

# Несоответствия и корректирующие действия



Enveloppe de Brochet  
au via de Lumieres  
—  
Mlle d'Ignace  
—  
Blanche de France  
—  
Jéhan  
—  
Hommes et Casis





## Структура формулировки несоответствия:

- Что обнаружено.
- Что должно быть согласно процедуре ПРО СКГУ со ссылкой на номер и пункт процедуры.
- Что должно быть согласно МС ИСО 9001:2008 со ссылкой на пункт стандарта.



## Пример 1

Не проведен круглый стол с субъектами турбизнеса по вопросам совершенствования теоретических и практических навыков студентов, рекомендованный председателем ГАК в 2013г. Также по рекомендации председателя не включены вопросы калькуляции и методических разработок экскурсий в программу гос.экзаменов.

В соответствии с п. 6.5 ПРО СКГУ 501-14 при разработке планов по улучшениям следует учитывать зарегистрированные несоответствия и другие проблемы.

В соответствии с п. 8.5.1 ИСО 9001:2008 организация должна постоянно улучшать результативность СМК посредством анализа данных и принятие корректирующих действий.

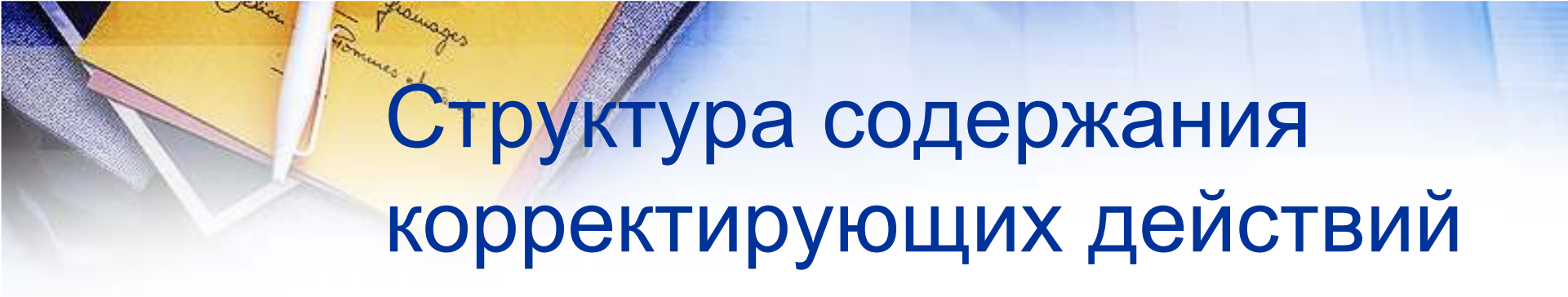


## Пример 2

В план заседания кафедр на 2013/2014 уч. год не включены вопросы о готовности кафедры к проведению практик.

В соответствии п.8.5 с ПРО СКГУ 709-14 данные вопросы должны рассматриваться на первом заседании кафедры.

Согласно п. 7.2.2 ИСО 9001 организация должна проводить анализ требований к продукции и предоставить гарантию, что организация способна выполнить эти требования.



# Структура содержания корректирующих действий

1. Коррекция
2. Корректирующие действия
3. Предупреждающие действия
  - У потенциального несоответствия может быть несколько причин.
  - Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее действие - для предотвращения его повторения.



## Пример 1

Не проведен круглый стол с субъектами турбизнеса по вопросам совершенствования теоретических и практических навыков студентов, рекомендованный председателем ГАК в 2013г. Также по рекомендации председателя не включены вопросы калькуляции и методических разработок экскурсий в программу гос.экзаменов.

### **Корректирующие действия:**

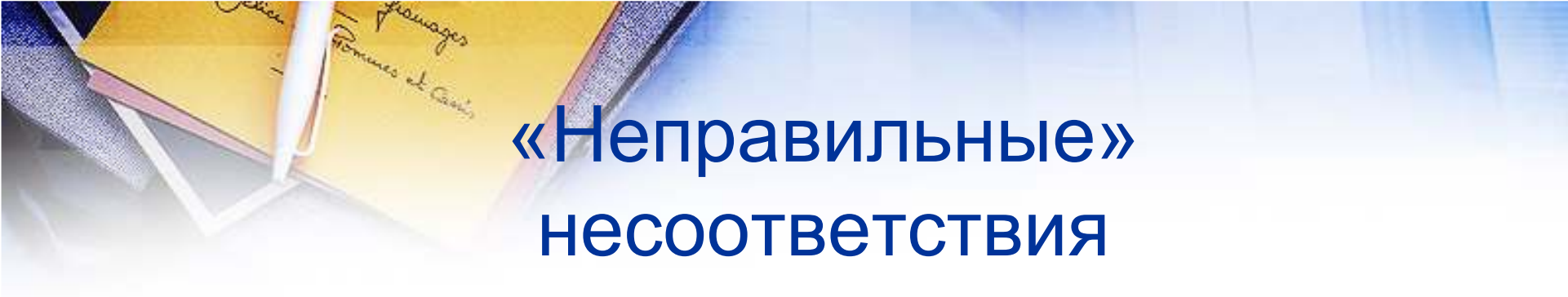
- 1) Организовать круглый стол в соответствии с рекомендациями председателя ГАК.
- 2) Внести вопросы в программу гос.экзамена, рекомендованные председателем ГАК.
- 3) Провести анализ выполнения других рекомендаций председателя ГАК в 2013/2014 уч.г.



## Пример 2

В план заседания кафедр на 2013/2014 уч. год не включены вопросы о готовности кафедры к проведению практик.

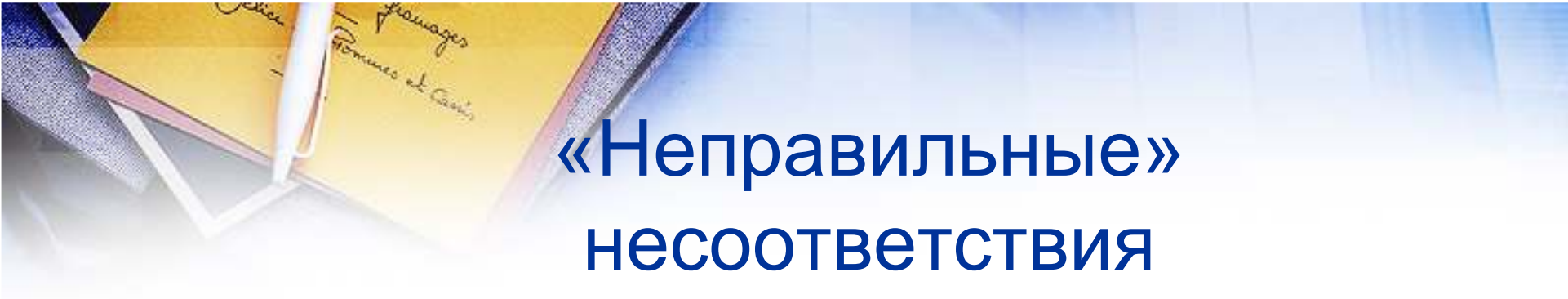
- 1) Внести изменения в план работы кафедры 2013/2014 уч.г.: включить вопрос о готовности кафедры к практикам.
- 2) Рассмотреть на заседании кафедры вопрос о готовности кафедры к практикам в четном семестре.
- 3) Зав. кафедрой ознакомиться с ПРО СКГУ 709-14 Профессиональная практика.



## «Неправильные» несоответствия

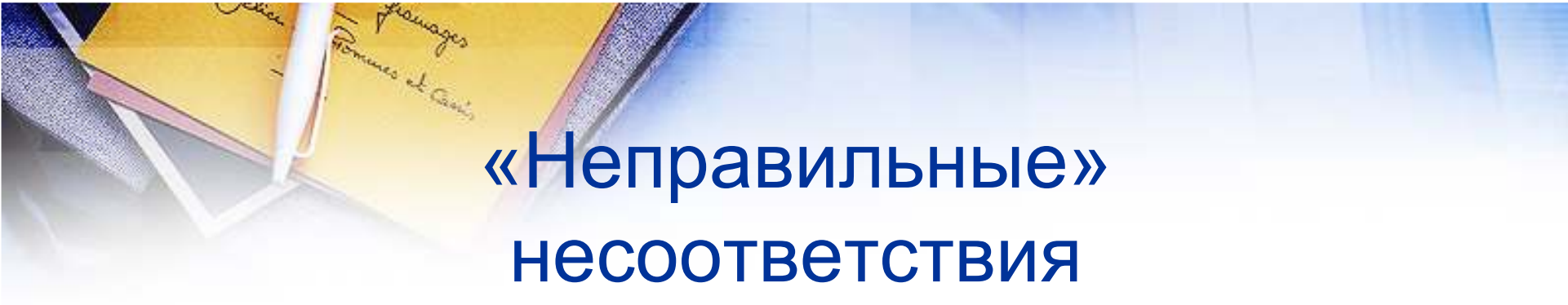
- Частичное несоответствие оформления УМКД ВНД СКГУ 39.
- На момент проверки отсутствовал УМК педагогической практики.
- Несвоевременное оформление приказов о рецензентах (15.06.2011).





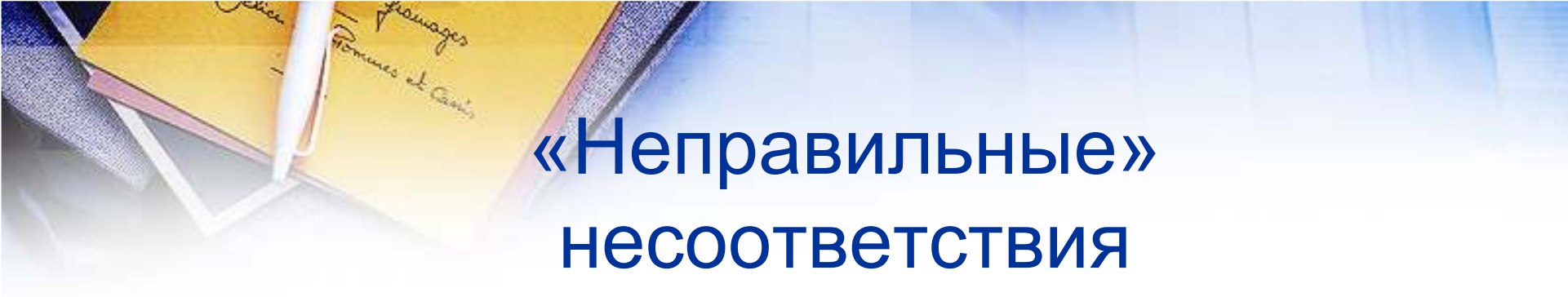
## «Неправильные» несоответствия

- На момент проверки на кафедре и в электронной библиотеке отсутствуют УМКД 1 курса по дисциплинам «Живопись 1» и «Рисунок 1».
- В УМКД «Дошкольная олигофренопедагогика», «Организация и методика коррекционных занятий с детьми с интеллектуальной недостаточностью» не оформлены изменения (описание заданий по стобалльной шкале).



## «Неправильные» несоответствия

- Отсутствие в индивидуальных планах преподавателей за 2010-2011 учебный год подтверждающих документаций по факту выполнения.
- В УМКД 2-4 курсов не внесены изменения в график выполнения и сдачи заданий по дисциплине и приложение 2.



## «Неправильные» несоответствия

- Не оформлены изменения к УМКД находящиеся на кафедре для 2-4 курсов (приложение 2 - оценка успеваемости по стобалльной шкале).
- В протоколе заседания кафедры отсутствует информация о рассматриваемых вопросах повестки дня и постановляющей части по этим вопросам.



## Определите пункт стандарта?

- Если нет Положения о подразделении
- Если нет копии Положения о подразделении
- Если сотрудник не знает содержание ДИ?
- Если сотрудник знает содержание, но нет подписи об ознакомлении в КС?



Если **нет** Положения о подразделении, ДИ, инструкций

- 5.1 Обязательства руководства

**Нет копии** Положения о подразделении, ДИ, инструкций

- 4.2.3 Управление документацией. d) обеспечение наличия соответствующих версий

Сотрудники **не знают** содержания ДИ, Положения, приказов, изменений и т.д.

- 6.2.2d Компетентность, подготовка и осведомленность

Сотрудников ознакомили, но **нет записи** в Журнале ознакомления

- 4.2.4 Управление записями





- Положение о подразделении на момент проверки **отсутствует**, что противоречит процедуре ПРО СКГУ 402-10 Организационная документация

### **Соответствие стандарту ИСО 9001**

- ***если вообще нет***

#### 5.1 Обязательства руководства

Высшее руководство должно обеспечить свидетельства своих обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также постоянному улучшению ее результативности посредством:

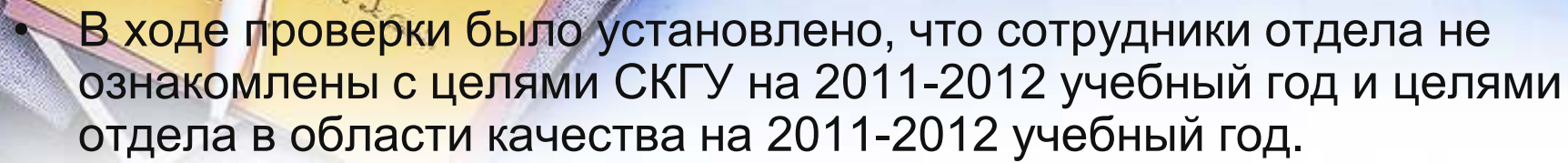
а) доведения до сведения организации важности требований потребителей, а также законодательных и нормативных требований

- ***если копии нет***

#### 4.2.3 Управление документацией.

d) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения




- 
- В ходе проверки было установлено, что сотрудники отдела не ознакомлены с целями СКГУ на 2011-2012 учебный год и целями отдела в области качества на 2011-2012 учебный год.
  - Согласно распоряжения №84 от 24.08.2011 сотрудники подразделения должны быть ознакомлены с указанными документами и журнал ознакомления должен содержать соответствующие отметки.

### **Соответствие стандарту ИСО 9001**

- **Если не ознакомлены, то это**  
6.2.2d Компетентность, подготовка и осведомленность  
Организация должна:  
d) обеспечивать осведомленность своего персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества.
- **Если нет записи, то это**  
4.2.4 Управление записями  
Записи, которые ведутся для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества, должны управляться.





## Если нет записей, то несоответствие можно вынести по конкретным пунктам

- 5.6.1 об анализе со стороны руководства
- 6.2.2.e записи об образовании, подготовке, навыках и опыте сотрудников
- 7.1.d что процессы жизненного цикла продукции и продукция не соответствуют требованиям
- 7.2.2 результатов анализа требований, относящихся к продукции
- 7.3.2 входные данные, относящиеся к требованиям к продукции
- 7.3.5 записи результатов верификации
- 7.3.6 записи результатов валидации и всех необходимых действий при разработке
- 7.3.7 результатов анализа изменений проекта
- 7.4.1 записи результатов оценивания поставщиков
- 7.5.3 по идентификации
- 7.5.4 сохранение собственности потребителя
- 7.6.5 результаты поверки и калибровки
- 8.2.2 записи об аудитах
- 8.2.4 записи о лице, выпускающем продукцию
- 8.3 записи о характере несоответствий
- 8.5.2 записи результатов корректирующих действий
- 8.5.3 записи результатов предупреждающих действий







- В плане работы секторов библиотеки **отсутствуют отметки** о выполнении.

### **Соответствие стандарту ИСО 9001**

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции.

d) **записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и произведенная продукция соответствуют требованиям (см. 4.2.4).**





- В комплексном плане факультета на 2011-2012 учебный год **отсутствуют отметки**, свидетельствующие о выполнении запланированных мероприятий за прошедший период (1ое полугодие).

### **Соответствие стандарту ИСО 9001**

7.1d Планирование процессов жизненного цикла продукции.

**d) записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и произведенная продукция соответствуют требованиям (см. 4.2.4).**





- Не предоставлены **свидетельства** о выполнении постановляющей части протокола №6 Ученого совета факультета о проведении кураторских часов с оформлением протокола ("Итоги зимней экзаменационной сессии").

### **Соответствие стандарту ИСО 9001**

#### п.4.2.4 Управление записями

Записи, которые ведутся для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества, должны управляться.

Записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и подлежать восстановлению.





- Дело 12-19-2005 не соответствует номенклатуре

### Соответствие стандарту ИСО 9001

#### п.4.2.4 Управление записями

Записи, которые ведутся для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества, должны управляться.

Записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и подлежать восстановлению.





- Документы в делах находящихся в подразделении в соответствии с номенклатурой дел, **неидентифицируются и не соответствуют описи**

## Соответствие стандарту ИСО 9001

### п.4.2.4 Управление записями

Записи, которые ведутся для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества, должны управляться.

Записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и подлежать восстановлению.





- Используется **устаревшие формы** описи в делах, имеющих в подразделении в соответствии с номенклатурой дел

### **Соответствие стандарту ИСО 9001**

Наблюдение, потому что это не влияет на качество.

или

п.4.2.4 Управление записями.

Записи, которые ведутся для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества, должны управляться.

Записи должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и подлежать восстановлению.





- Отсутствует **регистрация** выдачи копий (выписок) заседаний совета факультета и УМС факультета.
- Согласно П СКГУ СФ п.8.2 и П СКГУ УМС п.8.2 **оформление** выписок выполняется секретарем в течение трех дней после заседания. (п.4.2.4)

### **Соответствие стандарту ИСО 9001**

??? Два разных глагола и два разных несоответствия





- В журнале учебной группы ФКС-09к **отсутствует** академический календарь.
- Согласно процедуре ПРО СКГУ 706-10 утвержденный академический календарь в обязательном порядке должен быть в журнале учебных групп.

### **Соответствие стандарту ИСО 9001**

4.2.3 Управление документацией.

d) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения







- В протоколе №7 от 13.12.2011 **отсутствует анализ и проблемы** итогового рейтинга студентов.

### **Соответствие стандарту ИСО 9001**

#### 8.4с Анализ данных

Организация должна определять, собирать и анализировать соответствующие данные... Анализ данных должен предоставлять информацию, касающуюся:

с) характеристик и тенденций процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий (см. 8.2.3 и 8.2.4)





- На момент проведения аудита отсутствовали сведения по анализу результатов текущего контроля студентов групп Ж-08, КЖ-08, что не соответствует ИСО 9001:2008 п.4.2.

## **Соответствие стандарту ИСО 9001**

### 8.4с Анализ данных

Анализ данных должен предоставлять информацию, касающуюся:

с) характеристик и тенденций процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий (см. 8.2.3 и 8.2.4)





- В журналах кураторов Иванова В.П. гр. ЭЭ-10 **отсутствует отчет** куратора о проделанной работе за третий семестр; Сабяева Н.Р. гр. МС-11 **отсутствует план ВР** на 2011-2012 учебный год.

### Соответствие стандарту ИСО 9001

1) 4.2.4 Управление записями  
либо 8.4 Анализ данных

2) 7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции  
Организация должна планировать и разрабатывать процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла продукции. Планирование процессов жизненного цикла продукции должно быть согласовано с требованиями к другим процессам системы менеджмента качества (см. [4.1](#)).





## Практическое задание

1. Ознакомимся с ПРО СКГУ 703-14
2. Составим 2-3 вопроса с указанием пункта процедуры
3. Укажем пункт ИСО 9001 для вопросов



**Несоответствие:** *В протоколе заседаний УМС факультета отсутствует вопрос о рассмотрении учебно-методической литературы, подготовленной к изданию.*

4. Оформим в программе несоответствие (можно его поправить для достоверности) с указанием пункта процедуры и ИСО 9001
5. Разработаем корректирующие действия





- В протоколе заседаний УМС факультета **отсутствует вопрос** о рассмотрении учебно-методической литературы, подготовленной к изданию.

Согласно ПРО СКГУ 703-11 п.6.3.4 УМ материалы, подготовленные к изданию должны рассматриваться на заседании УМС факультета.

### 7.3.5 Верификация проекта и разработки

Верификация должна осуществляться в соответствии с запланированными мероприятиями (см. **7.3.1**), чтобы удостовериться, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют входным требованиям. **Записи результатов верификации и всех необходимых действий должны поддерживаться в рабочем состоянии (см. 4.2.4).**





Благодарю за внимание!

