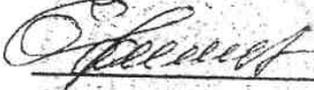


	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Московский государственный технический университет гражданской авиации
	Система менеджмента качества
	Документы СМК
СМК-ДП-8.2.2-2010	Внутренние аудиты

«УТВЕРЖДАЮ»
РЕКТОР МГТУ ГА

Б.П. Елисеев
«30» 12 2010 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Внутренние аудиты

СМК-ДП-8.2.2-2010

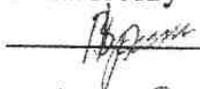
Версия 1.0

Дата введения:

01.01.2011

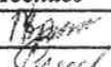
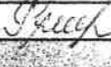
«СОГЛАСОВАНО»

Представитель руководства
по качеству

 Криницин В.В.

«27» декабря 2010 г.

Москва 2010

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Советник ректора по ОД	Криницин В.В. 	27.12.2010
	Начальник ОКПС	Румянцева О.С. 	27.12.2010
Версия: 1.0			Стр. 1 из 37



ДП «Внутренние аудиты»

СМК-ДП-8.2.2-2010

Аннотация

Документированная процедура «Внутренние аудиты» предусматривает регулярные внутривузовские проверки качества основных видов деятельности, реализуемых в соответствии с Уставом МГТУ ГА, и процессов, связанных с функционированием СМК. Проверке подвергаются процессы и виды деятельности согласно реестру, приведенному в таблице 4.1. Руководства по качеству (РК-2010), которые детализируются для структурных подразделений в виде совокупности наблюдаемых и диагностируемых видов работ (подпроцессов) в соответствии с функциями подразделения.

Данный документ СМК является временным и может быть использован при обучении персонала и подготовке внутренних аудиторов.

Составители: Креницин В.В., Румянцева О.С.

Рецензент: Логачев В.П.



Содержание

	стр.
Предисловие	4
1. Назначение и область применения	5
2. Нормативные документы.....	5
3. Термины, определения, обозначения и сокращения.....	6
4. Общие положения	8
5. Порядок проведения внутренних аудитов	13
5.1. Подготовка внутреннего аудита.....	13
5.2. Проведение аудита.....	13
5.3. Заключительный этап аудита.....	15
6. Управление записями при проведении внутренних аудитов	16
7. Требования к аудиторам. Подготовка аудиторов	17
8. Ответственность участников процедуры	20
Лист согласования	22
Лист ознакомления	23
Лист регистрации изменений	24
 Приложения	
Приложение А. Графическое описание документированной процедуры	25
Приложение Б. Форма программы проведения внутренних аудитов ..	27
Приложение В. Форма плана проведения внутреннего аудита, осуществляемого УКК	28
Приложение Г. Форма плана проведения внутреннего аудита, осуществляемого ФКК	29
Приложение Д. Форма чек-листа внутреннего аудита.....	30
Приложение Е. Форма протокола о несоответствии	31
Приложение Ж. Форма отчета о результатах внутреннего аудита	32
Приложение З. Положение об университетской комиссии по качеству.....	33
Приложение И. Положение о факультетской комиссии по качеству..	36



Предисловие

1. РАЗРАБОТАНА Отделом качества подготовки специалистов
2. ВНЕСЕНА проректором по учебно-методической работе и качеству Н.Я.Бамбаевой
3. УТВЕРЖДЕНА ректором университета 30.12.2010 г.
4. ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ приказом ректора от 30.12.2010 г. № 758.
5. ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ



1. Назначение и область применения

Настоящая процедура устанавливает требования к планированию, организации, проведению и документированию внутренних аудитов системы менеджмента качества (СМК) в МГТУ ГА. Требования процедуры обязательны для применения на кафедрах и в подразделениях МГТУ ГА.

Целью проведения внутренних аудитов является определение степени выполнения требований к СМК, установленных ИСО 9001 и вузом.

Внутренние аудиты могут проводиться в следующих случаях:

- по плану аудитов на год;
- при необходимости, обусловленной совершенствованием основных видов деятельности вуза, а также процессов и документов СМК;
- при подготовке к сертификации СМК или ее инспекционному аудиту.

Руководителем процесса «Внутренние аудиты» является представитель руководства по качеству МГТУ ГА.

2. Нормативные документы

При разработке настоящей документированной процедуры использованы следующие документы:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования;
- Руководство по качеству;
- Документированная процедура СМК-ДП-8.4-2. «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2003 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента;
- Устав МГТУ ГА (редакция №5) с изменениями;
- Типовое положение об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении) Российской Федерации», утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2008 г., № 71;
- Положение о комплексной проверке кафедры МГТУ ГА, утвержденное приказом ректора МГТУ ГА от 27.05.2002 г. № 292;
- Документированная процедура СМК - ДП-4.4.2. «Управление документацией».



3. Термины, определения, обозначения и сокращения

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Соответствие - выполнение требования.

Несоответствие - невыполнение требования.

Несоответствие для процессов – процесс не выполняет установленные для него требования (включая требования к результату процесса). Такое невыполнение требований процесса может быть в случаях:

- значения характеристик процесса находятся вне установленных границ (требований);

- значения характеристик процесса демонстрируют его нахождение в неуправляемых условиях;

- значения характеристик процесса в течение планируемого периода не достигают целевых значений.

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

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

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

Информационная карта процесса – документ, содержащий информацию об основных атрибутах процесса, а именно о входах и выходах процесса, включая:

- цели процесса;

- измерение и анализ процесса;

- мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса;

- взаимодействие процесса (поставщики/потребители);

- ресурсы процесса;

- документы управлением процессом.

Цели в области качества - цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.



Удовлетворенность потребителей - восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить **требования** к качеству.

Постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Аудит – 1) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств о результатах деятельности образовательного учреждения (ОУ) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев, устанавливаемых программой и планом аудита; 2) процесс экспертизы ОУ, его подразделений, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам (объекты исследования: подразделения ОУ, процессы, образовательные программы, учебные планы, персонал, инфраструктура и т. д.).

Внутренние аудиты, иногда называемые «аудиты первой стороной», проводятся обычно самим ОУ или от его имени для внутренних целей и могут служить основанием для декларации о соответствии образовательным стандартам.

Внешние аудиты включают аудиты, обычно называемые «аудиты второй стороной» или «аудиты третьей стороной». Аудиты второй стороной проводятся сторонами, заинтересованными в деятельности ОУ, например, потребителями или другими лицами от их имени. Аудиты третьей стороной проводятся внешними независимыми организациями. Эти организации осуществляют аттестацию или аккредитацию на соответствие требованиям, например, требованиям Стандартов и Директив ENQA, ГОСТ Р ИСО 9001 и др.

Наблюдения аудита - результат оценки свидетельства аудита в зависимости от критериев аудита. Наблюдения аудита могут указывать на соответствие или несоответствие критериям аудита или на возможности улучшения.

Заключения по результатам аудита - выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

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



Процесс установления целей и поиска возможностей улучшения является постоянным процессом, использующим наблюдения аудита и заключения по результатам аудита, анализ данных, анализ со стороны руководства или другие средства и обычно ведущим к корректирующим действиям или предупреждающим действиям.

Результативность - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;

ОУ – образовательное учреждение;

СМК – система менеджмента качества;

МГТУ ГА (или **Университет**) – Московский государственный технический университет гражданской авиации;

УМР и К – учебно-методическая работа и качество;

ОКПС – отдел качества подготовки специалистов;

РК – руководство по качеству;

ДП – документированная процедура;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

УКК – университетская комиссия по качеству;

ФКК – факультетская комиссия по качеству;

ВПО – высшее профессиональное образование;

УМК-Д – учебно-методический комплекс дисциплины;

УВП – учебно-вспомогательный персонал;

УМУ – учебно-методическое управление;

РИО – редакционно-издательский отдел;

ЦИТСО – центр информационных технологий и средств обучения;

УАТЦ – учебный авиационный технический центр.

4. Общие положения

Систематически проводимые внутренние аудиты предназначены для обеспечения руководства МГТУ ГА объективной и своевременной информацией о степени соответствия деятельности в СМК и ее результатов установленным требованиям. Для этого проверяется:

- соответствие описанной в СМК деятельности вуза требованиям нормативных документов по управлению качеством в МГТУ ГА и внешних нормативных документов;



- соответствие описанной в СМК деятельности кафедр и/или других подразделений вуза - фактической.

Задачами внутреннего аудита являются:

- оценка соответствия всей СМК или отдельных её процессов требованиям нормативных документов, регламентирующих вопросы управления качеством в образовательном учреждении (стандарты и директивы ENQA, стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и иные стандарты и нормативные акты);

- оценка результативности и эффективности функционирования СМК или отдельных ее процессов с точки зрения Политики руководства и целей в области качества;

- определение возможностей и путей улучшения СМК Университета, процессов и предоставляемых образовательных услуг;

- выявление несоответствий СМК или отдельных процессов в сравнении с требованиями, установленными документацией СМК;

- оценка соответствия фактической деятельности кафедр или подразделений деятельности, описанной в СМК;

- предоставление руководству вуза достоверной информации для разработки корректирующих и предупреждающих действий с целью улучшения СМК;

- проверка эффективности корректирующих действий по результатам предыдущих проверок.

- предоставление потребителям образовательных услуг доказательств результативности функционирования СМК.

Программа внутренних аудитов СМК формируется представителем руководства по качеству совместно с начальником ОКПС, исходя из общих целей аудита, целей мониторинга и информации о предыдущих внутренних и внешних аудитах, и представляется на утверждение ректору МГТУ ГА.

В существенных с точки зрения управления качеством случаях программа внутренних аудитов может корректироваться в оперативном порядке, например:

- при поступлении информации от потребителя;
- введении новых процедур;
- значительных изменениях СМК и т.д..

В образовательном учреждении наряду с процессами СМК внутреннему аудиту подлежат также процессы жизненного цикла предоставления услуг (продукции):

- 2.2. Проектирование и разработка образовательных программ;



- 2.3. Довузовская подготовка;
- 2.4. Прием студентов;
- 2.5. Реализация основных образовательных программ ВПО;
- 2.6. Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми;
- 2.7. Проектирование образовательных программ дополнительного образования;
- 2.8. Реализация образовательных программ дополнительного образования;
- 2.9. Подготовка кадров высшей квалификации;
- 2.10. Научные исследования и разработки;
- 2.11. Инновационная деятельность;
- 3.1. Управление персоналом;
- 3.2. Управление образовательной средой;
- 3.3. Редакционно-издательская деятельность;
- 3.4. Библиотечное и информационное обслуживание;
- 3.5. Управление информационной средой;
- 3.7. Управление инфраструктурой;
- 3.8. Управление производственной средой;
- 3.9. Обеспечение безопасности жизнедеятельности.

Данные процессы определены в Руководстве по качеству РК-2010 и описаны в соответствующих информационных картах.

Внутренний аудит отдельных процессов или работ в рамках этих процессов может по решению руководства Университета заменяться или дополняться иными формами контроля, например:

- периодическими проверками (плановыми или внеплановыми) кафедр, подразделений, отдельных сотрудников и отдельных видов работ;
- инспекциями кафедр, подразделений или отдельных видов работ в рамках процессов.

Организаторами и исполнителями внутреннего аудита в Университете являются университетская комиссия по качеству (УКК) и факультетские комиссии по качеству (ФКК). Для работы в этих комиссиях на постоянной основе привлекаются в качестве аудиторов (экспертов) высококвалифицированные преподаватели и сотрудники университета. Состав этих комиссий утверждается приказом ректора Университета по представлению проректора по УМР и К. Для выполнения отдельных поручений комиссии по качеству могут привлекаться другие преподаватели и сотрудники университета. УКК и ФКК осуществляют свою деятельность на основе данной документированной процедуры,



включающей в себя положения об этих комиссиях, приведенных в Приложениях 3 и И.

В зависимости от сложности и трудоемкости программы внутреннего аудита различают следующие виды проверки:

- комплексная проверка основного процесса, всех вспомогательных процессов и условий их проведения в рамках отдельного подразделения вуза (например, комплексная проверка деятельности кафедры);
- выборочная проверка отдельных сторон процесса и условий его проведения или отдельных вспомогательных процессов и обеспечивающих их подразделений;
- оперативная (внеплановая) проверка процесса в отдельном подразделении в целом или проверка реализации этого процесса на отдельных участках ответственности конкретных преподавателей и должностных лиц.

При проверках функционирования СМК различают следующие виды проверки:

- проверка документации СМК (аудит адекватности);
- аудит соответствия.

Проверка документации СМК осуществляется в соответствии с программой и планом аудита. Документация СМК должна удовлетворять требованиям документированных процедур СМК – ДП – 4.4.2 «Управление документацией» и СМК – ДП – 4.4.3 «Порядок управления записями и данными по качеству», а также установленным в Университете требованиям к делопроизводству в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в МГТУ ГА.

Аудиторская группа оценивает результативность процессов СМК, в которых участвует кафедра или подразделение, динамику показателей, возможности улучшения и дает рекомендации по дальнейшему совершенствованию деятельности.

При аудите адекватности проверка документов осуществляется по следующим критериям:

- проверка комплектности и полноты документов;
- внешний вид документов;
- соответствие документов установленным правилам оформления;
- соответствие названия, обозначений, структурного построения документа;



- наличие подписей, их расшифровок, дат и должностей разработчиков, а также проверяющих, согласующих и утверждающих документ;
- использование точных и однозначных терминов и определений;
- описание процесса с достаточным уровнем детализации (оно должно соответствовать компетентности персонала, выполняющего процесс);
- наличие условий для функционирования СМК (деятельность, документальные требования к деятельности и ее результатам, обученный персонал, ресурсы, документирование деятельности, способы проверки и взаимодействие при выполнении процесса, установленная ответственность персонала).

Выявленные несоответствия в документах заносятся аудитором в протоколы.

При аудите соответствия устанавливается степень, с которой СМК понята, внедрена и соблюдается персоналом (фактическое выполнение персоналом требований, установленных в документации СМК МГТУ ГА).

Выявленные несоответствия аудиторами заносятся в протоколы.

Результаты внутренних аудитов СМК должны быть использованы как основание для улучшения:

- деятельности кафедр и подразделений;
- методов и средств управления процессами СМК и университетом в целом;
- программ внутренних аудитов, а также результативности и эффективности аудитов.

Для документирования результатов аудитов применяются формы документов внутреннего аудита, приведенные в Приложениях Б-Ж:

- Форма 8.2.2 Ф-02. Программа внутреннего аудита СМК;
- Форма 8.2.2 Ф-03. План внутреннего аудита, осуществляемого УКК;
- Форма 8.2.2. Ф-04. План внутреннего аудита, осуществляемого ФКК;
- Форма 8.2.2 Ф-05. Чек – лист;
- Форма 8.2.2 Ф-06. Протокол несоответствия;
- Форма 8.2.2 Ф-07. Отчет по результатам внутреннего аудита.

Графическое описание процедуры внутреннего аудита приведено в приложении А.



5. Порядок проведения внутренних аудитов

5.1 Подготовка внутреннего аудита

Данный этап внутреннего аудита включает:

- формирование аудиторской группы из числа аудиторов УКК (ФКК) с учетом специфики объекта проверки;
- издание распоряжения проректора по УМР и К (декана факультета) по утверждению группы внутренних аудиторов;
- разработку Программы проведения внутреннего аудита (форма 8.2.2 Ф 02, Приложение Б);
- разработку Плана проведения внутреннего аудита, осуществляемого УКК (форма 8.2.2 Ф 03, Приложение В);
- разработку Плана проведения внутреннего аудита, осуществляемого ФКК (форма 8.2.2 Ф 04, Приложение Г);
- анализ выполнения и результативности корректирующих действий предыдущих аудитов и дополнение плана внутреннего аудита по результатам этого анализа;
- информирование проверяемых кафедр или подразделений о предстоящем аудите с помощью списка рассылки плана и программы проведения внутренних аудитов. Точная дата проведения внутреннего аудита кафедры или подразделения согласовывается руководителем группы аудиторов с руководителем проверяемого структурного подразделения;
- обеспечение группы аудиторов необходимой документацией СМК и формами 8.2.2 Ф-03 «План проведения внутреннего аудита, осуществляемого УКК» (Приложение В), 8.2.2 Ф-04 «План проведения внутреннего аудита, осуществляемого ФКК» (Приложение Г), 8.2.2 Ф-05 «Чек-лист» (Приложение Д) и Форма 8.2.2 Ф-06 «Протокол несоответствия» (Приложение Е);
- предварительный анализ аудиторами соответствующей документации СМК на кафедре или в структурном подразделении.

5.2. Проведение аудита

Проведение аудита состоит из следующих этапов:

- проведение вступительного совещания (все возражения и замечания руководителя проверяемой кафедры или подразделения по организации внутреннего аудита рассматриваются на совещании с участием данного руководителя и группы внутренних аудиторов). На вступительное совещание



приглашается также уполномоченный по качеству данной кафедры или подразделения. На вступительном совещании руководитель группы внутренних аудиторов объясняет сотрудникам проверяемой кафедры или подразделения цель аудита, критерии, в соответствии с которым будет проводиться внутренний аудит;

- сбор и проверка информации, касающейся, например:

- процесса, которому соответствует проверяемый вид деятельности данной кафедры или подразделения (например, процесса 2.5 «Реализация основных образовательных программ ВПО» для факультетов и кафедр);
- управления документацией на кафедре или в структурном подразделении;
- процесса организации делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел.

На этом этапе в формах 8.2.2 Ф-05 «Чек - лист» регистрируются свидетельства аудита.

В ходе проведения аудита устанавливается соответствие или несоответствие проверяемого объекта или процесса требованиям СМК Университета. В частности, проверки на кафедре проводятся по следующим основным объектам и процессам:

- проведение преподавателями всех видов занятий, учебных, производственных и преддипломных практик;
- организация и руководство курсовым и дипломным проектированием;
- организация самостоятельной работы студентов, проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- методическая, научная и воспитательная работа преподавателя;
- обеспечение студентов учебной и учебно-методической литературой в библиотеке университета по дисциплинам кафедры;
- состояние нормативной и организационно-методической документации кафедры, в том числе состояние УМКД;
- повышение квалификации преподавателей и сотрудников кафедры;
- состояние электронных учебных материалов для студентов по дисциплинам кафедры;
- участие ППС и УВП в развитии материально - технической базы кафедры и совершенствовании учебно-лабораторного оборудования;
- данные о функционировании СМК на кафедре и другие.



Комплексная проверка кафедры проводится в соответствии с «Положением о комплексной проверке кафедры МГТУ ГА», утвержденной приказом ректора от 27.05.2002 г. №292.

5.3. Заключительный этап аудита

Данный этап включает:

- внутреннее совещание аудиторов;
- заполнение протокола несоответствия (Приложение Е, форма 8.2.2 Ф-06);
- подготовка отчета о результатах аудита (Приложение Ж, Форма 8.2.2 Ф-07);
- передача сотрудниками ОКПС не позднее 10-ти дней после проведения аудита копий протокола несоответствия и отчета по результатам аудита руководителю проверенной кафедры или структурного подразделения и руководителю соответствующего процесса для согласования;
- проведение заключительного совещания (при необходимости), на котором сотрудникам кафедры или подразделения представляются результаты внутреннего аудита (протокол несоответствия) с необходимыми разъяснениями;
- разработка руководителем кафедры или структурного подразделения плана корректирующих/предупреждающих действий на основе протокола несоответствия.

Оригинал чек-листа хранится в ОКПС, а копия - у руководителя группы внутренних аудиторов. Копии протокола несоответствия и отчета по результатам аудита предоставляются руководителю проверенной кафедры или структурного подразделения, вторая копия хранится у руководителя группы внутренних аудиторов, а оригиналы - в ОКПС как свидетельство аудита. Данные документы являются свидетельствами аудита. Подписи всех участников аудита собираются руководителем группы внутренних аудиторов.

Критериями качества внутренних аудитов являются:

- соответствие процесса проверки нормативным документам, инструкциям и положениям, принятым в Университете;
- выполнение плана аудита;
- полнота и достоверность полученной в ходе аудита информации;
- соблюдение принципов аудита;
- степень согласованности с результатами проверки при внешних аудитах;
- отсутствие несоответствий, выявленных при проведении внешнего

	Московский государственный технический университет гражданской авиации
	ДП «Внутренние аудиты»
	СМК-ДП-8.2.2-2010

аудита, но не учтенных при проведении внутреннего аудита;

- выполнение корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита;
- результативность корректирующих и предупреждающих действий по результатам внутренних аудитов.

После получения отчета по аудиту руководители структурных подразделений по выявленным несоответствиям обязаны организовать деятельность в соответствии с документированной процедурой ДП-8.4.2 «Корректирующие и предупреждающие действия» и учесть рекомендации по улучшению. Руководитель структурного подразделения определяет причины несоответствий, предлагает мероприятия по устранению несоответствий, разрабатывает план корректирующих/предупреждающих действий.

Контроль за исполнением корректирующих/предупреждающих действий осуществляется руководителем группы внутренних аудиторов.

6. Управление записями при проведении внутренних аудитов

Ежегодная программа проведения аудитов содержит перечень планируемых внутренних аудитов с указанием сроков их проведения, ответственных за проведение и перечня проверяемых структурных подразделений. Планирование осуществляется таким образом, чтобы были проверены все структурные подразделения университета. Если в университете формируется новое структурное подразделение, не указанное в утвержденной ректором программе проведения внутренних аудитов, то дополнительно к данным документам издается документ с указанием срока и даты проведения внутреннего аудита во вновь созданном подразделении.

Ежегодная программа проведения аудитов разрабатывается представителем руководства по качеству совместно с начальником ОКПС и руководителями УКК и ФКК с учетом требований и рекомендаций руководства вуза; программа представляется по форме Приложения Б и после утверждения ректором рассылается во все подразделения в соответствии со списком рассылки, являющимся механизмом информирования подразделений о внутреннем аудите. Кроме того, каждое структурное подразделение получает оповещение по телефону о предстоящем аудите сотрудниками ОКПС.

План проведения внутреннего аудита, осуществляемого УКК, составляется руководителем УКК, согласовывается с начальником ОКПС, руководителями



групп аудиторов и утверждается проректором по УМР и К (Приложение В). План проведения внутреннего аудита, осуществляемого ФКК, составляется руководителем ФКК, согласовывается с начальником ОКПС, руководителями групп аудиторов и утверждается руководителем УКК. Формы планов внутреннего аудита, осуществляемые УКК и ФКК, приведены в Приложениях В и Г.

План аудита и конкретное время проверки устно согласовываются с проверяемым(и) подразделением(ями) и членами группы аудита. Так же как и программа, план проведения внутренних аудитов рассылается в подразделения в соответствии со списком рассылки.

Выявленные в результате аудита несоответствия регистрируются в протоколах несоответствия (Приложение Е).

По окончании аудита руководителем группы аудиторов составляется отчет. Отчет должен содержать полную, точную и однозначно понимаемую информацию по проведенному аудиту. Этот отчет является одним из видов записей по качеству и оригинал отчета передается в ОКПС, одна копия отчета хранится у руководителя группы внутренних аудиторов, а другая направляется руководителю структурного подразделения.

Отчеты и другие документы по внутренним аудитам хранятся в ОКПС до минования надобности, а затем передаются в архив МГТУ ГА.

7. Требования к аудиторам. Подготовка аудиторов

Во время проведения внутренних аудитов должен соблюдаться принцип беспристрастности, т.е. аудиторы не могут проверять свою собственную деятельность.

Аудит может проводиться как одним аудитором, так и группой аудиторов. Аудиторы проходят специальную подготовку (обучение) или имеют квалификацию внутреннего аудитора, подтвержденную сертификатом соответствующей организации.

Общие требования к внутренним аудиторам:

- наличие высшего образования и опыта работы в университете не менее 3 лет;
- наличие специальной подготовки по проведению внутренних аудитов;
- знание требований нормативных документов СМК;
- умение устанавливать личные контакты, коммуникабельность, уравновешенность, умение владеть собой;



- реалистичность и объективность, умение аналитически и гибко мыслить, целеустремленность;
- умение устно и письменно выразить свои мысли, тактичность, работоспособность.

Аудитор должен быть:

- справедливым, правдивым, искренним, вежливым;
- тактичным в отношениях с людьми;
- наблюдательным;
- способным предчувствовать и правильно понимать ситуацию;
- способным адаптироваться в различных ситуациях;
- умеющим сосредоточиться на достижении целей;
- умеющим вовремя принимать решения, основанные на логических рассуждениях и анализе;
- способным действовать независимо и в то же время эффективно сотрудничать с другими.

Внутренние аудиторы должны ответственно подходить к сохранению конфиденциальной информации, если она имеется.

Подбор преподавателей и сотрудников для подготовки внутренних аудиторов осуществляют деканы факультетов и руководители подразделений по заявкам ОКПС, исходя из требуемого числа аудиторов для реализации программы аудита университета и требования независимости аудиторов.

Кандидат в аудиторы должен иметь:

- высшее или среднее техническое образование;
- опыт работы в должностях, предусматривающих принятие решений и совместную работу с другими сотрудниками;
- личные качества, сформулированные в данном разделе.

Аудитор должен пройти обучение по программе, приведенной в таблице 1, содержащей минимальные требования. Программа обучения может быть освоена по частям в различных образовательных организациях, однако вопросы, касающиеся документации СМК (отмечены звездочкой в программе), должны осваиваться только в Университете.

	Московский государственный технический университет гражданской авиации
	ДП «Внутренние аудиты»
	СМК-ДП-8.2.2-2010

Таблица 1

Примерная программа подготовки аудиторов

Раздел, тема	Количество часов:		
	лекций	практических занятий	самостоятельных занятий
1	2	3	4
<p><i>1. Основные положения менеджмента качества</i></p> <p>1.1. Закон РФ «О техническом регулировании», технические регламенты, национальные (государственные) стандарты</p> <p>1.2. Международные нормы в области стандартизации и признание соответствия (сертификации). Основные положения Всемирной торговой организации</p> <p>1.3. Рынок образовательных услуг в регионе, России и мире*</p> <p>1.4. Современная философия качества: Э.Деминг, идеология «Шесть сигм» и др.</p> <p>1.5. Инструменты управления, обеспечения и контроля качества</p> <p>1.6. Процессный подход. Контуры регулирования с обратными связями</p> <p>1.7. Статистические методы в управлении качеством, контроль параметров процессов и продукции</p>	8	4	2
<p><i>2. Система менеджмента качества (СМК)</i></p> <p>2.1. Система менеджмента организации и СМК</p> <p>2.2. СМК по стандартам ИСО серии 9001:2000</p> <p>2.2.1. Отечественный и зарубежный опыт создания систем</p> <p>2.2.2. Терминология. Применение восьми принципов</p> <p>2.2.3. Сеть взаимодействующих процессов СМК</p> <p>2.2.4. Требования к документации СМК</p> <p>2.2.5. Основные положения стандартов ИСО серии 9001 в редакции 2008 г.</p> <p>2.2.6. Ответственность руководства, политика, анализ со стороны руководства</p> <p>2.2.7. Управление ресурсами. Человеческий фактор</p> <p>2.2.8. Инфраструктура и производственная среда</p> <p>2.2.9. Управление средствами мониторинга</p> <p>2.2.10. Мониторинг, анализ и улучшение</p> <p>2.2.11. Внутренние аудиты как часть мониторинга</p>	6	4	4
<p><i>3. Нормативная документация</i></p> <p>3.1. Закон РФ «Об образовании», Закон РФ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании»</p> <p>3.2. Нормативная документация Министерства образования и науки РФ</p>	6	2	4



3.3. Нормативная документация СМК университета*			
4. Компетентность аудиторов	2	2	2
4.1. Личные качества			
4.2. Принципы, процедуры и методы аудита			
4.3. Компетентность руководителя аудиторской группы			
5. Организация и проведение внутреннего аудита университета*	2	2	2
5.1. Программа аудита (планирование, организация и выполнение аудитов)			
5.2. Проведение аудита на кафедре (в подразделении)			
5.3. Документальное сопровождение аудита (записи, отчеты)			
5.4. Проверка выполнения плана мероприятий по результатам аудита			
5.5. Оценивание результативности аудита и его совершенствование			
	34	14	14
	48		14

8. Ответственность участников процедуры

Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие является руководитель ОКПС.

Ответственность и полномочия подразделений и должностных лиц, участвующих в регламентированной настоящей процедурой деятельности, приведена в таблице 2 и графическом описании процедуры (Приложение А).

Таблица 2

Распределение ответственности и полномочий

Наименование работ (процессов)	Подразделение (должностное лицо)						
	Представитель руководства по качеству	Начальник ОКПС	Руководитель УКК или ФКК	Уполномоченный по качеству подразделения	Руководитель аудиторской группы	Аудиторы	Руководители подразделений
1	2	3	4	5	6	7	8
Составление программы внутренних аудитов и назначение руководителей УКК и ФКК	О	Р	Р	-	-	-	-
Разработка планов внутренних аудитов	О	Р	Р	-	-	-	-



Информирование проверяемых подразделений	О	Р	Р	С	Р	С	С
Обеспечение аудиторов необходимыми документами	О	Р	С	С	С	С	С
Заполнение чек-листа и протокола несоответствия	О	С	С	-	Р	Р	С
Составление отчета по аудиту	О	С	Р	С	Р	Р	С
Хранение документов по аудиту	О	Р	Р	-	Р	-	-

Условные обозначения:

«О» - ответственный, руководит работами, контролирует их выполнение и отвечает за конечные результаты (владелец процесса);

«Р» - проводит работу, несет ответственность за качество выполняемой работы;

«С» - содействует в проведении работы.



Лист согласования

Документированную процедуру составили: В.В.Криницин, О.С.Румянцева

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по УМР и К

(подпись)

/Н.Я.Бамбаева/ 29.12.2010.

(дата)

Начальник ОКПС

(подпись)

/О.С.Румянцева/ 28.12.2010.

(дата)

Начальник юридического отдела

(подпись)

/В.В.Ованесян/ 29.12.2010.

(дата)

**Лист регистрации изменений**

Номер изменения	Номер листа			Дата внесения изменения	Дата введения изменения	Всего листов в документе	Подпись, ответственного за внесение изменений
	изменен- ного	нового	изъятого				

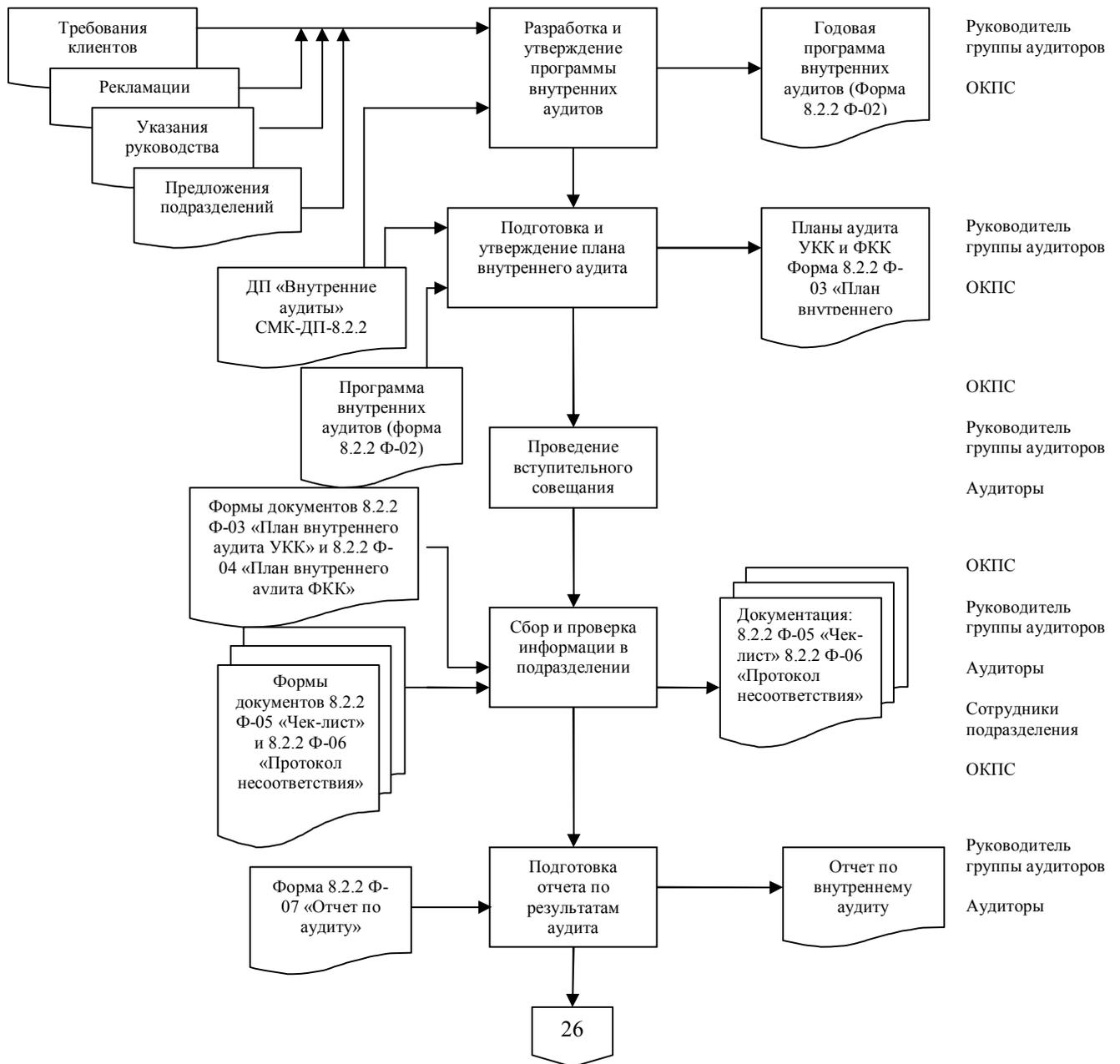
8.2.2 Ф-03 «План внутреннего аудита СМК»
8.2.2 Ф-03 «План внутреннего аудита СМК»



Приложение А

Графическое описание документированной процедуры

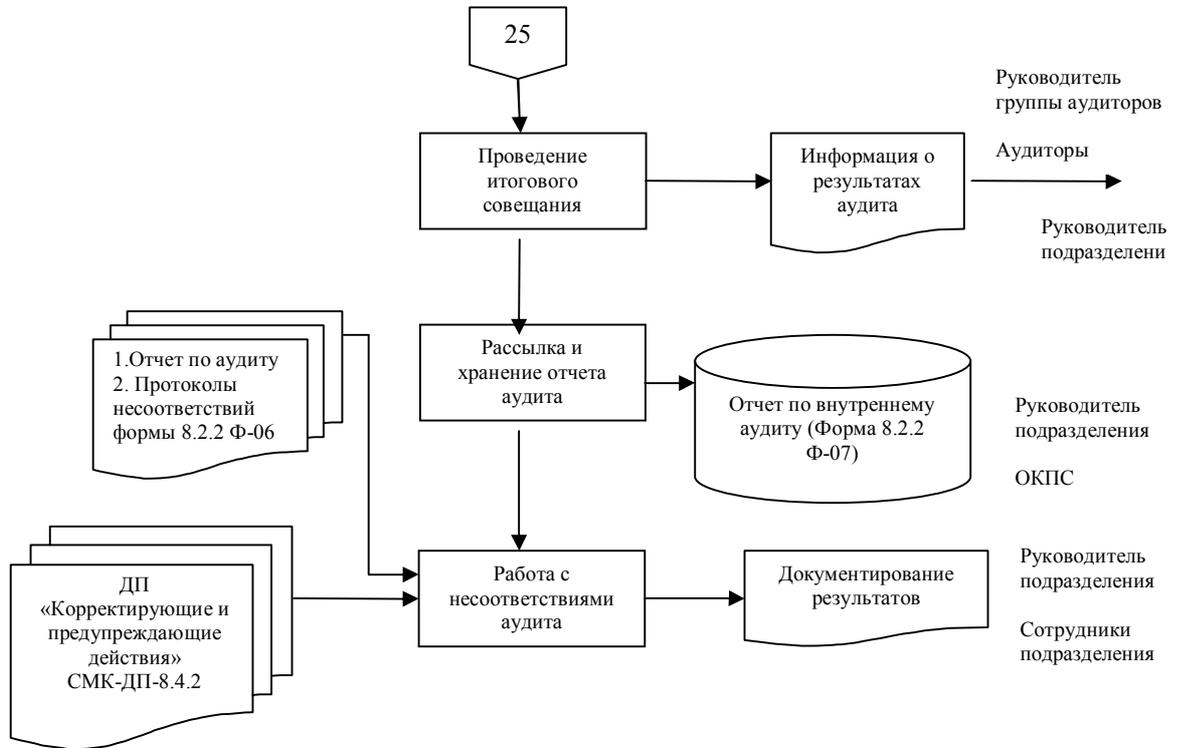
Вход	Документация	Выполняемая работа	Результат (выход)	Ресурсы
------	--------------	--------------------	-------------------	---------





ДП «Внутренние аудиты»

СМК-ДП-8.2.2-2010



	Московский государственный технический университет гражданской авиации
	ДП «Внутренние аудиты»
	СМК-ДП-8.2.2-2010

Приложение Б
(обязательное)
Форма 8.2.2 Ф-02

Форма программы проведения внутренних аудитов

	Московский государственный технический университет гражданской авиации	Программа проведения внутренних аудитов
---	--	--

«УТВЕРЖДАЮ»
РЕКТОР МГТУ ГА

_____ Б.П. Елисеев
«__» _____ 20__ г.

Программа проведения внутренних аудитов МГТУ ГА на _____ учебный год

Объект проверки		Сроки проверки начало/ окончание (даты)	Ф.И.О. руководителя группы аудиторов
Структурное подразделение	Проверяемые процессы СМК		

Разработал:

Представитель руководства по качеству: _____ ФИО _____ подпись
«__» _____ 20__ г.

«Согласовано»:

Начальник ОКПС _____

Руководители УКК и ФКК _____

	Московский государственный технический университет гражданской авиации
	ДП «Внутренние аудиты»
	СМК-ДП-8.2.2/01-2010

Приложение В
(обязательное)
Форма 8.2.2 Ф-03

Форма плана проведения внутреннего аудита

	Московский государственный технический университет гражданской авиации	План проведения университетского внутреннего аудита
---	--	--

Проректор по УМР и К
_____/_____/_____
«__» _____ 20__ г.

План внутреннего аудита, осуществляемого УКК

1. Основание для аудита _____
(программа, приказ)
2. Тип внутреннего аудита (плановый, внеплановый)
3. Руководитель группы аудиторов _____
(Фамилия, имя, отчество)
4. Цели аудита
 - 1) _____
 - 2) _____
 - 3) _____

Критерии аудита	Объем аудита		Аудиторы	Представители проверяемых подразделений
	Область аудита (деятельность/ процесс/ подразделение)	Время проведения аудита		

Составил:
Руководитель УКК _____

Согласовано:
Руководитель группы аудиторов _____
Начальник ОКПС _____

	Московский государственный технический университет гражданской авиации
	ДП «Внутренние аудиты»
	СМК-ДП-8.2.2/01-2010

Приложение Г
(обязательное)
Форма 8.2.2 Ф-03

Форма плана проведения внутреннего аудита

	Московский государственный технический университет гражданской авиации	План проведения внутреннего аудита на факультете
---	--	---

Руководитель УКК
_____/_____/_____
«__» _____ 20__ г.

План внутреннего аудита, осуществляемого ФКК

2. Основание для аудита _____
(программа, приказ)
2. Тип внутреннего аудита (плановый, внеплановый)
3. Руководитель группы аудиторов _____
(Фамилия, имя, отчество)
4. Цели аудита
 - 1) _____
 - 2) _____
 - 3) _____

Критерии аудита	Объем аудита		Аудиторы	Представители проверяемых подразделений
	Область аудита (деятельность/ процесс/ подразделение)	Время проведения аудита		

Составил:
Руководитель ФКК _____

Согласовано:
Руководитель групп аудиторов _____
Начальник ОКПС _____

	Московский государственный технический университет гражданской авиации
	ДП «Внутренние аудиты»
	СМК-ДП-8.2.2/01-2010

Приложение Д
(обязательное)
Форма 8.2.2. Ф-04

Форма чек-листа внутреннего аудита

Чек-лист для внутреннего аудита № _____

Проверяемое подразделение _____
Аудитор: _____

Вопросы	Отметка о соответствии		Примечания
	соответствует	не соответствует	

Аудитор _____
(подпись)

« _____ » _____ 20__ г.



Московский государственный технический университет гражданской авиации

ДП «Внутренние аудиты»

СМК-ДП-8.2.2/01-2010

Приложение Е
(обязательное)
Форма 8.2.2 Ф-06

Форма протокола о несоответствии

ПРОТОКОЛ НЕСООТВЕТСТВИЯ № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Подразделение:	Руководитель группы аудиторов (ФИО):
Руководитель подразделения (ФИО):	Аудиторы (ФИО):

Данные о несоответствии

№ п/п	Несоответствие	Критерий аудита:	Целесообразно проведение:		Срок выполнения корректирующих/Предупреждающих действий	Отметка о выполнении (подпись руководителя структурного подразделения)	Оценка Корректирующего/Предупреждающего действия (уд./неуд.) (подпись руководителя группы внутренних аудиторов)
			Корректирующих действий	Предупреждающих действий			
1	2	3	4	5	6	7	8

Руководитель проверяемого подразделения _____ “__” _____ 20__ г.
(подпись)

Руководитель группы аудиторов _____ “__” _____ 20__ г.
(подпись)



Приложение Ж
(обязательное)
Форма 8.2.2 Ф-07

Форма отчета о результатах внутреннего аудита СМК
ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА СМК

«__» _____ 20__ г.

1. Подразделение: _____

2. Группа по аудиту (состав): руководитель _____

Члены: _____

3. Результаты аудита: (краткое описание несоответствий в рамках проверяемого подразделения)

4. Рекомендации по улучшению по результатам наблюдения:

5. Положительный опыт, относящийся к функционированию системы качества на проверенном объекте:

6. Предложения и пожелания подразделения

7. Места рассылки:

1-ый экз. – в ОКПС: _____ (Ф.И.О.)

2-ый экз. – руководителю группы аудиторов: _____ (Ф.И.О.)

3-ой экз. – руководителю подразделения: _____ (Ф.И.О.)

Руководитель или представитель проверяемого подразделения:

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Руководитель группы аудита:

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Члены аудиторской группы:

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)



Приложение 3

ПОЛОЖЕНИЕ

об университетской комиссии по качеству

1. Университетская комиссия по качеству (УКК) создается с целью организации и проведения общеуниверситетских внутренних аудитов.
2. Основные задачи УКК:
 - обеспечение внутривузовских проверок методическими материалами;
 - планирование внутривузовских проверок в масштабах университета;
 - контроль деятельности факультетских комиссий по качеству;
 - проведение общеуниверситетских аудитов;
 - обобщение итогов работы УКК и ФКК за учебный год и представление отчета ректору университета;
 - изучение и обобщение опыта проведения внутривузовских проверок.
3. УКК осуществляет работу в соответствии с нормативными документами Минобрнауки Российской Федерации и Учредителя университета, Уставом университета и документами СМК МГТУ ГА.
4. Состав УКК формируется на срок до 5 лет из высококвалифицированных преподавателей и сотрудников университета, прошедших обучение по специальной программе или имеющих сертификат эксперта по внутривузовским проверкам, выданный соответствующей организацией. Состав УКК утверждается приказом ректора университета.
5. Для проведения проверок могут привлекаться другие опытные преподаватели и сотрудники университета.
6. Работа комиссии проводится по планам внутреннего аудита (Приложение В), составляемым на основании утвержденной программы приведения внутренних аудитов на учебный год (Приложение Б).



7. Всю работу комиссия проводит на основе соблюдения принципов компетентности, независимости, справедливости и гласности.
8. Общеуниверситетские проверки проводятся по следующим основным объектам и процессам:

- выполнение требований ФГОС при организации и проведении образовательного процесса в университете;
- планирование, организация и проведение внутривузовских проверок на факультетах и кафедрах университета;
- комплексная проверка работы деканатов факультетов, общеуниверситетских кафедр и подразделений, обеспечивающих образовательный процесс (УМУ, учебный отдел, библиотека, РИО, ЦИТСО, УАГЦ и других);
- проверка обеспеченности учебного процесса лабораторным оборудованием, учебниками и учебными пособиями, техническими средствами обучения и компьютерной техникой;
- выборочная проверка отдельных видов образовательного процесса (лекций, курсового и дипломного проектирования, практик и др.);
- использование в образовательном процессе современных информационных технологий и компьютерной техники и электронных учебных материалов для студентов;
- работа системы менеджмента качества Университета.

Комплексная проверка работы деканатов факультетов проводится не реже одного раза в 5 лет. Проверка осуществляется по следующим основным объектам и процессам:

- выполнение требований ФГОС при организации и проведении образовательного процесса на факультете;
- наличие и состояние комплекта необходимых нормативных и регламентирующих документов в деканате факультета;
- работа ученого совета факультета, методических советов по направлениям и специальностям;
- состояние нормативной и организационно-методической документации по направлениям и специальностям;



- календарное планирование образовательного процесса на факультете;
- учет и анализ успеваемости студентов;
- распределение недельной нагрузки студентов, организация самостоятельной работы студентов;
- организация и проведение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов;
- учет и анализ посещаемости студентами занятий;
- организация и содержание научно-методической работы;
- использование результатов научно-исследовательской работы преподавателей в учебном процессе, организация научно-исследовательской работы студентов;
- воспитательная работа со студентами в учебное и во внеучебное время, работа наставников студенческих групп;
- итоги государственной аттестации выпускников и работа ГАК;
- работа системы менеджмента качества на факультете.

9. Результаты проверок оформляются в соответствии с ДП «Внутренние аудиты».

10. Члены УКК имеют право:

- посещать все виды занятий;
- присутствовать на заседаниях кафедр, ученых советов факультетов, методических советов университета и специальностей при рассмотрении вопросов качества деятельности вуза;
- запрашивать от заведующих кафедрами, деканов факультетов и руководителей подразделений сведения по вопросам качества;
- контролировать организацию и проведение проверок в подразделениях университета;
- знакомиться с документацией СМК в подразделениях университета.



ПОЛОЖЕНИЕ

о факультетской комиссии по качеству

1. Факультетская комиссия по качеству (ФКК) создается с целью организации и проведения внутренних аудитов в подразделениях факультета, включая кафедры.
 2. Основными задачами ФКК являются:
 - планирование проверок на факультете;
 - осуществление комплексных и выборочных проверок деканата и других подразделений факультета;
 - обобщение итогов работы ФКК, составление отчета за учебный год и представление его начальнику ОКПС.
 3. ФКК руководствуется в работе нормативными документами Минобрнауки Российской Федерации, Учредителя университета, Уставом университета и документами СМК МГТУ ГА.
 4. Состав ФКК формируется на срок до 5 лет из высококвалификационных преподавателей и сотрудников факультета, прошедших обучение по специальной программе или имеющих сертификат эксперта по внутривузовским проверкам, выданный соответствующей организацией.
 5. Для проведения проверок могут привлекаться другие опытные преподаватели и сотрудники факультета.
 6. Работа комиссии проводится по планам внутреннего аудита (Приложение Г), составляемым на основании утвержденной программы проведения внутренних аудитов на учебный год (Приложение Б).
 7. Руководитель ФКК и ее члены могут быть одновременно членами УКК и привлекаться к общеуниверситетским проверкам в соответствии с планами УКК.
 8. Вся работу ФКК проводит на основе соблюдения принципов компетентности, независимости, справедливости и гласности.
 9. В состав ФКК входят не менее 5-7 аудиторов, работающих на постоянной основе. К проверкам могут привлекаться другие опытные преподаватели и сотрудники факультета.
- Проверки на факультете проводятся по следующим основным объектам и процессам:
- комплексная проверка деятельности конкретной кафедры;



- проведение всех видов занятий заведующими кафедрами и отдельными преподавателями;
- учет и анализ успеваемости студентов;
- учет и анализ посещаемости занятий студентами;
- организация и проведение учебной, производственной и преддипломной практик студентов на факультете;
- организация самостоятельной работы студентов на факультете;
- методическая, научная и воспитательная работа кафедр;
- организация и проведение промежуточной аттестации студентов и государственной аттестации выпускников;
- издательская деятельность кафедр;
- работа методических советов направлений (специальностей);
- состояние и развитие материально-технической базы кафедр и факультета;
- состояние воспитательной работы и условий быта студентов в общежитии;
- связь с предприятиями-работодателями и выпускниками факультета;
- работа системы менеджмента качества на факультете.

10. Результаты проверок оформляются в соответствии с требованиями ДП «Внутренние аудиты».

11. Члены ФКК имеют право:

- посещать все виды занятий, проводимых заведующими кафедрами и преподавателями факультета;
- присутствовать на заседаниях кафедр факультета при обсуждении вопросов качества деятельности;
- запрашивать от руководителей проверяемых подразделений сведения по вопросам качества;
- знакомиться с документацией СМК в деканате, на кафедрах и в подразделениях факультета.