раз в год	Число сотрудников, лишенных по итогам работы временных исследовательских ставок, ед.		Проректор по учебной работе	
Лишение сотрудников временных исследовательских ставок по итогам работы	≤ 1	1 раз в год				
Доля вынесенных взысканий ППС за непроведение занятий	1	1 раз в 6 месяцев	Отношение числа вынесенных взысканий ППС за непроведение занятий к общему числу непроведенных занятий, ед.	Проректор по учебной работе		

	<p style="text-align: center;">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)</p>
<p>ДП 8.3.01-03-2014</p>	<p style="text-align: center;">Управление несоответствующей продукцией</p>

3 Область применения

Настоящая документированная процедура (далее – ДП) реализует требования раздела 8.3 ГОСТ ISO 9001-2011 и руководства по качеству ЗабГУ и является основным документом, реализующим требования системы менеджмента качества к порядку, правилам и средствам управления несоответствующей продукцией (далее – НП) в ФГБОУ ВПО «Забайкальский государственный университет».

ДП описывает подпроцесс «Управление несоответствующей продукцией» процесса «Менеджмент качества».

ДП устанавливает правила и регламентирует установление и анализ причин появления НП, порядок их документального оформления, соответствующие средства, ответственность и полномочия для управления НП.

Требования ДП обязательны для применения всеми подразделениями и сотрудниками университета, входящими в область действия СМК вуза, в пределах их компетенции.

Блок-схема подпроцесса «Управление несоответствующей продукцией» представлена в Приложении А.

4 Нормативные ссылки

При подготовке настоящей документированной процедуры использованы следующие документы:

- ISO 9000:2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ISO 9001:2008 Система менеджмента качества. Требования;
- ISO 19011:2002 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;
- ГОСТ ISO 9000-2011 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ГОСТ ISO 9001-2011 Системы менеджмента качества. Требования;
- Устав ЗабГУ;
- Руководство по качеству Забайкальского государственного университета РК 4.2.2-03-2014;
- ДП 8.5.01-03-2014 Корректирующие и предупреждающие действия;
- ДП 4.2.3.01-03-2014 Управление документацией;
- ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

Все указанные нормативные документы используются в их последней действующей редакции.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

ДП 8.3.01-03-2014

Управление несоответствующей продукцией

5 Термины, определения и сокращения

В ДП применяются следующие термины и определения:

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

Документированная процедура – документ, описывающий установленный способ осуществления деятельности или процесса.

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

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

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

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие – невыполнение требования.

Несоответствующая продукция – продукция, не отвечающая установленным требованиям (нормативной документации).

Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию. В вузе: внешние потребители – работодатели, заказчики, родители, Министерство образования и науки РФ, общество в целом; внутренние потребители – обучаемые (студенты, слушатели), подразделения вуза, его преподаватели и сотрудники.

Продукция – результат процесса.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы. В вузе: процесс обучения и воспитания, научно-исследовательская, опытно-конструкторская работа.

Соответствие – выполнение требования.

В документированной процедуре приняты следующие сокращения:

ВР – высшее руководство;

ГОСТ – государственный стандарт;

ДП – документированная процедура;

ИСО (ISO) – международная организация по стандартизации;

КД – корректирующие действия;

НП – несоответствующая продукция;

ПД – предупреждающие действия;

ПР/УК – представитель руководства – уполномоченный по качеству;

СМК – система менеджмента качества;


СП – структурное подразделение;

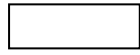
УГКО – управление гарантии качества образования.

В графическом описании процедуры использованы следующие символы:

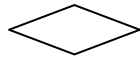


Начало/конец процесса

	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)
ДП 8.3.01-03-2014	Управление несоответствующей продукцией



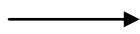
Отдельный этап процесса



Принятие решения



Документ



Переход к следующему действию



Выход в часть схемы и вход из другой части этой схемы. Используется для обрыва линии и продолжения ее в другом месте (пример: разделение блок-схемы, не помещающейся на листе). Соответствующие соединительные символы должны иметь одно (при том уникальное) обозначение.

6 Описание документированной процедуры

6.1 Общие положения

В ФГБОУ ВПО «ЗабГУ» проводится работа по выявлению несоответствий продукции университета с целью их последующего анализа и устранения.


Документированная процедура ДП 8.3.01-03-2014 Управление несоответствующей продукцией описывает процесс своевременного и оперативного выявления существующих несоответствий и перечень возможных действий в отношении НП после ее обнаружения и анализа причин ее возникновения.

6.2 Виды несоответствующей продукции

Продукция бывает двух видов: материальная и нематериальная. Примеры продукции вуза представлены в Таблице 1.

Таблица 1 – Примеры продукции вуза

Продукция	Учебная деятельность	Научно-исследовательская деятельность
Нематериальная	Образовательная продукция (знания, умения, навыки и компетенции обучающихся)	Новые знания, компетентность, интеллектуальные продукты
Материальная	Учебно-методическая продукция (образовательные программы, учебно-методические комплексы, учебные и учебно-методические пособия, курсы лекций, фонды оценочных средств и тп.)	Новые продукты (опытные образцы) и проекты, результатом которых является новая материальная ценность, новые технологии и материалы и т.п. Научные издания

	<p align="center">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)</p>
<p>ДП 8.3.01-03-2014</p>	<p align="center">Управление несоответствующей продукцией</p>

Примеры несоответствий продукции вуза приведены в Таблице 2.

Таблица 2 – Примеры несоответствий продукции вуза

Группы процессов ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»	Несоответствия
Процессы управленческой деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – несоответствие СМК университета установленным требованиям; – несоответствие процессов СМК университета установленным требованиям; – несоответствие деятельности СП и ее результатов требованиям ГОСТ ISO 9001-2011; – несоответствие деятельности вуза политике в области качества; – несоответствие информации, подаваемой вузом в СМИ; – и другие
Основные процессы	<ul style="list-style-type: none"> – несоответствия в учебных планах и рабочих программах; – неуспевающие обучающиеся; – несоответствия в программах проведения научно-исследовательской деятельности; – несоответствия в публикациях вуза; – несоответствия в организации конференций, выставок и т.д.; – и другие
Обеспечивающие процессы	<ul style="list-style-type: none"> – несоответствия квалификации профессорско-преподавательского состава; – несоответствия квалификации научных сотрудников; – несоответствия квалификации учебно-вспомогательного и административного персонала; – несоответствия в обеспечении пожарной безопасности; – нарушения санитарных требований; – несоответствия в материально-техническом и информационно-библиотечном обеспечении; – и другие

6.3 Выявление несоответствующей продукции

Выявление несоответствий продукции ЗабГУ осуществляется в ходе внешних и внутренних аудитов процессов СМК, оценки удовлетворенности потребителей и при измерении и анализе характеристик оказываемых услуг.

Внутренние аудиты проводятся согласно ДП 8.2.2.01-03-2014 «Внутренний аудит».

6.4 Управление несоответствующей продукцией

Управление несоответствующей продукцией включает в себя следующие этапы:

1. Обнаружение несоответствующей продукции.
2. Анализ причин возникновения выявленных несоответствий.
3. Принятие решения о последующих действиях в отношении несоответствующей продукции.
4. Устранение несоответствий.
5. Проверка результативности корректирующих действий.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

ДП 8.3.01-03-2014

Управление несоответствующей продукцией

Записи о характере выявленных несоответствий и любых последующих предпринятых действиях (разрешение на переэкзаменовку, перевод на повторное обучение, отчисление, восстановление и др.) регистрируются в формах, установленных в университете. Такими формами являются экзаменационные ведомости, распоряжения по институту/факультетам и приказы по университету и др. Эти записи поддерживаются в рабочем состоянии согласно требованиям ДП 4.2.4.01-03-2014 Управление записями.

6.4.1 Обнаружение несоответствующей продукции

Владельцы процессов/руководители СП ЗабГУ в рабочем порядке непрерывно осуществляют анализ качества продукции, основываясь на документированной информации о продукции процессов, рекламациях потребителей, результатах аудитов процессов. В случае появления документально зафиксированной информации о возникших несоответствиях продукции, она проверяется и анализируется владельцами процессов/руководителями структурных подразделений. Например, несоответствующую продукцию на любом этапе обучения выявляют в отношении студентов, не выполнивших учебный план. Идентификацию студентов, не выполнивших учебный план, осуществляют по результатам текущих аттестаций и сессий в соответствии с локальными нормативными документами университета.

6.4.2 Анализ причин возникновения выявленных несоответствий

Владелец процесса/руководитель СП выявляет причину возникшего несоответствия продукции и подтверждает ее объективными данными.

О несоответствии делается запись в журнале КД и составляется план КД в соответствии с ДП 8.5.2.01-03-2014 Корректирующие и предупреждающие действия.

Например, студент может быть признан неуспевающим по личным причинам и в силу выявления несоответствия в образовательном процессе.

Нормативная документация по организации образовательного процесса может быть признана несоответствующей вследствие изменения требований к соответствующей документации, устаревания, ошибок при составлении и т.п.

Учебно-методическая литература может быть признана несоответствующей вследствие устаревания материала, ошибок при составлении и т.п.

6.4.3 Принятие решения о последующих действиях в отношении несоответствующей продукции

По результатам анализа выявленных несоответствий и причин их возникновения проводятся коррекции, и принимается решение:

- об устранении обнаруженного несоответствия;
- о санкционировании использования, выпуска или приемки продукции, если получено разрешение на отклонение от соответствующего полномочного лица или органа и, где это применимо, потребителя;
- о предотвращении первоначального предполагаемого использования или применения несоответствующей продукции;
- о предпринятии действий, адекватных последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствия, если несоответствующая продукция выявлена после поставки или начала использования.

Если несоответствующая продукция выявлена после ее поставки или начала использования, то вуз предпринимает действия, адекватные по наступившим или потенциальным последствиям несоответствия.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

ДП 8.3.01-03-2014

Управление несоответствующей продукцией

6.4.4 Устранение несоответствий

Для устранения несоответствий реализуется план КД.

Например, устранение несоответствий по процессу «Учебная деятельность» осуществляется описанным ниже образом.

Студенты, прошедшие обучение по несоответствующим учебным планам и рабочим программам, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью университета. В этом случае проводится их дополнительное обучение.

Признание студентов неуспевающими в силу личных причин влечет за собой либо исправление несоответствий (проведение консультаций, продление сессии и т.д.), либо отчисление из ЗабГУ.

Студенты, получающие в ходе текущей аттестации три и более неудовлетворительных оценок по изучаемым дисциплинам, могут быть отчислены из университета за текущую неуспеваемость по представлению заведующего выпускающей кафедрой на имя директора института/декана факультета.

Студенты, получившие в сессию не более двух неудовлетворительных оценок, обязаны ликвидировать академическую задолженность в установленный срок. В необходимых случаях при наличии уважительных причин (болезнь, семейные обстоятельства и др.) директор института/декан факультета для ликвидации академической задолженности студентов устанавливает индивидуальные сроки сдачи зачетов и экзаменов, но не позднее одного месяца следующего за сессией семестра.


Несоответствующая нормативная документация по организации образовательного процесса перерабатывается в соответствии с требованиями, методическими инструкциями, актуальными на момент пересмотра документации.

6.4.5 Проверка результативности корректирующих действий

Проверка результативности корректирующих действий производится в соответствии с ДП 8.5.2.01-03-2014 Корректирующие и предупреждающие действия.

Устанавливается, устранены ли последствия несоответствия в случае, если несоответствующая продукция выявлена после поставки или начала использования, или устранено ли обнаруженное несоответствие.

После исправления несоответствующей продукции она подвергается повторной верификации для подтверждения соответствия установленным требованиям.

	<p align="center">Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)</p>
<p>ДП 8.3.01-03-2014</p>	<p align="center">Управление несоответствующей продукцией</p>

7 Ответственность

Ответственным за организацию разработки и введение настоящей ДП в действие является начальник УГКО.

Распределение ответственности и полномочий должностных лиц вуза в процессе «Менеджмент качества» подпроцессе «Управление несоответствующей продукцией» приведено в Таблице 3.

Таблица 3 – Распределение ответственности

Элемент процесса	Высшее руководство	Представитель руководства – уполномоченный по качеству	Начальник управления гарантии качества образования	Служба внутреннего аудита	Владелец процесса/ руководитель СП
Выявление несоответствующей продукции	О	О	О	О	О
Управление несоответствующей продукцией	О	О	У	У	О

О – ответственный за процесс (владелец процесса);

В – взаимодействующий в процессе;

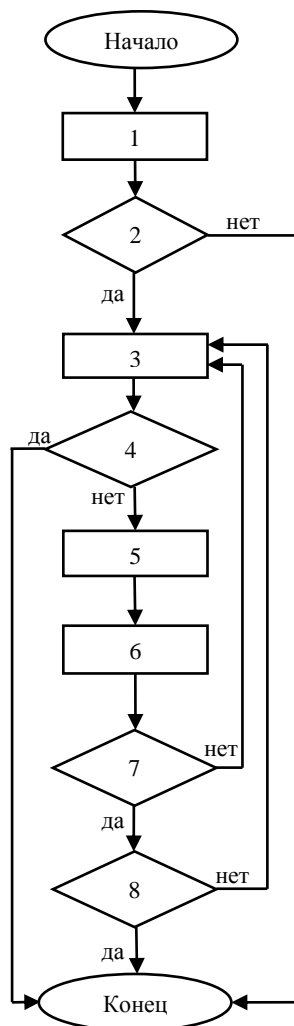
У – участник процесса.



8 Приложения

Приложение А

Блок-схема подпроцесса «Управление несоответствующей продукцией»



1 Проведение проверки (внутреннего аудита)

Отв.: ВР, ПР/УК, начальник УГКО,
Исп.: служба внутреннего аудита, владелец
процесса/руководитель СП

2 Несоответствующая продукция выявлена?

Если да: в п. 3
Если нет: в Конец

3 Анализ причин возникновения выявленных несоответствий

Отв.: ПР/УК, владелец процесса/руководитель СП

4 Использовать несоответствующую продукцию?

Если да: в Конец
Если нет: в п. 5

5 Разработка коррекций и плана КД

Отв.: ПР/УК, владелец процесса/руководитель СП

6 Устранение несоответствий

Отв.: ВР, ПР/УК, владелец процесса/руководитель СП

7 Несоответствия (потенциальные последствия несоответствий) устранены?

Если да: в п. 8
Если нет: в п. 3

8 Продукция соответствует установленным требованиям?

Если да: в Конец
Если нет: в п. 3



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

ДП 8.3.01-03-2014

Управление несоответствующей продукцией

9 Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер и дата распорядительного документа о внесении изменений в документ	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменение	Подпись