

 <b>РГГМУ</b>	Министерство образования и науки Российской Федерации федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Российский государственный гидрометеорологический университет» (ФГБОУ ВПО «РГГМУ»)
	<b>Документированная процедура</b>
	Управление документацией
<b>СМК-ДП-03/13</b>	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

УТВЕРЖДАЮ  
 и.о. Ректора ФГБОУ ВПО  
 Российский государственный  
 гидрометеорологический  
 университет (РГГМУ)  
*А.С. Карлин* Карлин А.Н.  
 «30» 08 2013 г.



**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**

Система Менеджмента Качества

*Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий*

СМК-ДП-03/13  
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>К7</i>	Без подписи документ действителен 8 число после распечатки. Дата и время распечатки: 28.08.2013, 5:34 PM	Стр. 1 из 12

 <b>РГГМУ</b>	Документированная процедура
<b>СМК-ДП-03/13</b>	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

## СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	4
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	4
4. ОПИСАНИЕ.....	6
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	9
ЛИСТ РАССЫЛКИ.....	10
ТАБЛИЦА УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ .....	10
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	11
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	12

	<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, 5:00 PM</i>		<i>Стр. 2 из 12</i>

	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- 1.1. Корректирующие и предупреждающие действия выявляются на основе идентифицированных в результате проведенного анализа причин несоответствий и направлений возможных улучшений.
- 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 проведению корректирующих и предупреждающих действий в Университете.
- 1.3. Настоящая процедура устанавливает единый порядок организации, проведения и отчетности по корректирующим и предупреждающим действиям в рамках СМК Университета.
- 1.4. Руководство и контроль за проведением корректирующих и предупреждающих действий в рамках СМК Университета осуществляет Центр качества и 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», подпроцесса «Управление корректирующими и

	<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>	<small>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 5:00 PM</small>		<small>Стр. 3 из 12</small>

 <b>РГГМУ</b>	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

предупреждающими действиями» (СМК-ПП-4.6/13) и подпроцесса «Внутренний аудит» (СМК-ПП-4.2/13).

## 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 Р ИСО 9000:2000:

**несоответствие** – невыполнение требований (ИСО 9000:2001, п. 3.6.2);

**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).

	<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>	<i>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 5:00 PM</i>		<i>Стр. 4 из 12</i>

	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

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:

несоответствие требованиям на продукцию отдельных ее единиц (ИСО 9000:2001, 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;

**корректирующее действие** - действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой обнаруженной нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение;

**коррекция** - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;

**предупреждающее действие** - действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их возникновение. Предупреждающее действие предпринимается для предотвращения возникновения события, тогда как корректирующее – для предотвращения повторного возникновения события.

	<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>	<i>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 5:00 PM</i>		<i>Стр. 5 из 12</i>

 <b>РГГМУ</b>	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

#### 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 несоответствий характеристик продукции потребителями продукции;
- выявления несоответствий в результате мониторинга и измерения процессов СМК;
- выявления несоответствий в результате внутренних и внешних аудитов СМК;
- выявления несоответствий в результате оценки удовлетворенности потребителей (внутренних и внешних).

4.2. Основанием для разработки и осуществления корректирующих и предупреждающих действий являются выявленные существующие или потенциальные несоответствия. В таблице приведены основные виды несоответствий и субъекты, которые могут их выявить в процессе проведения мониторинга и анализа информации.

Основные виды несоответствий в вузе и субъекты анализа

Несоответствие	Субъект анализа
в учебных планах и рабочих программах	УМУ, факультеты, кафедры
в деятельности ППС	УМУ
в результатах образовательной деятельности (неудовлетворительные результаты промежуточных аттестаций)	деканаты факультетов, кафедры

	<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>	<small>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 5:00 PM</small>		Стр. 6 из 12

 <b>РГГУ</b>	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

Несоответствие	Субъект анализа
в научно-исследовательской деятельности	научный руководитель, НИС
в работе соискателей, аспирантов и докторантов	научный руководитель, начальник Управления докторантуры и аспирантуры

4.3. Потенциальные несоответствия выявляются должностными лицами в соответствии со сферой их деятельности, ответственностью и функциональными обязанностями на основании анализа:

- внешних и внутренних нормативных документов;
- записей и отчетов по процессам;
- результатов текущего контроля за деятельностью и аттестацией сотрудников и студентов;
- информации о проблемах, возникающих в других структурных подразделениях и высших учебных заведениях.

4.4. При работе с несоответствиями предпочтительнее их выявление и устранение, когда они представляют собой потенциальные, а не перешли в разряд фактических.

4.5. Предупреждающие действия осуществляются во всех структурных подразделениях университета, задействованных в СМК Университета.

4.6. Объем мероприятий, проводимых в качестве корректирующих и предупреждающих действий, зависит от того, насколько значимы последствия выявленного или потенциального несоответствия. В ряде случаев корректирующие действия могут быть оперативного характера и совмещены с коррекцией, в других случаях разрабатывается план

	<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>	<small>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 5:00 PM</small>		<small>Стр. 7 из 12</small>

	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

корректирующих действий (Приложение 1) или план предупреждающих действий (Приложение 2).

4.7. Проанализированная руководителями подразделений или ответственными (руководителями) за процессы информация о несоответствиях и предложения по улучшению процессов рассматриваются на совещаниях с персоналом РГГМУ под председательством начальника Центра качества и НО УП РГГМУ при обязательном присутствии руководителя подразделения или ответственного за процесс не позже чем через месяц, после обнаружения несоответствия (в том числе и потенциального).

4.8. На совещании:

- определяется необходимость корректирующих или предупреждающих действий, их содержание, сроки и ответственные за выполнение намеченных действий;
- оценивается эффективность ранее предпринятых корректирующих и предупреждающих действий;
- протоколы хранятся в папке «Документация СМК» у руководителя подразделения или ответственного за процесс.

4.9. Принятые решения и проведенный анализ фиксируется в протоколе рабочего совещания.

4.10. В случае невозможности принятия оперативных корректирующих действий и/или коррекции составляется план корректирующих мероприятий (Приложение 1).

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия/ Подпись</i>	<i>Дата</i>
<i>Разработал</i>	Начальник Центра качества и НО УП	Гагулина Н.Л.	10.08.2013
<i>Версия: 2.0</i>	<i>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 5:00 PM</i>		<i>Стр. 8 из 12</i>

 <b>РГГМУ</b>	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

4.11. В целях подтверждения отсутствия несоответствий и эффективности предпринятых корректирующих и предупреждающих действий может быть проведен внеплановый внутренний аудит.

Порядок организации внепланового аудита установлен документированной процедурой «Руководство по организации внутренних аудитов» (СМК-ДП-02/13) п.4.3.

## 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Этап процедуры	Ректор	Уполномоченный от лица руководства Университета по вопросам качества	Руководители процессов	Руководители подразделения
Анализ несоответствий для процессов	-	В	О	В
Составление плана корректирующих и/или предупреждающих действий	У	С	О	В
Распределение ответственности в соответствии с планом корректирующих и/или предупреждающих действий	-	В	В	О
Проведение корректирующих и/или предупреждающих действий	-	В	-	О
Проведение корректирующих и/или предупреждающих действий по процессам	-	-	В	О
Анализ результатов корректирующих и/или предупреждающих действий	-	О	В	В

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

	<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>	<small>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 5:00 PM</small>		<small>Стр. 9 из 12</small>

 <b>РГГМУ</b>	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

### 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

	<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, 5:00 PM</i>		<i>Стр. 10 из 12</i>

 <b>РГГМУ</b>	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ПЛАН КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ (ФОРМА СМК-ФД-К.01)

ФОРМА СМК-ФД-К.01

**ПЛАН КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ**

№ по п/п	Выявленные несоответствия	Мероприятия по устранению	Срок выполнения	ФИО/должность ответственного за выполнение	Отметка о выполнении и дата, подпись

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО

Начальник Центра качества и НО УП,  
уполномоченный от лица Руководства  
Университета по вопросам качества

\_\_\_\_\_ Н.Л. Гагулина

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

	<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>	<small>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 5:00 PM</small>		<i>Стр. 11 из 12</i>

 <b>РГГМУ</b>	Документированная процедура
СМК-ДП-03/13	<b>Руководство по проведению корректирующих и предупреждающих действий</b>

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПЛАН ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ (ФОРМА СМК-ФД-КОР.02)

ФОРМА СМК-ФД-КОР.02

**ПЛАН ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ**

№ по п/п	Потенциальные несоответствия	Мероприятия по устранению	Срок выполнения	ФИО/должность ответственного за выполнение	Отметка о выполнении и дата, подпись

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_

СОГЛАСОВАНО

Начальник Центра качества и НО УП,  
уполномоченный от лица Руководства Университета  
по вопросам качества

\_\_\_\_\_ Н.Л. Гагулина

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

	<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>	<small>Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.08.2013, 5:00 PM</small>		<small>Стр. 12 из 12</small>