



Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Российский государственный гидрометеорологический  
университет»  
(ФГБОУ ВПО «РГГМУ»)

Документированная процедура

Управление документацией

СМК-ДП-05/13

Руководство по управлению несоответствующей продукцией

УТВЕРЖДАЮ

и.о. Ректора ФГБОУ ВПО  
Российский государственный  
гидрометеорологический  
университет (РГГМУ)

*Л.С. Карлин* Карлин Л.Н.

«30» 08 2013 г.



## ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система Менеджмента Качества

*Руководство по управлению несоответствующей продукцией*

СМК-ДП-05/13

Версия 2.0

Санкт-Петербург  
2013

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник Центра качества и НО УП	Гагулина Н.Л. <i>Н.Л. Гагулина</i>	09.08.2013
Версия: 2.0	Вид рассылки: электронная	экземпляр: <i>к2</i>	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 28.08.2013, 5:05 PM

Стр. 1 из 12



## Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

Руководство по управлению несоответствующей продукцией

### СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	4
4. ОПИСАНИЕ.....	6
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	10
ЛИСТ РАССЫЛКИ.....	11
ТАБЛИЦА УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ .....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	12

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<b>Разработал</b>	Начальник Центра качества и НО УП	Гагулина Н.Л.	10.08.2013
<b>Версия: 2.0</b>	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM		Стр. 2 из 12

 <b>РГГМУ</b>	Документированная процедура
<b>СМК-ДП-05/13</b>	<b>Руководство по управлению несоответствующей продукцией</b>

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- 1.1. Управление несоответствиями нацелено на своевременное обнаружение и устранение несоответствующих услуг в Университете на любой стадии образовательного процесса.
- 1.2. Настоящая процедура является документом системы менеджмента качества (СМК) федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Российский государственный гидрометеорологический университет» (далее по тексту Университет или РГГМУ)», определяющим требования к средствам управления, ответственность и полномочия по управлению несоответствующей продукцией в Университете.
- 1.3. Настоящая процедура устанавливает единый порядок управления несоответствующей продукцией в рамках СМК Университета.
- 1.4. Руководство и контроль за управлением несоответствующей продукцией в рамках СМК Университета осуществляет Центр качества и нормативного обеспечения учебного процесса (НО УП).
- 1.5. Требования настоящей процедуры являются обязательными для применения сотрудниками Центра качества и НО УП РГГМУ, участниками аудиторской группы, назначенными приказом Ректора Университета, руководителями структурных подразделений.
- 1.6. Настоящая документированная процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процесса СМК «Измерение, анализ и улучшение», подпроцесс «Управление несоответствиями» (СМК-ПП-4.4/13).

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<b>Разработал</b>	<i>Начальник Центра качества и НО УП</i>	<i>Гагулина Н.Л.</i>	<i>10.08.2013</i>
<b>Версия: 2.0</b>	<i>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM</i>		<i>Стр. 3 из 12</i>



## Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

Руководство по управлению несоответствующей продукцией

### 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 2.1. ГОСТ Р ИСО 9000:2001
- 2.2. ГОСТ ISO 9001-2011;
- 2.3. ГОСТ Р 52614.2-2006. Системы менеджмента качества.

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ГОСТ Р ИСО 9001:2001 В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ.

### 3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

- 3.1. В настоящей процедуре использованы термины и определения, соответствующие ГОСТ ISO 9001-2011:

**соответствие** – выполнение требования (ИСО 9000:2001, п. 3.6.1);

**несоответствие** – невыполнение требования;

**несоответствие для процессов** (ИСО 9000:2001, п.8.2.3) – случай, когда процесс не выполняет установленные для него требования (включая требования к продукции процесса). Такое невыполнение требований процесса может быть в следующих случаях:

- значения характеристик процесса находятся вне установленных границ (требований);
- значения характеристик процесса демонстрируют нахождение его в неуправляемых условиях (статистически неуправляемое состояние: значения характеристик процесса в течение планируемого периода не достигают целевых значений).

В любом из перечисленных случаев может приниматься решение о запуске корректирующих действий;

**несоответствие продукции** (ИСО 9000:2001, п.8.2.4,8.3).

Следует различать:

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	<i>Начальник Центра качества и НО УП</i>	<i>Гагулина Н.Л.</i>	<i>10.08.2013</i>
<i>Версия: 2.0</i>	<i>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM</i>		<i>Стр. 4 из 12</i>



## Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

### Руководство по управлению несоответствующей продукцией

несоответствие требованиям на продукцию отдельных ее единиц (ИСО 9001, пп.7.5.1,а; 8.2.4;8.3) – при этом выполняется управление несоответствующей продукцией (изоляция, переделка и т.д.). Характеристики продукции используются в качестве показателей процесса и здесь несоответствие продукции интерпретируется как несоответствие процесса. Например, несоответствие процесса заключается в большом количестве отдельных единиц несоответствий, и это количество превышает допустимое (установленное) значение. В данном случае также могут запускаться корректирующие действия;

**образовательная услуга (продукция)** (ГОСТ Р 52614.2-2006. Системы менеджмента качества. РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ГОСТ Р ИСО 9001:2001 В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ, п. 3.4) – услуга (продукция), связанная с образованием. Предоставление образовательной услуги может включать в себя информацию об использовании программного обеспечения, аппаратных средств ЭВМ или бумажных носителей, используемых как вспомогательные средства для передачи информации и сохранности справочных данных;

**верификация** - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**корректирующее действие** - действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;

**коррекция** - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием;

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<b>Разработал</b>	Начальник Центра качества и НО УП	Гагулина Н.Л.	10.08.2013
<b>Версия: 2.0</b>	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM		Стр. 5 из 12



## Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

Руководство по управлению несоответствующей продукцией

**предупреждающее действие** - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее – для предотвращения повторного возникновения события.

### 4. ОПИСАНИЕ

4.1. Требования настоящего руководства применяются в случае:

- выявления несоответствий в результате мониторинга и измерения характеристик продукции на всех стадиях ее жизненного цикла;
- выявления несоответствия характеристик продукции потребителями;
- выявления несоответствий в процессе мониторинга и измерения процессов СМК;
- выявления несоответствий в ходе проведения внутренних и внешних аудитов СМК;
- выявления несоответствий при проведении оценки удовлетворенности потребителей образовательной услуги (продукции).

4.2. Университет обеспечивает все необходимые условия для предоставления качественной образовательной услуги. Основными областями, в которых могут быть обнаружены несоответствия в производстве качественной образовательной услуги, являются:

- Планирование учебной работы;
- работа преподавательского состава и обучающихся;

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	<i>Начальник Центра качества и НО УП</i>	<i>Гагулина Н.Л.</i>	<i>10.08.2013</i>
<i>Версия: 2.0</i>	<i>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM</i>		<i>Стр. 6 из 12</i>



## Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

### Руководство по управлению несоответствующей продукцией

- учебно-методическое и материально-техническое обеспечение образовательной деятельности и т.д.
- 4.3. Данные о несоответствующей продукции и несоответствиях поступают:
- при проведении анализа требований к специалистам и сравнении их с содержанием образовательных программ;
  - в ходе анализа соответствия результатов работы ожиданиям заинтересованных сторон;
  - при проведении аккредитации образовательных программ;
  - из результатов внутренних аудитов;
  - в ходе анализа результатов текущего, промежуточного и итогового контроля знаний студентов;
  - при проведении анализа руководством текущего состояния процессов и результатов образовательной деятельности;
  - при изучении мнений и оценок персонала и студентов, полученных по каналам обратной связи;
  - по результатам мониторинга всех видов образовательной деятельности студентов, ППС и сотрудников.
- 4.4. Мероприятия, которые позволяют выявить и учесть несоответствия:
- процессы анализа функционирования СМК Университета руководством;
  - внешние проверки деятельности Университета;
  - проведение в Университете внутренних аудитов;
  - проведение самооценок подразделениями Университета;
  - поступление информации о несоответствиях в деятельности Университета из внешних источников;

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<b>Разработал</b>	Начальник Центра качества и НО УП	Гагулина Н.Л.	10.08.2013
<b>Версия: 2.0</b>	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM		Стр. 7 из 12



## Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

### Руководство по управлению несоответствующей продукцией

- проведение анкетирования и опросов потребителей услуг/продукции;
  - анализ жалоб, претензий, пожеланий, предложений, поступающих от студентов и персонала университета;
  - анализ руководством Университета степени достижения поставленных целей по статистическим и аналитическим отчетам.
- 4.5. Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, например, санкционированное разрешение на переаттестацию, отчисление или восстановление студентов, регистрируются в формах, установленных в университете (в ведомостях, распоряжениях и приказах по университету, учебных карточках студентов и других) и поддерживаются в рабочем состоянии.
- 4.6. Управление обнаруженными несоответствиями осуществляется по общей схеме, которая включает в себя: выявление несоответствия, его идентификацию (т.е. определение к какому подразделению/процессу/подпроцессу) оно относится, информирование заинтересованных лиц (руководители процессов/подпроцессов/подразделений), анализ причин его появления, принятие решения по устранению несоответствия (Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий, СМК-ДП-03/11, п.4), верификация и регистрация факта устранения несоответствия.
- 4.7. Если несоответствие выявлено руководителем подразделения/ процесса/ подпроцесса, то отчет о выявленных несоответствиях подписывается данным руководителем и согласовывается с начальником Центра качества и НО УП.
- 4.8. Если несоответствие было выявлено в процессе анализа функционирования СМК в Университете, то отчет составляется

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	<i>Начальник Центра качества и НО УП</i>	<i>Гагулина Н.Л.</i>	<i>10.08.2013</i>
<i>Версия: 2.0</i>	<i>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM</i>		<i>Стр. 8 из 12</i>



## Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

**Руководство по управлению несоответствующей продукцией**

начальником Центра качества и НО УП, который информирует руководителя подразделения/процесса/подпроцесса о факте обнаружения несоответствия и необходимости планирования и проведения корректирующих действий.

- 4.9. В случае обнаружения несоответствий в процессе внутреннего аудита их регистрация и управление ими осуществляется на основе требований, закрепленных в «Руководстве по организации внутренних аудитов» (СМК-ДП-02/11).
- 4.10. Действия, связанные с управлением обнаруженным несоответствием, документируются в специальной форме (Приложение 1).
- 4.11. Отчет о выявленных несоответствиях (Приложение 1) составляется в двух экземплярах, один из которых хранится в соответствии с номенклатурой дел в документах Центра качества и НО УП, а второй – у руководителя подразделения/процесса/подпроцесса в специальном регистраторе «Документация СМК».

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	<i>Начальник Центра качества и НО УП</i>	<i>Гагулина Н.Л.</i>	<i>10.08.2013</i>
<i>Версия: 2.0</i>	<i>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM</i>		<i>Стр. 9 из 12</i>



## Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

Руководство по управлению несоответствующей продукцией

### 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Этап процедуры	Ректор	Уполномоченный от лица руководства Университета по вопросам качества	Руководители процессов	Руководители подразделения
Анализ несоответствий для процессов	-	В	О	В
Анализ несоответствий (в т.ч. и потенциальных)	-	В	-	О
Составление отчета о выявленных несоответствиях (от руководителя подразделения)	-	-	-	О
Составление отчета о выявленных несоответствиях (от руководителя процесса)	-	-	О	-
Составление отчета о выявленных несоответствиях (обнаружены в процессе анализа функционирования СМК)	-	О	-	-
Составление плана корректирующих действий для отдельных процессов	-	-	О	-
Составление плана корректирующих действий для СМК в целом	-	О	В	-
Составление плана корректирующих действий	-	О	-	-
Проведение корректирующих действий по процессам	-	-	О	-
Анализ результатов корректирующих и/или предупреждающих действий	-	О	В	В
Анализ выполнения плана корректирующих действий для СМК в целом	-	О	-	-

СОГЛАСОВАНО  
Уполномоченный  
по качеству Университета  
\_\_\_\_\_ Гагулина Н.Л.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2013 г.

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник Центра качества и НО УП	Гагулина Н.Л.	10.08.2013
Версия: 2.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM		Стр. 10 из 12



## Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

Руководство по управлению несоответствующей продукцией

### ЛИСТ РАССЫЛКИ

№ п/п	Наименование подразделения	Дата рассылки
-	Ректорат	02.09.2013
1.	Управление ДОПТС	02.09.2013
2.	Деканаты	02.09.2013
3.	Кафедры	02.09.2013
4.	Учебно-методическое управление	02.09.2013
5.	Информационно-аналитический отдел	02.09.2013
6.	Управление кадров	02.09.2013
7.	Управление бухгалтерского учета	02.09.2013
8.	Планово-финансовое управление	02.09.2013
9.	Управление международных связей	02.09.2013
10.	Центр международного образования	02.09.2013
11.	Управление докторантуры и аспирантуры	02.09.2013
12.	Отдел по связям с общественностью	02.09.2013
13.	Библиотека	02.09.2013
14.	ИВЦ	02.09.2013
15.	СЦНИТ	02.09.2013
16.	филиал РГГМУ в г.Туапсе	02.09.2013
17.	филиал РГГМУ в г.Ростов-на-Дону	02.09.2013

### ТАБЛИЦА УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Стр.	Дата последней версии страницы	Причина внесения изменений	Дата внесения изменений	Подпись исполнителя

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник Центра качества и НО УП	Гагулина Н.Л.	10.08.2013
Версия: 2.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM		Стр. 11 из 12



Документированная процедура

СМК-ДП-05/13

Руководство по управлению несоответствующей продукцией

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

ОТЧЕТ О ВЫЯВЛЕННЫХ НЕСООТВЕТСТВИЯХ (ФОРМА СМК-ФД-Н.01)

ФОРМА СМК-ФД-Н.01

**ОТЧЕТ О ВЫЯВЛЕННЫХ НЕСООТВЕТСТВИЯХ**

Процесс/подпроцесс/подразделение, к которому относятся выявленные несоответствия:

№ по п/п	Выявленные несоответствия	Реквизиты документа, в котором зафиксированы корректирующие действия (план) <sup>1</sup>	Отметка о выполнении дата, подпись

Руководитель  
подразделения/процесса/подпроцесса  
\_\_\_\_\_ ФИО  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

<sup>1</sup> В данном случае план корректирующих действий, составленный по форме (Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий, СМК-ДП-03/09, приложение 1) является обязательным приложением к отчету о выявленных несоответствиях.

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<b>Разработал</b>	Начальник Центра качества и НО УП	Гагулина Н.Л.	10.08.2013
<b>Версия: 2.0</b>	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 4:58 PM		Стр. 12 из 12