

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 1 из 19
---	--	---



«УТВЕРЖДАЮ»:

Президент-ректор
АО «Финансовая академия»
Яновская О.А.
_____ 2013 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
КОРРЕКТИРУЮЩИЕ И ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ
В АО «ФИНАНСОВАЯ АКАДЕМИЯ»
СМК ФА ДП 11-11-005-2013

Экз. № 1
Копия № _____

Астана-2013

Запрещается несанкционированное копирование документа

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 2 из 19
---	--	---

Содержание

Предисловие	3
1 Область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины и определения	4
4 Обозначения и сокращения	5
5 Ответственность и полномочия	5
6 Описание процедуры	6
7 Конфиденциальность	8
Приложение А. Форма плана корректирующих действий	9
Приложение Б. Форма плана предупреждающих действий	10
Приложение В. Процесс корректирующих действий	11
Приложение Г. Процесс предупреждающих действий	12
Приложение Д. Форма журнала корректирующих и предупреждающих действий	13
Приложение Е. Форма акта проверки эффективности производственных корректирующих и предупреждающих действий	14
Приложение Ж. Лист согласования	15
Приложение З. Лист ознакомления	16
Приложение И. Лист регистрации изменений	17
Приложение К. Лист учета периодических проверок	18
Приложение Л. Библиография	19

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 3 из 19
---	--	---

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Рабочей группой (РГ) совместно с отделом системы менеджмента качества.

Руководитель РГ: Президент-ректор, д.э.н., профессор Яновская О.А.

Председатель РК: Проректор по учебно-методической работе, к.э.н., доцент Нурмухаметов Н.Н.

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом Президент-ректора АО «Финансовая академия» от «05» 12 2013 г., № 13-М/Р.

3 РАЗРАБОТЧИКИ: Отдел системы менеджмента качества

4 ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ:

1 год.

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ.

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Президент - ректора АО «Финансовая академия».

Запрещается несанкционированное копирование документа

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 4 из 19
---	--	---

1 Область применения

1.1 Настоящая документационная процедура разработана с целью рекомендации общего порядка выполнения корректирующих и предупреждающих действий при выявлении несоответствующей продукции и для предотвращения случаев возникновения повторных несоответствий.

1.2 Настоящая документированная процедура обязательна к применению всеми структурными подразделениями Акционерного общества «Финансовая академия» и направлена на устранение причин фактических потенциальных несоответствий в области качества.

2 Нормативные ссылки

В настоящей ДП использованы ссылки на следующие нормативные документы:

МС ИСО 9000:2005 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

МС ИСО 9001:2008 «Система менеджмента качества. Требования»;

СТ РК ИСО 9000-2007 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

СТ РК ИСО 9001-2009 «Система менеджмента качества. Требования»;

ГОСО РК 23.08-2012 «Государственный общеобязательный стандарт технического и профессионального образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан»;

ГОСО РК 23.08-2012 «Государственный общеобязательный стандарт высшего образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан»;

ГОСО РК 23.08-2012 «Государственный общеобязательный стандарт послевузовского образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан»;

СМК ФА С 11-09-001-2013 «Общие требования к построению, изложению и оформлению документации СМК».

3 Термины и определения

В настоящей документированной процедуре применяются термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000:2005 и СТ РК ИСО 9000-2007.

Несоответствующей продукцией (услугой) являются образовательные услуги, работы, материалы и годовая продукция, не соответствующие требованиям.

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 5 из 19
---	--	---

Несоответствие - есть невыполнение требований.

Предупреждающее действие - действие, предпринимаемое для устранения причин потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Корректирующее действие - действие, предпринимаемое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

4 Обозначения и сокращения

В ДП использованы следующие обозначения и сокращения:

АО «Финансовая академия» - Акционерное общество «Финансовая академия»;

РГ - Рабочая группа;

ПРК - Представитель руководства по качеству;

ДП - Документированная процедура;

СМК - Система менеджмента качества;

С - Стандарт;

МС - Международный стандарт;

СТ РК - Стандарт Республики Казахстан;

ГОСО - Государственный общеобязательный стандарт образования.

5 Ответственность и полномочия

5.1 Руководитель подразделения несет ответственность за:

- разработку плана корректирующих мероприятий по устранению несоответствия или уменьшению его влияния и причин его возникновения; за оформление корректирующих действий в виде формуляра представленного Плана корректирующих мероприятий (**Приложении А**);

- установление потенциальных несоответствий и разработку плана предупреждающих мероприятий (**Приложение Б**);

- своевременное информирование ПРК о принятых мерах;

- результаты реализации запланированных мероприятий.

5.2 ПРК несет ответственность за:

- оценку и анализ потенциальных и установленных несоответствий;

- определение сроков разработки, утверждение плана корректирующих и предупреждающих действий;

- оценку результативности реализованных мероприятий;

- своевременное информирование Президент-ректора АО «Финансовая академия» о результатах корректирующих и предупреждающих действий.

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 6 из 19
---	--	---

6 Описание процедур

6.1 Общие положения.

6.1.1 Объектами мер корректирующих и предупреждающих действий могут быть процедуры услуг, систем качества и систем производств, документация, уровень квалификации персонала, а также факты, которые стали или могли бы стать причиной несоответствия результатов образовательных услуг, оказываемых АО «Финансовая академия» в соответствии с установленными требованиями СМК.

6.1.2 Корректирующие действия направлены на устранение причин, вызвавших несоответствия. Меры предупреждающих действий принимаются для устранения или нейтрализации причин возможных несоответствий выполняемых работ и оказываемых услуг согласно установленным требованиям СМК.

6.1.3 Входным данным процесса относятся:

- результаты анализа СМК со стороны руководства;
- результаты внутреннего аудита СМК;
- результаты проверок со стороны контролирующих органов и внешних аудитов;
- результаты анализа претензий потребителей (жалобы, предложения и др.);
- замечания и предложения руководителей подразделений и персонала, вовлеченного в СМК.

6.1.4 Выходным данным процесса относятся:

- данные по устранению или уменьшению влияние причин несоответствия;
- данные по результативности выполненных корректирующих и предупреждающих действий.

6.2 Корректирующие действия.

6.2.1 Порядок разработки и реализации корректирующих действий в АО «Финансовая академия» осуществляется в соответствии со следующими процессами проведения процедуры:

- установление несоответствий образовательных услуг или процедур установленным требованиям;
- информирование руководителя о выявленных несоответствиях;
- определение причин возникновения несоответствий;
- разработка Плана мероприятий по устранению причин выявленного несоответствия;
- утверждение, реализация и контроль выполнения корректирующих действий;
- анализ эффективности предпринятых корректирующих действий;

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 7 из 19
---	--	---

- документальное оформление результатов контроля, исполнения и анализа эффективности корректирующих действий. Процесс проведения анализа корректирующих действий приведен в **Приложении В**.

6.3 Предупреждающие действия.

6.3.1 Порядок разработки и реализации предупреждающих действий в АО «Финансовая академия» осуществляется в соответствии с процессом предупреждающих действий (**Приложение Г**).

6.3.2 При периодическом (не реже одного раза в год) проведении анализа эффективности СМК выявляются причины возможных (потенциальных) несоответствий и проблем в области качества, оцениваются объемы потребных ресурсов для устранения и нейтрализации причин потенциальных несоответствий.

6.3.3 Определяется состав, содержание, очередность и сроки реализации мер предупреждающих действий по устранению причин потенциальных несоответствий;

6.3.4 Утверждается, реализуется и контролируется выполнение Плана предупреждающих мероприятий.

6.3.5 Анализируется эффективность предпринятых мер предупреждающих действий.

6.3.6 Документально оформляются результаты контроля исполнения и оценки эффективности предупреждающих действий.

6.3.7 Результаты контроля и оценки эффективности мер предупреждающих действий доводятся до сведения руководства.

6.4 Записи.

6.4.1 К записям относятся:

- протоколы и планы корректирующих мероприятий;
- протоколы и планы предупреждающих мероприятий.

6.4.2 Информация о выполнении мероприятий фиксируется в «Журнале корректирующих и предупреждающих действий» (**Приложение Д**);

6.4.3 ПРК должен регулярно Президент-ректору АО «Финансовая академия» информацию об эффективности корректирующих и предупреждающих действий.

6.4.4 Руководство контролирует результативность и эффективность мер корректирующих и предупреждающих действий на этапах утверждения и исполнения мер (протоколы, служебные записки), и составляется акт проверки эффективности произведенных корректирующих и предупреждающих действий (**Приложение Е**);

6.4.4 Материалы по предпринятым корректирующим и предупреждающим действиям хранятся в течение 3 лет в соответствующем подразделении (по причастности к несоответствию),

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 8 из 19
---	--	---

второй экземпляр находится у ПРК.

7 Конфиденциальность

Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом АО «Финансовая академия» и не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок качества, а также потребителям партнерам (по их требованию) с разрешения Президент-ректора АО «Финансовая академия».

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 9 из 19
---	--	---

Приложение А
(справочное)

Форма плана корректирующих мероприятий

«УТВЕРЖДАЮ»:
Президент-ректор
АО «Финансовая академия»
_____ Яновская О.А.
« ____ » _____ 2013 г.

Плана корректирующих мероприятий

№ п/п	Подразделение	Несоответствия	Мероприятия	Сроки исп-я	Отв-й	Планир. рез-т	Сроки оценки рез-и

Разработала _____
(подпись)

_____ (Ф.И.О.)

Согласовано _____
(подпись)

_____ (Ф.И.О.)

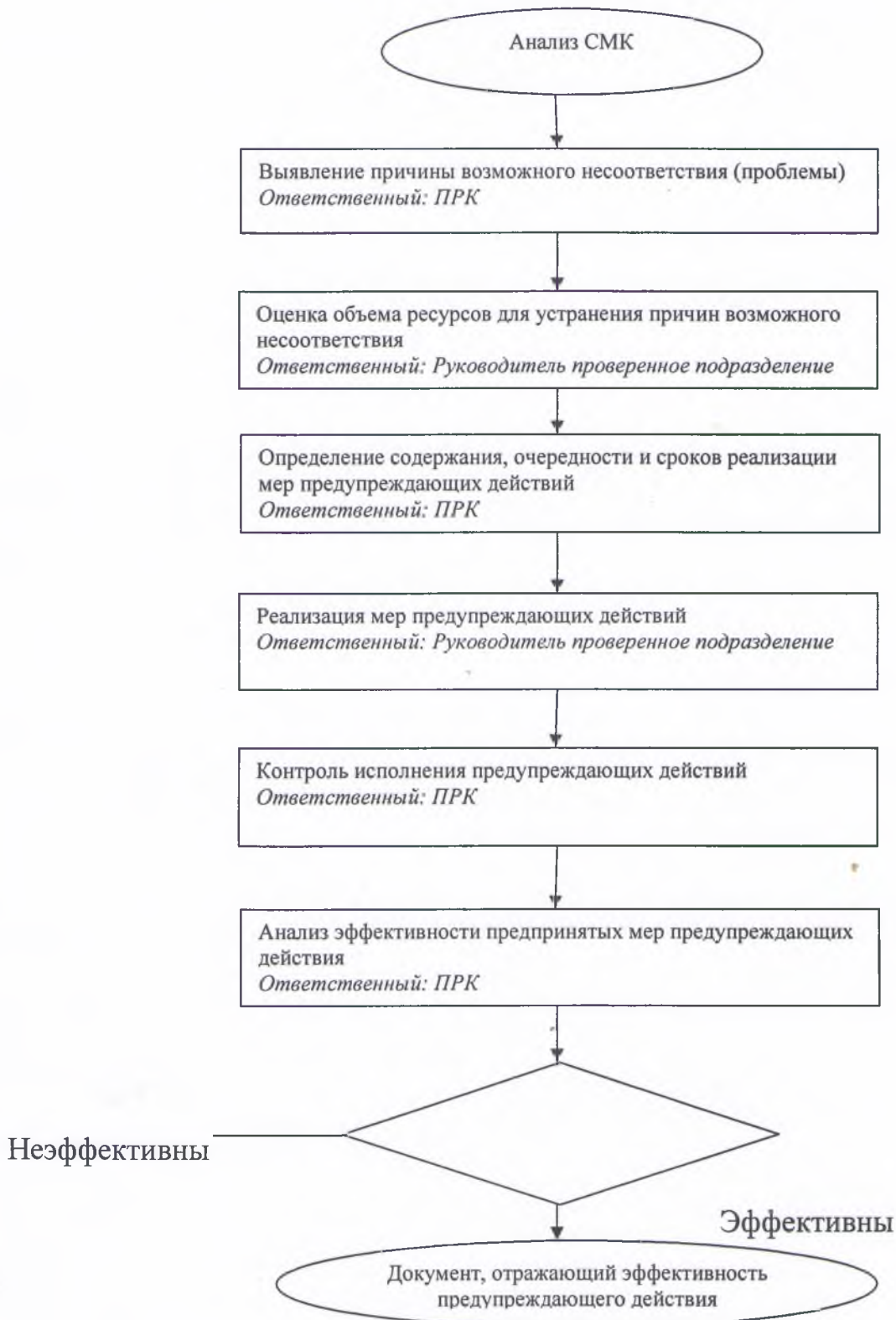
Приложение В (справочное)

Процесс корректирующих действий



Приложение Г (справочное)

Процесс предупреждающих действий



Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 14 из 19
---	--	--

Приложение Е
(справочное)

**Форма акта проверки эффективности производственных и
корректирующих и предупреждающих действий**

УТВЕРЖДАЮ»:

Председатель руководства
по качеству

ОА «Финансовая академия»

_____ Нурмухаметов Н.Н.

« ____ » _____ 2013 г.

**Акт проверки эффективности производственных корректирующих и
предупреждающих действий**

Акт составляется в произвольной форме, в нем:

- излагается суть выполнения плана мероприятий;
- составляется заключение об эффективности произведенных корректирующих или предупреждающих действий.

Руководитель подразделения _____
(подпись) (Ф.И.О.) (дата)

Ответственный исполнитель _____
(подпись) (Ф.И.О.) (дата)

Отдел СМК

Акционерное общество «Финансовая академия»	Система менеджмента качества Документированная процедура Корректирующие и предупреждающие действия в АО «Финансовая академия»	СМК ФА ДП 11-11-005-2013 Версия 1 Дата 05.12.2013 г. с 19 из 19
---	--	--

Приложение Л (справочное)

Библиография

[1] Закон Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года № 319- III ЗРК (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.03.2011 г.).

[2] Государственный общеобязательный стандарт технического и профессионального образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан от 23 августа 2012 года № 1080.

[3] Государственный общеобязательный стандарт высшего образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан от 23 августа 2012 года № 1080.

[4] Государственный общеобязательный стандарт послевузовского образования, утвержденный постановлением правительства Республики Казахстан от 23 августа 2012 года № 1080.

[5] Типовые правила деятельности организаций образования, утвержденные постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 мая 2013 года № 499.