



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Томский государственный архитектурно-строительный университет"

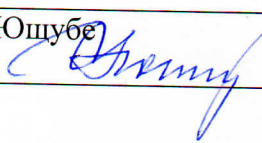
пл. Соляная, 2, г. Томск, 634003, телефон (3822) 65-32-61, факс (3822) 65-24-22, e-mail: canc@tsuab.ru
ОКПО 02069295, ОГРН 1027000882886 ИНН/КПП 7020000080/701701001



Система менеджмента качества ТГАСУ
Документированная процедура 8.30-01

УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ

Настоящий документ является интеллектуальной собственностью ТГАСУ и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения эксперта учебно-методического управления в области качества ТГАСУ

	Должность	ФИО/подпись	Дата
Составитель:	Эксперт учебно-методического управления в области качества	А.Б.Стещенко 	28.10.2016
Согласовано:	Первый проректор	С.В. Юшубе 	28.10.16



1 Цель

Документированная процедура определяет порядок управления несоответствующей продукцией, которая должна быть своевременно идентифицирована в ходе реализации основных процессов: образовательной, научно-инновационной деятельности, проектирования и строительства, также вспомогательных процессов в целях предотвращения непреднамеренного использования или поставки такой продукции.

2 Область действия

В процессе задействованы руководители и персонал всех структурных подразделений.

3 Понятия и сокращения

Качество (quality) – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.

Соответствие (conformity) – выполнение требования.

Несоответствие (nonconformity) – невыполнение требования.

Дефект (defect) – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием (юридического характера).

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

Корректирующее действие (corrective action) – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция (correction) – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Переделка (rework) – разновидность коррекции, действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для того, чтобы она соответствовала требованиям.

Снижение градации (regrade) – разновидность коррекции, изменение градации несоответствующей продукции для того, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных.

Ремонт (repair) – разновидность коррекции, действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.

Утилизация (scrap) – действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначально предполагаемого использования (например, переработка или уничтожение).

Разрешение на отклонение (concession) – разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

Разрешение на отступление (deviation permit) – разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции, выданное до ее производства.

Выпуск (release) – разрешение на переход к следующей стадии процесса.

	Система менеджмента качества ТГАСУ Документированная процедура Управление несоответствующей продукцией	ДП 8.30-01
--	--	------------

4 Матрица ответственности

	Первый проректор	Руководители подразделений	Персонал подразделений
Выявление и идентификация несоответствий	О/И	И	И
Санкционирование использования, выпуска или приемки продукции, если получено разрешение на отклонение	О/И	И	
Предотвращение первоначального применения	О/И	И	И
Действия по устранению последствий (если несоответствие выявлено после поставки)	О/И	И	И
Анализ причин возникновения несоответствий	О/И	И	И
Назначение корректирующих действий	О/И	И	
Осуществление действий с целью устранения обнаруженного несоответствия	О	И	И
Повторная верификация	О/И	И	

О – ответственный за этап, И – исполнитель

5 Основные сведения по процессу

Наименование процесса	Управление несоответствующей продукцией
Владелец процесса	Представитель руководства (первый проректор)
Пункт ISO 9001:2011	п.8.3 «Управление несоответствующей продукцией»
Ресурсы	- оборудование для мониторинга и измерений; - фонды оценочных средств контроля по дисциплинам; - нормативные документы по процессам; - оргтехника; - бумага.
Входы процесса	- жалобы потребителей (внутренних или внешних); - записи, выявляющие проблемы, связанные с качеством основных процессов; - результаты внутренних аудитов и проверок сторонними организациями; - экспертные оценки, результаты измерения процессов и продукции.
Выходы процесса	- отчет об оценке результативности процесса; - результаты повторного измерения процесса или продукции.
Критерии оценки процесса	- недопущение использования несоответствующей продукции (100%); - степень устраненных в результате корректирующих мероприятий несоответствий (100%); - срок устранения несоответствий (менее 15 дней).
Методы измерения	анализ документации СМК и записей

5.1 Схема и описание процесса «Управление несоответствующей продукцией»

ТГУАСУ обеспечивает условия, чтобы произведенная продукция (включая образовательные услуги, выпускников вуза, научно-инновационную продукцию, результаты проектных, изыскательских, строительных работ), которая не соответствует требованиям, была идентифицирована и управлялась, с целью предотвращения непреднамеренного использования или поставки внешнему или внутреннему потребителю.

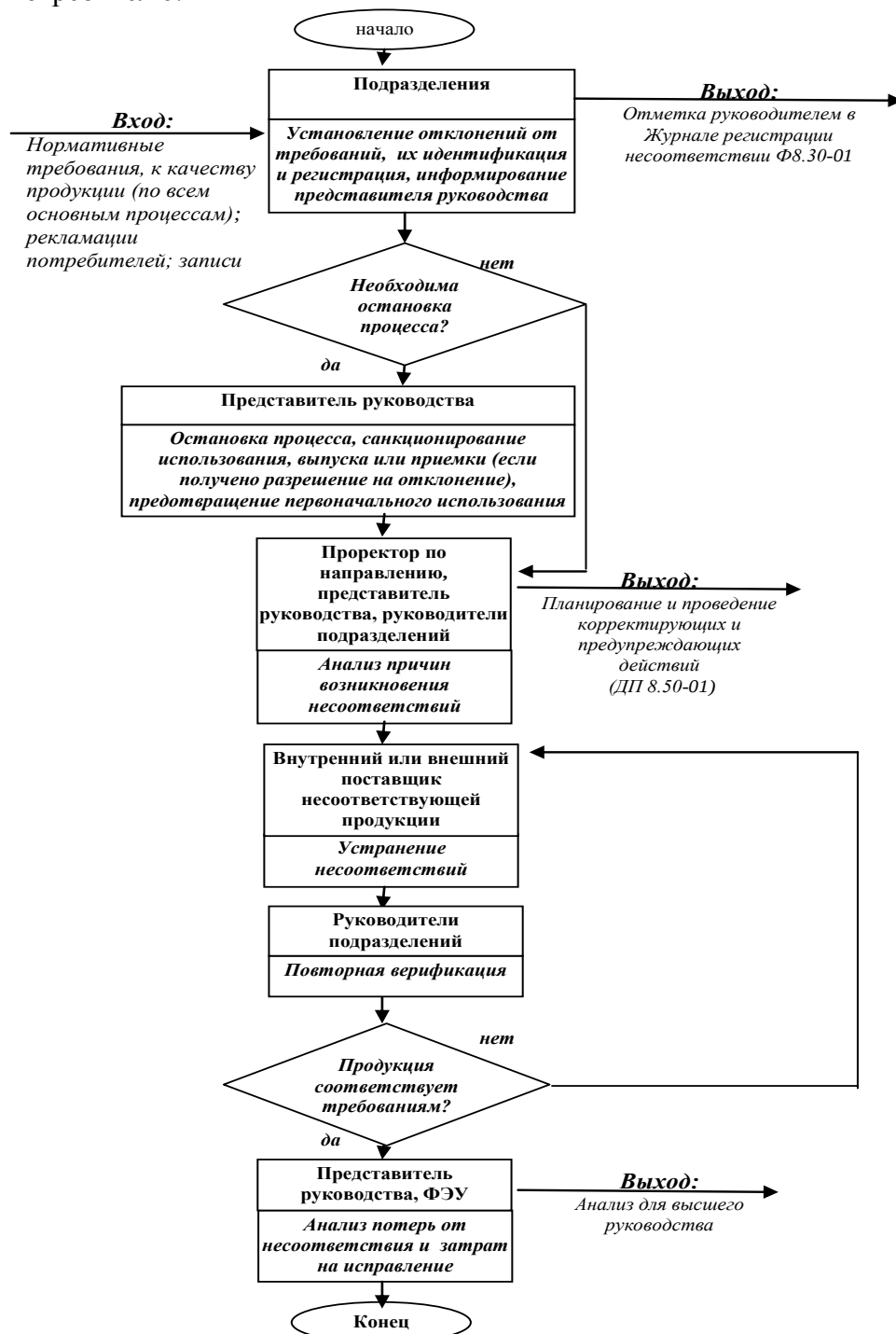


Рис. 1 Алгоритм выполнения процесса «Управление несоответствующей продукцией»

Все случаи выявления несоответствий обязательно регистрируются ответственными за соответствующие основные процессы в Ф 8.30-01 Журнале регистрации несоответствий,

эти данные используются для анализа причин появления несоответствий и оценки результативности процесса.

Несоответствующая продукция может быть выявлена на различных этапах:

- при входном контроле закупаемой продукции, материалов, оборудования;
- в ходе планового мониторинга выполнения процессов;
- в ходе внутренних аудитов, проверок сторонними организациями;
- при анализе рекламаций внутренних и внешних потребителей.

Управление несоответствующей продукцией осуществляется в ходе выполнения всех основных процессов.

Первый проректор, проректор по направлениям, руководители структурных подразделений отвечают за выполнение этапов в соответствии с матрицей ответственности (п.4) и схемой процесса (рис.1).

Выявленные несоответствия и результаты их устранения документируются (ДП 4.24-01).

5.1.1 Выявление и идентификация несоответствий

Источником информации для выявления фактов несоответствующей продукции являются:

- записи по измерению и мониторингу продукции и процессов;
- данные входного контроля закупаемой продукции и т.д.

При выявлении несоответствующей продукции первый проректор (или ответственный за направление проректор) может принять решение о приостановлении производства до момента устранения причины их возникновения.

Источником информации для выявления фактов несоответствующей продукции в образовательном процессе являются записи по измерению и мониторингу образовательной услуги и процессов, формируемые на основании фондов оценочных средств контроля по дисциплинам. Несоответствия в уровне знаний студентов выявляются и идентифицируются при проведении:

- контрольных точек (недель), проводимых 2 раза в семестр;
- допуска к сессии;
- экзаменационной сессии;
- аттестации производственной практики;
- итоговых квалификационных испытаний (на государственных экзаменах, защитах выпускных квалификационных работ);
- ежегодных плановых проверок структурных подразделений учебно-методическим управлением и проректором по учебной работе.

Контрольная неделя является предупреждающим действием, в результате которого выявляются персонифицированные потенциальные несоответствия образовательной услуги, проводится анализ причин их возникновения и реализуются необходимые корректирующие и предупреждающие действия (ДП 8.50-01).

Допуск к сессии заключается в персонифицированном определении соответствия предъявленным требованиям, изложенным учебных планах, программах дисциплин, ФГОС ВО и реализуется в соответствии с Положением о курсовых экзаменах и зачетах. При выявлении несоответствий осуществляются корректирующие действия. В случае возникновения повторного несоответствия принимается решение об отчислении студента из университета.

Управление несоответствующей продукцией, выявляемой в ходе проведения производственной практики регламентируются Положением о порядке проведения практики студентов в ТГАСУ.

Ответственность за выявление несоответствующей продукции в образовательном процессе возлагается:

- на уровне кафедры – на преподавателей и заведующих кафедрами;
- на уровне факультета – на заместителей деканов и деканов;
- на уровне университета – проректора по учебной работе и эксперта учебно-методического управления в области качества .

5.1.2 Осуществление действий по предотвращению непреднамеренного использования несоответствующей продукции

Первый проректор, ответственные за направления проректора обеспечивают предотвращение непреднамеренного первоначального использования идентифицированной несоответствующей продукции.

При возможности сотрудниками, ответственными за процесс производится коррекция (происходит оперативное устранение несоответствия, переделка, снижение градации или ремонт). При невозможности проведения коррекции продукция утилизируется (по акту списания), в образовательном процессе – студент отчисляется.

Если после выявления несоответствующей продукции получено разрешение на отклонение от потребителя, первый проректор санкционирует использование, выпуск или приемку этой продукции для дальнейшего применения.

5.1.3 Анализ причин возникновения несоответствующей продукции, назначение и проведение корректирующих действий

Управление несоответствующей продукцией начинается с анализа причины и места возникновения несоответствия владельцем соответствующего процесса (руководителя подразделения). Он предлагает план корректирующих действий по устранению причины несоответствия. В Плане корректирующих действий определяются ответственные и сроки их выполнения. В случае высокой степени несоответствия (по решению ректора) в ТГУЧУ формируется комиссия. Комиссия изучает выявленные несоответствия с целью обнаружения причин их возникновения.

Комиссия на основании проведенного анализа, с учетом оценки значимости проблемы, цены несоответствия и ее влияния на характеристики продукции, назначают корректирующие мероприятия с указанием ответственных за их реализацию, сроков выполнения и порядка отчетности (ДП 8.50-01). С целью предотвращения повторного появления несоответствующей продукции планируются предупреждающие мероприятия (ДП 8.50-01). За планирование и выполнение корректирующих и предупреждающих мероприятий отвечает первый проректор. Руководители подразделений и сотрудники на основании плана корректирующих и предупреждающих действий осуществляют проведение назначенных мероприятий.

Ответственность за устранение несоответствий возлагается:

- на уровне кафедры – на преподавателей и заведующих кафедрами;
- на уровне факультета – на заместителей деканов и деканов;
- на уровне университета – проректоров по направлениям и руководителей структурных подразделений.

5.1.4 Повторная верификация продукции

После проведения корректирующих мероприятий необходимо убедиться в том, что несоответствующая продукция удовлетворяет установленным требованиям. С этой целью руководителями структурных подразделений, ответственными за процессы, проводится повторная верификация.



5.1.5 Анализ результативности процесса управления несоответствующей продукцией
После проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий, представителем руководства, экспертом учебно-методического управления проводится анализ, цель которого убедиться в том, что причины несоответствий устранены. Данные анализа заносятся в Ф 8.50-02 *Оценка результативности процесса корректирующих (предупреждающих) действий*. Результаты анализа докладываются на ежегодном ученом совете, оперативная информация докладывается ректору еженедельно.

5.2 Мониторинг, анализ и улучшение процесса

Эксперт учебно-методического управления в области качества проводит анализ результативности данного процесса на основании перечисленных в п.5. критериев. Информацию по критериям результативности он получает из записей по процессу. На основании анализа готовится отчет для высшего руководства и представления на ученом совете университета.

6 Ссылки

ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования.

ISO 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ДП 4.24-01 Управление записями

ДП 8.50-01 Корректирующие и предупреждающие действия

7 Документация и записи по процессу

Наименование документа		Хранение	
		Ответственный	Срок хранения
Ф8.30-01	Журнал регистрации несоответствий	Руководитель структурного подразделения	5 лет
	Протокол (акт) повторной верификации	Руководитель структурного подразделения	3 года

Φ. 8.30-01

Журнал регистрации несоответствий

Наименование структурного подразделения

[illegible]