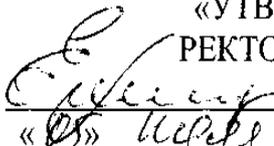


 СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

«УТВЕРЖДАЮ»  
 РЕКТОР МГТУ ГА  
  
 Б.П.Елисеев  
 «05» марта 2011г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Корректирующие и предупреждающие действия

СМК-ДП-8.4.2/01-11

Версия 0

Дата введения:

30.09.2011г.

«СОГЛАСОВАНО»

Представитель руководства  
 по качеству

В.В.Криницин  
 «22» февраля 2011г.

Москва 2011

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Советник ректора по ОД	В.В.Криницин 	22.02.2011
Проверил	Начальник ОКПС	О.С.Румянцева 	22.02.2011
Согласовал			
Версия: 0		КЭ: _____ УЭ № _____	Стр. 1 из 28

 <p>СМК-ДП-8.4.2/01-11</p>	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

## Содержание

	стр.
Предисловие .....	3
1. Назначение и область применения.....	4
2. Нормативные ссылки.....	4
3. Термины, определения, обозначения и сокращения .....	5
3.1. Термины и определения .....	5
3.2. Обозначения и сокращения.....	5
4. Общие положения .....	6
5. Порядок проведения корректирующих и предупреждающих действий.....	7
6. Оценка результативности корректирующих и эффективности предупреждающих действий.....	12
7. Управление документированной процедурой.....	13
8. Ответственность участников процедуры.....	14
Лист согласования .....	16
<b>Приложения</b> .....	17
<b>Приложение А.</b> Информационная карта процесса корректирующих и предупреждающих действий.....	17
<b>Приложение Б.</b> Графическое представление документированной процедуры... ..	18
<b>Приложение В.</b> Матрица распределения ответственности и полномочий при проведении корректирующих / предупреждающих действий.....	21
<b>Приложение Г.</b> Формы планов.....	23
1. Форма Плана корректирующих действий.....	23
2. Форма Плана предупреждающих действий.....	24
<b>Приложение Д.</b> Форма журнала регистрации коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.....	25
<b>Приложение Е.</b> Форма отчета по корректирующим и предупреждающим действиям.....	26
Лист ознакомления .....	27
Лист регистрации изменений .....	28

 СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

## Предисловие

1. РАЗРАБОТАНА Отделом качества подготовки специалистов
2. ВНЕСЕНА Проректором по учебно-методической работе и качеству Н.Я.Бамбаевой
3. УТВЕРЖДЕНА Ректором МГТУ ГА «05» июля 2011г.
4. ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ Приказом ректора МГТУ ГА от 05 сентября 2011г., № 541
5. ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ

 МГТУ ГА СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

## 1. Назначение и область применения

1.1. Документированная процедура СМК-ДП-8.4.2./01-11 «Корректирующие и предупреждающие действия» (далее – Процедура) устанавливает единый порядок планирования, проведения и оценки результативности корректирующих и предупреждающих действий (КД и ПД) по отношению ко всем видам несоответствий процессов и/или продукции (услуг) Университета.

1.2. Процедура проводится в рамках процессов мониторинга и улучшения СМК (РК-2010, разделы 8.2 и 8.4) с целью повышения результативности и эффективности функционирования СМК, а также повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

1.3. Документированные результаты проведения КД и ПД (записи по качеству) являются составной частью данных для анализа СМК со стороны высшего руководства МГТУ ГА.

1.4. Ответственным за проведение КД и ПД является руководитель структурного подразделения, в котором выявлено несоответствие.

1.5. Действие Процедуры распространяется на все структурные подразделения Университета и процессы, включенные в область распространения СМК.

1.6. Процедура разработана в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2008, пункт 8.5 и РК-2010, пункт 8.4.2.

## 2. Нормативные ссылки

При разработке данной Процедуры использованы требования и рекомендации следующих нормативных документов:

- МС ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

- МС ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

- МС ИСО/ТР 10013:2001 «Рекомендации по документированию систем менеджмента качества».

- «Руководство по качеству» (РК-2010). М.:МГТУ ГА, 2010.

- СМК-ДП-4.4.2/01-11 «Управление документацией».

- СМК-ДП-4.4.3/01-11 «Управление записями».

- СМК-ДП-8.2.2-2010 «Внутренние аудиты».

- СМК-ДП-8.3/01-11 «Управление несоответствиями».

 СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

### 3. Термины, определения, обозначения и сокращения

#### 3.1. Термины и определения

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

**Коррекция** – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Примечание: коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием.

**Несоответствие** – невыполнение требования.

**Образовательная услуга (продукция)** – обучение, повышение уровня знаний и навыков, воспитание жизненных позиций и ценностей у обучаемых на основе имеющихся в университете условий и ресурсов.

**Постоянное улучшение** – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

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

**Результативность** – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

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

**Улучшение качества** – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования.

**Эффективность** – соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

#### 3.2. Обозначения и сокращения

**ВП** – владелец процесса;

**ДП** – документированная процедура;

**И** – инструкция;

**ИК** – информационная карта процесса;

**КД** – корректирующее действие;

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

 СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

**МС** – международный стандарт;  
**НОК** – начальник ОКПС;  
**ОКПС** – отдел качества подготовки специалистов;  
**ПД** – предупреждающее действие;  
**ПРК** – представитель руководства по качеству;  
**РК** – руководство по качеству;  
**РСП** – руководитель структурного подразделения;  
**СМК** – система менеджмента качества;  
**СП** – структурное подразделение;  
**УК** – уполномоченный по качеству.

#### 4. Общие положения

4.1. Корректирующие действия осуществляются после выявления тех или иных несоответствий в СМК и направлены на устранение причины выявленного несоответствия с целью предупреждения его повторного возникновения. При этом причин для одного несоответствия может быть несколько.

Пример: выявлено несоответствие в виде разнородной структуры учебно-методических комплексов дисциплин. В этом случае проводится корректирующее действие – разработка единых требований к комплексам и ознакомление с этими требованиями всех преподавателей.

4.2. Предупреждающие действия используются как средство улучшения деятельности и системы менеджмента качества Университета и направлены на устранение причин потенциальных несоответствий с целью предупреждения их появления. Эти действия должны быть соразмерны предполагаемым проблемам при появлении несоответствий.

4.3. Назначение и выполнение КД и ПД должно осуществляться незамедлительно по отношению к следующим несоответствиям:

- угрожающим жизни, здоровью и безопасности людей;
- влекущим за собой большие издержки;
- приводящим к невыполнению важнейших требований потребителей;
- имеющим систематический характер.

4.4. Информация о выявленных/потенциальных несоответствиях собирается, обобщается и анализируется руководителями структурных подразделений и владельцами процессов. В качестве источников информации о несоответствиях могут выступать:

- результаты внутренних и внешних аудитов;

 <p>СМК-ДП-8.4.2/01-11</p>	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

- результаты работы с потребителями услуг или работодателями (результаты маркетинговых исследований рынка научных, образовательных услуг и рынка труда);

- результаты самооценки деятельности подразделения или Университета.

4.5. Все изменения в процедурах управления, являющиеся результатом выполнения КД и ПД, должны вноситься в соответствующую документацию согласно требованиям СМК-ДП-4.4.2/01-11 «Управление документацией».

4.6. Результаты выполнения КД и ПД в необходимых случаях должны доводиться до сведения потребителей и других заинтересованных сторон.

4.7. Реализация КД/ПД состоит из следующих этапов:

- анализ выявленного/потенциального несоответствия;
- оценивание значимости несоответствия;
- определение причин несоответствия и регистрация результатов такого анализа;
- оценивание необходимости проведения КД/ПД;
- планирование КД/ПД;
- проведение КД/ПД;
- запись результатов предпринятых действий;
- проведение контроля и анализа для подтверждения того, что КД/ПД предприняты и являются эффективными;
- предупреждение возникновения несоответствий;
- доведение до сведения руководства информации по предпринятым действиям для ее анализа.

## **5. Порядок проведения корректирующих и предупреждающих действий**

5.1. Особенности разработки и реализации КД/ПД зависят от следующих факторов:

- масштаба и уровня реализации (Университет в целом, структурное подразделение или отдельный исполнитель);
- направленности на объект или процесс (процессы системы менеджмента качества, стратегическое управление, менеджмент ресурсов или персонала, процессы измерения и мониторинга и другие);
- степени влияния на качество образовательных услуг (продукции);
- планируемые КД/ПД должны быть адекватны последствиям выявленных несоответствий;

 <p>МГТУ ГА</p> <p>СМК-ДП-8.4.2/01-11</p>	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

- уровня риска для сохранения соответствия СМК установленным требованиям;

- материальных, временных и трудовых затрат на реализацию КД/ПД.

5.2. Основанием для разработки корректирующих действий является документально зафиксированное отклонение от установленных требований, предъявляемых к услугам или процессам, в виде заполненного протокола о несоответствии со всеми атрибутами идентификации (Форма 8.2.2 Ф-06, СМК-ДП-8.2.2-2010).

5.3. Основанием для разработки предупреждающих действий является документально зафиксированная тенденция, которая в дальнейшем может привести к отклонению от установленных требований, предъявляемых к услугам или процессам, в виде заполненного протокола о наблюдении (потенциальном несоответствии) по форме, указанной в п.5.2.

5.4. Следует учитывать, что отклонения в рамках штатных ситуаций при управлении процессами, которые не требуют изменения документации и/или записей, изменения требований к входящим материалам, ресурсам и т.д., не являются основанием для проведения корректирующих и предупреждающих действий.

5.5. После ознакомления с протоколом о несоответствии/наблюдении руководитель структурного подразделения или владелец процесса проводит анализ выявленного несоответствия или оценивает риск потенциального несоответствия. Результатом такого анализа является установление причин(ы) возникновения несоответствия, возможных коррекций и корректирующих действий, направленных на устранение этих причин.

Необходимость проведения предупреждающего действия оценивается руководителем структурного подразделения или владельцем процесса, исходя из уровня риска потенциальных несоответствий, объема потерь при их переходе в реальные, а также величин трудовых и материальных затрат на выполнение данных ПД. Потенциальные несоответствия, имеющие высокие уровни риска, устраняются в кратчайшие сроки. Если уровень риска признан низким, то соответствующее предупреждающее действие не проводится.

5.6. При оценке необходимости проведения КД/ПД учитывается следующее:

- если несоответствие связано с предоставлением некачественной услуги, то КД выполняются в обязательном порядке. Несоответствующая услуга должна быть исправлена до ее поставки потребителю, а все обоснованные претензии потребителей – удовлетворены;

 СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

- если КД признано нецелесообразным, то в документах, регистрирующих несоответствия, фиксируются основания нецелесообразности его выполнения и несоответствие закрывается;

- если КД или ПД признано целесообразным, то назначается ответственный исполнитель, определяются срок выполнения и критерии результативности (эффективности) проведенного действия.

5.7. Для проведения коррекции и корректирующих действий руководитель структурного подразделения или владелец процесса назначает сроки выполнения и ответственное должностное лицо за устранение несоответствия и причин несоответствия. Данное решение должно быть оформлено в виде Плана корректирующих действий, утвержденного РСП или владельцем процесса (Приложение Г, пункт 1).

5.8. Проведение действий по п.п. 5.4-5.7 может быть делегировано руководителем СП уполномоченному по качеству. В этом случае составление и утверждение Плана, указанного в п. 5.7, является обязательным.

5.9. Применяются следующие виды коррекции и корректирующих действий:

- для несоответствий в организационно-правовом обеспечении деятельности коррекция и корректирующие действия осуществляются путем применения соответствующих документированных процедур СМК;

- для несоответствий, связанных с уровнем компетентности, подготовки и осведомленности сотрудников, коррекция и корректирующие действия осуществляются путем повышения уровня компетентности и квалификации сотрудников;

- для несоответствий в сфере предоставления услуг коррекция и корректирующие действия осуществляются путем исправления ошибок и недочетов в итоговых документах, повышения уровня компетентности, обучения сотрудников требованиям системы менеджмента качества и т.д.

- для несоответствий в информационном и документационном обеспечении деятельности коррекция и корректирующие действия осуществляются путем приобретения современного программного обеспечения, закупки специальной литературы, обучения сотрудников требованиям системы менеджмента качества и т.д.

5.10. План корректирующих действий должен быть разработан не позже, чем в 10-дневный срок после составления соответствующего протокола о несоответствии.

 СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

5.11. Источниками информации для планирования корректирующих действий являются:

- результаты верификации и валидации процессов;
- результаты мониторинга учебного процесса;
- данные о проверке знаний обучаемых, включая аттестацию;
- отчеты о внутренних аудитах;
- отчеты о деятельности преподавателей, кафедр, факультетов;
- протоколы внешнего аудита и контроля со стороны инспектирующих органов;
- данные об удовлетворенности обучаемых, организаций и других заинтересованных сторон;
- записи о функционировании СМК;
- другая информация.

5.12. Предупреждающие действия планируют и осуществляют на всех уровнях управления (Университет, факультет, кафедра, подразделение). План предупреждающих действий составляется, как правило, на длительный период времени (полгода, год) (Приложение Г, пункт 2). Предупреждающие действия включают, как правило, в планы работ Университета, факультетов, кафедр и подразделений.

5.13. Источниками информации для планирования предупреждающих действий служат данные о динамике и тенденциях удовлетворенности потребителей, качества образовательных услуг, состояния инфраструктуры, производственной среды, других факторов, влияющих на показатели деятельности Университета. К таким источникам могут относиться:

- данные маркетинговых исследований о потребностях в выпускниках, программах и видах обучения;
- результаты анализа высшим руководством Университета, руководителями всех уровней состояния и динамики показателей деятельности;
- данные внешней аттестации Университета и образовательных программ;
- данные итоговой и промежуточной аттестаций обучаемых;
- сведения о состоянии оборудования, других технических средств, помещений и условий труда;
- отчеты о внутренних аудитах;
- данные о потенциальных абитуриентах и их поставщиках – средних учебных заведениях;
- другие источники.

 <p>СМК-ДП-8.4.2/01-11</p>	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

5.14. Планы КД и ПД согласуются с начальником ОКПС. Запланированные корректирующие или предупреждающие действия вносятся начальником ОКПС в протокол о несоответствии (наблюдении) в краткой форме (СМК-ДП-8.2.2-2010) и Журнал регистрации коррекций, КД и ПД (Приложение Д).

5.15. При необходимости проведения КД, затрагивающих другие процессы СМК, или недостатке внутренних ресурсов СП для реализации корректирующих мероприятий вопрос выносится на рассмотрение начальника ОКПС.

5.16. При бездействии руководителя структурного подразделения или владельца процесса в отношении разработки и представления плана КД/ПД начальник ОКПС путем составления служебной записки информирует о возникшей ситуации ПРК, который выносит рассмотрение возникшей ситуации на заседание Совета по качеству с целью определения необходимых мероприятий по устранению несоответствий. Информация об этих действиях фиксируется в протоколе Совета по качеству и доводится до сведения всех заинтересованных лиц. По решению Совета по качеству в данном структурном подразделении может быть назначен внеплановый аудит.

5.17. Корректирующее или предупреждающее действие должно быть выполнено в установленные планом сроки.

5.18. О выполнении КД или ПД ответственный исполнитель информирует уполномоченного по качеству СП. Последний проверяет факты устранения несоответствия, проведения КД или ПД и вносит соответствующие записи об устранении несоответствий в экземпляры протоколов о несоответствиях/наблюдениях СП. После этого уполномоченный по качеству информирует руководителя СП о выполненной работе и доводит эту же информацию до начальника ОКПС.

5.19. Начальник ОКПС вносит полученную от уполномоченного по качеству информацию об устранении несоответствий в соответствующие разделы протоколов о несоответствии/наблюдении, находящихся в ОКПС.

5.20. Проверка выполнения запланированных коррекции, корректирующих/предупреждающих действий может быть проверена сотрудниками ОКПС или внутренними аудиторами при проведении планового внутреннего аудита СП или инспекционного контроля.

 <p>СМК-ДП-8.4.2/01-11</p>	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

## 6. Оценка результативности корректирующих и эффективности предупреждающих действий

6.1. Оценка результативности проведенных КД или эффективности ПД проводится руководителями структурных подразделений или внутренними аудиторами (по несоответствиям, выявленным во время внутреннего аудита).

6.2. Оценка результативности КД/ПД базируется на сведениях о том, удалось ли предотвратить нежелательную ситуацию, повторное появление несоответствий и избежать потенциальных несоответствий. Результаты оценки результативности КД/ПД фиксируются в протоколах совещаний руководства Университета (факультета, кафедры). Результаты оценки КД по несоответствиям, выявленным в результате внутренних аудитов, фиксируются в протоколах о несоответствиях согласно СМК-ДП-8.2.2-2010 «Внутренние аудиты».

6.3. Корректирующие действия считаются результативными в случае, если выявленное несоответствие более не возникает после их реализации.

6.4. Предупреждающие действия считаются эффективными в случае, если потенциальное несоответствие не возникло после их проведения.

6.5. Анализ предпринятых КД/ПД после их реализации осуществляют на предмет определения их результатов, которые могут быть выражены:

- характеристикой динамики уменьшения числа несоответствий (положительная тенденция) или их полным устранением;
- отношением потенциальных или фактических убытков от несоответствия к затратам на КД/ПД;
- абсолютными значениями израсходованных ресурсов на КД/ПД, выраженными во времени и деньгах;
- другими формами оценки результатов.

6.6. В случае установления положительных результатов и эффектов от проведения КД или ПД несоответствие/наблюдение считается закрытым, а соответствующая документация архивируется.

6.7. Если после предпринятых корректирующих действий вновь появляется аналогичное несоответствие или в результате проведения предупреждающих действий потенциальное несоответствие все-таки возникает, то вопрос выносится на заседание Совета по качеству, который выявляет причины повторяющихся несоответствий и дает рекомендации по проведению дополнительных корректирующих или предупреждающих действий.

 МГТУ ГА СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

6.8. В последнем случае создается новый документ регистрации несоответствия с учетом исходных формулировки и информации. При этом все документы, касающиеся данного несоответствия, объединяются в одно дело.

6.9. Дальнейший порядок работы определяется разделом 5 настоящей Процедуры.

6.10. Процессы КД/ПД и оценки результативности могут повторяться циклически, пока несоответствие и истинная причина несоответствия не будут устранены.

## 7. Управление документированной процедурой

7.1. Управление данной Процедурой СМК-ДП-8.4.2/01-11 как документом СМК осуществляется в порядке, установленном в пунктах 5.1-5.6 СМК-ДП-4.4.2/01-11 «Управление документацией». Информационная карта СМК-ИК-8.4.2/02-11 процесса КД/ПД и графическое описание Процедуры представлены в Приложениях А и Б.

7.2. Подлинник актуализированной Процедуры хранится в секторе делопроизводства ОКид МГТУ ГА, а после окончания срока действия, отмены или замены хранится в архиве Университета в течении 3 лет.

7.3. Ответственным держателем копии данной Процедуры является начальник ОКПС.

7.4. Записи по данной процедуре ведутся в соответствии с требованиями СМК-ДП-4.4.3/01-11 «Управление записями». Записи, имеющие отношение к данной процедуре, приведены в таблице 7.1.

### Записи при проведении КД/ПД

Таблица 7.1

№ п/п	Наименование записи	Код формы записи	Место нахождения	Срок архивного хранения
1.	Протоколы о несоответствии (наблюдении)	Форма 8.2.2 Ф-06 (СМК-ДП-8.2.2-2010)	СП, УКК (ФКК), ОКПС	3 года
2.	План корректирующих действий	Ф-Г1 (ДП-8.4.2/01)	СП	3 года
3.	План предупреждающих действий	Ф-Г2 (ДП-8.4.2/01)	СП	3 года
4.	Журнал регистрации коррекций, КД и ПД	Ф-ДО (ДП-8.4.2/01)	ОКПС	3 года
5.	Отчет по КД и ПД	Ф-ЕО (ДП-8.4.2/01)	ОКПС	3 года

 <p>МГТУГА</p> <p>СМК-ДП-8.4.2/01-11</p>	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

7.5. На основании записей в Журнале регистрации КД и ПД (Приложение Д) начальник ОКПС формирует Отчет по КД и ПД за полугодие (или за семестр) в соответствии с формой, приведенной в Приложении Е. Данные отчета используются для включения в доклад высшему руководству с целью анализа СМК Университета.

7.6. Общими показателями результативности Процедуры являются:

- соответствие КД/ПД решаемой проблеме (выявленному или потенциальному несоответствию);

- своевременность проведения КД/ПД;

- результативность реализации КД/ПД.

7.7. В качестве критериев результативности данной Процедуры могут быть использованы:

а) Соблюдение сроков проведения КД/ПД; критериальное (допустимое, требуемое) значение – не менее 95% от общего числа КД/ПД;

б) Отношение числа КД к числу ПД; критериальное значение  $< 1$  (число КД должно быть меньше числа ПД);

в) Количество результативных КД должно составлять более 90%;

г) Количество эффективных ПД должно составлять более 95%;

д) Возникновение аналогичного несоответствия после проведения КД/ПД; критериальное значение – не более 2 случаев.

## 8. Ответственность участников процедуры

8.1. Выявление несоответствий и уведомление руководителя структурного подразделения, в котором были выявлены эти несоответствия, является обязанностью каждого сотрудника Университета и потребителя образовательной услуги (студента, аспиранта и слушателя).

8.2. Ответственность за проведение коррекции, корректирующих и предупреждающих действий в связи с выявленным/потенциальным несоответствием возлагается на руководителя структурного подразделения или владельца процесса.

8.3. Ответственность за планирование КД/ПД, регистрацию и хранение записей и документов (протоколов, планов и т.п.), относящихся к разработке и проведению КД/ПД, возлагается на уполномоченного по качеству структурного подразделения.

8.4. Контроль за своевременным составлением Планов КД/ПД и их выполнением, а также составление отчетной документации по проведенным КД и

 СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

ПД с оценками их результативности и эффективности осуществляет начальник ОКПС.

8.5. Контроль за проведением КД/ПД в Университете осуществляет представитель руководства по качеству.

8.6. Матрица распределения ответственности и полномочий между участниками Процедуры приведена в Приложении В.

 СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	Корректирующие и предупреждающие действия

### Лист согласования

Документированную процедуру составил:

  
\_\_\_\_\_ / В.В.Криницин / 22.02.2011  
(подпись) \_\_\_\_\_ дата

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по УМР и К \_\_\_\_\_ / Н.Я.Бамбаева / 01.07.11  
(подпись) \_\_\_\_\_ (дата)

Начальник ОКПС \_\_\_\_\_ / О.С.Румянцева / 18.02.2011  
(подпись) \_\_\_\_\_ (дата)

Начальник ОКид \_\_\_\_\_ / О.И.Долгополов / 28.02.2011  
(подпись) \_\_\_\_\_ (дата)

Начальник юридического отдела \_\_\_\_\_ / В.В.Ованесян / 28.02.2011  
(подпись) \_\_\_\_\_ (дата)

 МГТУГА СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

## Приложения

### Информационная карта процесса корректирующих и предупреждающих действий (СМК-ИК-8.4.2/02-11)

Приложение А  
(обязательное)

<b>Наименование процесса:</b>	<b>Код процесса:</b>
Корректирующие и предупреждающие действия	8.4.2
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
Устранение причин выявленных/потенциальных несоответствий и улучшение результативности СМК	- анализ несоответствий и установление причин; - планирование и проведение КД/ПД; - оценка результативности КД и эффективности ПД; - представление отчета высшему руководству Университета
<b>Входы процесса:</b>	<b>Выходы процесса:</b>
- протоколы о несоответствиях/наблюдениях; - жалобы потребителей; - результаты аудитов, проверок руководства; - протоколы анализа несоответствий; - рекламации; - предписания	- протоколы совещаний; - планы КД/ПД; - записи о выполнении коррекций и планов КД/ПД, о результативности КД и эффективности ПД; - отчеты для высшего руководства Университета
<b>Ресурсы и условия, необходимые для выполнения процесса:</b>	
Квалифицированный персонал, оргтехника, канцелярские принадлежности, информационные ресурсы, кадровые и финансовые ресурсы для проведения КД/ПД	
<b>Владелец процесса:</b>	<b>Участники и исполнители:</b>
Руководитель структурного подразделения и/или владелец процесса, в котором зафиксировано выявленное/потенциальное несоответствие	Сотрудники Университета, от которых зависит устранение выявленного/потенциального несоответствия. Уполномоченные по качеству СП
<b>Оценка результативности процесса:</b>	
- своевременность выполнения коррекции и планов КД и ПД; - отсутствие повторяющихся несоответствий; - устранение причин несоответствий и предупреждение потенциальных несоответствий; - наличие записей об улучшении показателей деятельности Университета и функционирования СМК после проведения КД/ПД	



СМК-ДП-8.4.2/01-11

Федеральное агентство воздушного транспорта  
 Федеральное государственное образовательное учреждение высшего  
 профессионального образования «Московский государственный технический  
 университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)

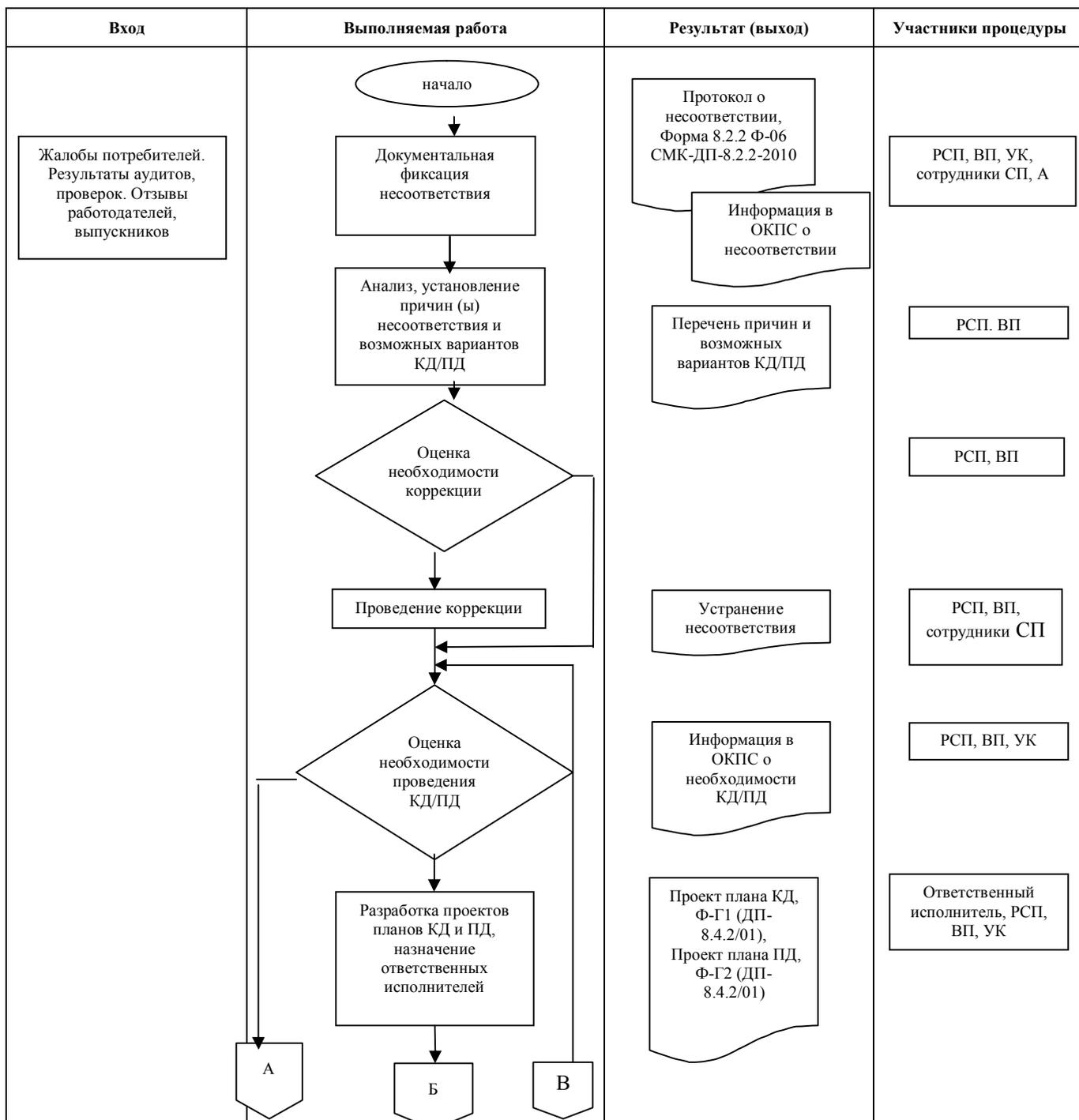
Система менеджмента качества

Документированная процедура

**Корректирующие и предупреждающие действия**

Приложение Б  
 (обязательное)

**Графическое представление документированной процедуры**





СМК-ДП-8.4.2/01-11

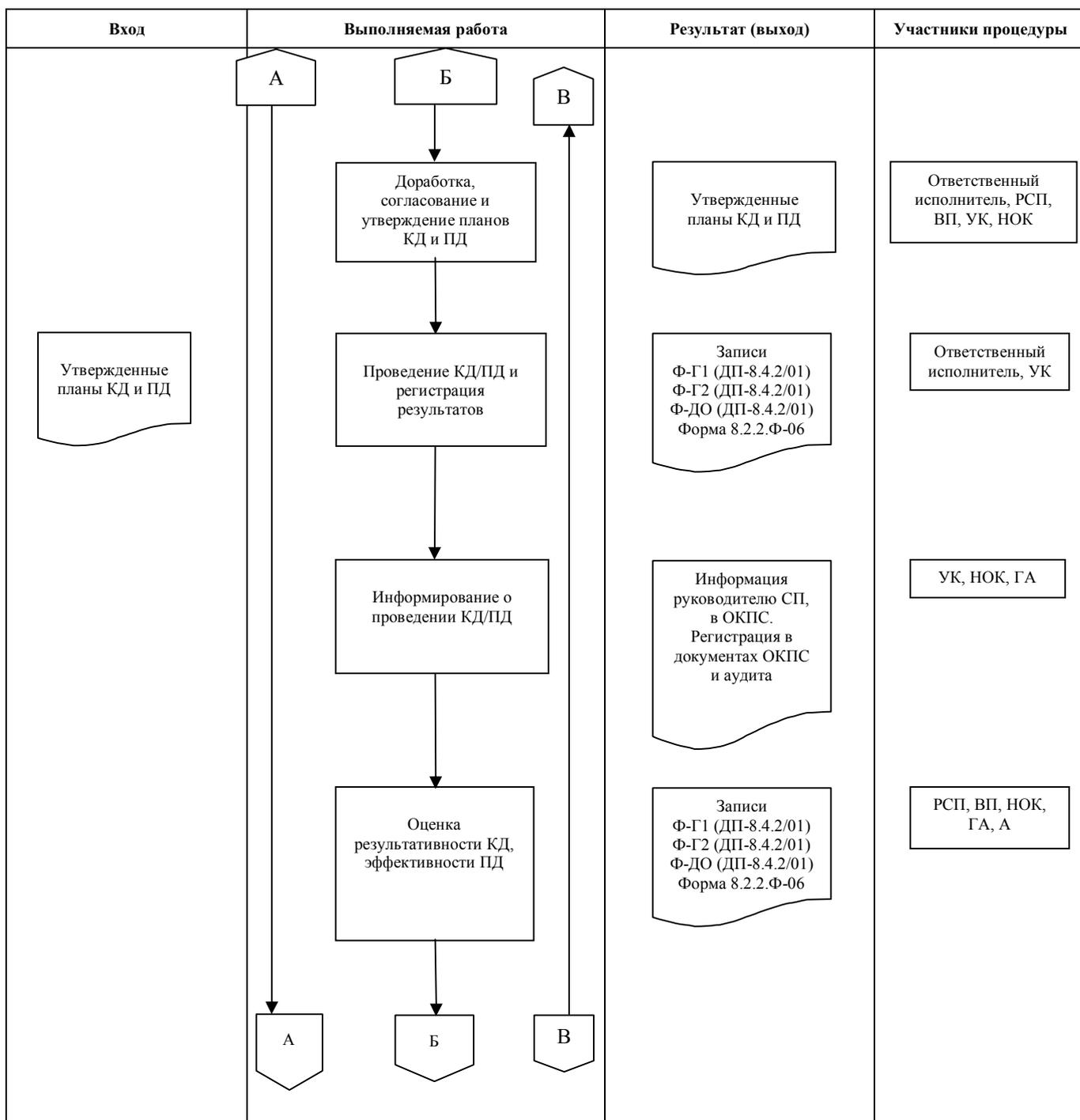
Федеральное агентство воздушного транспорта  
 Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)

Система менеджмента качества

Документированная процедура

**Корректирующие и предупреждающие действия**

Продолжение Приложения Б





СМК-ДП-8.4.2/01-11

Федеральное агентство воздушного транспорта  
 Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)

Система менеджмента качества

Документированная процедура

**Корректирующие и предупреждающие действия**

Продолжение Приложения Б

Вход	Выполняемая работа	Результат (выход)	Участники процедуры
		<p>Решение о достаточности/недостаточности КД/ПД</p> <p>Запись Ф-ДО (ДП-8.4.2/01)</p> <p>Отчет по КД и ПД Ф-ЕО (ДП-8.4.2/01)</p>	<p>ПРК, НОК, УКК (ФКК), ГА, РСП, ВП, УК</p> <p>НОК, УК</p> <p>НОК</p>



СМК-ДП-8.4.2/01-11

Федеральное агентство воздушного транспорта

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)

Система менеджмента качества

Документированная процедура

**Корректирующие и предупреждающие действия**

Приложение В  
(обязательное)

**Матрица распределения ответственности и полномочий при проведении  
корректирующих/предупреждающих действий**

Вид работы	Участники процедуры							
	ПРК	НОК	РСП, ВП	УК	Ответственный исполнитель	УКК (ФКК)	ГА, А	Сотрудники СП
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Сбор информации, выявление и документальная фиксация несоответствий	-	-	О, Р	Р	С	Р	Р	С
2. Анализ, установление причин(ы) несоответствий и возможных вариантов КД/ПД	-	-	О, Р	С	С	С	С	-
3. Оценка необходимости проведения КД/ПД	С	Р	О, Р	Р	Р	-	-	-
4. Разработка проектов планов КД и ПД, назначение ответственных исполнителей	-	-	О, Р	Р	С	С	С	-
5. Доработка, согласование и утверждение планов КД и ПД	С	Р	О, Р	Р	Р	С	С	-
6. Проведение КД/ПД и регистрация результатов	-	С	Р	Р	О, Р	-	-	Р

Версия: 0

КЭ: \_\_\_\_\_

УЭ № \_\_\_\_\_

Стр. 21 из 28



СМК-ДП-8.4.2/01-11

Федеральное агентство воздушного транспорта

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)

Система менеджмента качества

Документированная процедура

**Корректирующие и предупреждающие действия**

Продолжение Приложения В

1	2	3	4	5	6	7	8	9
7. Информирование о проведении КД и ПД. Хранение записей и документов по КД/ПД	-	С	С	О, Р	Р	С	С	-
8. Оценка результативности КД, эффективности ПД		Р	О, Р	Р	С	Р	Р	-
9. Закрытие несоответствия и составление отчета по КД/ПД	С	О, Р	Р	Р	С	С	С	-
10. Контроль за проведением КД/ПД и внесением соответствующих изменений в СМК	О, Р	Р	Р	С	С	-	-	-

Условные обозначения:

1. ПРК – представитель руководства по качеству;  
НОК – начальник ОКПС;  
ВП – владелец процесса;  
РСП – руководитель структурного подразделения;  
УК – уполномоченный по качеству структурного подразделения;  
УКК – университетская комиссия по качеству;  
ФКК – факультетская комиссия по качеству;  
А – аудитор;  
ГА – главный аудитор.

2. О – ответственный, руководит работой и отвечает за конечный результат (владелец процесса);  
Р – проводит работу, несет ответственность за качество выполняемой работы;  
С – содействует в проведении работы



СМК-ДП-8.4.2/01-11

Федеральное агентство воздушного транспорта  
Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)

Система менеджмента качества

Документированная процедура

### Корректирующие и предупреждающие действия

#### Формы планов

Приложение Г  
(обязательное)

### 1. Форма Плана корректирующих действий Ф-Г1 (ДП-8.4.2/01)

СОГЛАСОВАНО

Начальник ОКПС МГТУ ГА

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ подпись, инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ дата

### ПЛАН КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ

\_\_\_\_\_ наименование подразделения

на период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
дата начала дата завершения

Основание для разработки плана \_\_\_\_\_  
акт, протокол, отчет, решение, приказ и др., дата, номер

Номер по порядку, код процесса и объект, где выявлено несоответствие	Причина несоответствия	Корректирующие действия	Требуемые ресурсы	Исполнитель	Срок исполнения	Отметка о выполнении (результативность)

Разработчик плана \_\_\_\_\_  
(должность, подпись, дата, инициалы, фамилия)



СМК-ДП-8.4.2/01-11

Федеральное агентство воздушного транспорта

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)

Система менеджмента качества

Документированная процедура

**Корректирующие и предупреждающие действия**

## 2. Форма Плана предупреждающих действий Ф-Г2 (ДП-8.4.2/01)

СОГЛАСОВАНО

Начальник ОКПС МГТУ ГА

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_ (должность)

\_\_\_\_\_ подпись, инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ дата

**ПЛАН ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ** на \_\_\_\_\_ учебный год

\_\_\_\_\_ (наименование факультета, кафедры, подразделения)

Объект и характер возможного возникновения несоответствия	Потенциальная причина	Предупреждающее действие	Требуемые ресурсы	Ответственный исполнитель	Сроки исполнения	Отметка о выполнении плана (результативность)	Результат предупреждающих действий

Разработчик плана \_\_\_\_\_

(должность, подпись, дата, инициалы, фамилия)

Версия: 0

КЭ: \_\_\_\_\_

УЭ № \_\_\_\_\_

Стр. 24 из 28



СМК-ДП-8.4.2/01-11

Федеральное агентство воздушного транспорта

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)

Система менеджмента качества

Документированная процедура

**Корректирующие и предупреждающие действия**

Приложение Д  
(обязательное)

**Форма журнала регистрации коррекций, корректирующих и предупреждающих действий  
Ф-ДО (ДП-8.4.2/01)**

**Журнал регистрации коррекций, корректирующих и предупреждающих действий**

№ п/п	Дата	№ Протокола о несоответствии (наблюдении)	НЕСООТВЕТСТВИЕ						Отметка о проведении коррекции, КД/ПД (дата и подпись УК)	Отметка об установленной результативности/эффективности принятого КД/ПД (+/-)	Отметка о закрытии несоответствия	Примечание
			выявленное	потенциальное	жалоба	внутренний аудит	другое	Подразделение				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Версия: 0

КЭ: \_\_\_\_\_

УЭ № \_\_\_\_\_

Стр. 25 из 28

 МГТУГА СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

Приложение Е  
(обязательное)

## Форма отчета по корректирующим и предупреждающим действиям Ф-ЕО (ДП-8.4.2/01)

УТВЕРЖДАЮ  
Представитель руководства  
по качеству  
\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### Отчет по корректирующим и предупреждающим действиям

за \_\_\_\_\_  
(период времени)

Количество несоответствий					
установлено			устранено		
выявленных		потенциальных	выявленных		потенциальных
Количество КД/ПД					
Предпринятых		Несвоевременно выполненных		Нерезультативных КД	Неэффективных ПД
КД	ПД	КД	ПД		
<b>Процессы СМК</b>		не имеющие несоответствий			
		имеющие более 10 несоответствий			
		имеющие менее 4 несоответствий			
<b>Подразделения, не устранившие несоответствия</b>		1.			
		2.			
		3.			
		...			

Начальник ОКПС \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



 <b>МГТУГА</b> СМК-ДП-8.4.2/01-11	Федеральное агентство воздушного транспорта
	Федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Московский государственный технический университет гражданской авиации» (МГТУ ГА)
	Система менеджмента качества
	Документированная процедура
	<b>Корректирующие и предупреждающие действия</b>

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

СМК-ДП-8.4.2/01-11 «Корректирующие и предупреждающие действия»

№№ измене- ния	Номера листов/страниц				Всего листов/ страниц в документе	Номер заявки на изменение	Дата внесения изменения	Подпись лица, ответственного за внесение изменений
	измененных	замененных	новых	аннулированных				