



Главное управление Алтайского края
по здравоохранению и фармацевтической деятельности
Государственное образовательное учреждение
среднего профессионального образования
"Барнаульский базовый медицинский колледж"

Документированная процедура

8.2 Управление несоответствиями
Управление несоответствиями

СК-ДП-8.2-08



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГОУ СПО БМК

В.М. Савельев В.М. Савельев

«30» апреля 2008 г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
СИСТЕМА КАЧЕСТВА
УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ**

СК-ДП- 8.2 -08

Версия 1.0

Дата введения: "01" мая 2008г.

СОГЛАСОВАНО

Председатель Совета по качеству
Г.М. Малиновская Г.М. Малиновская

«29» апреля 2008 г.

Барнаул, 2008

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Главный специалист по качеству	Молодых Е.С. <i>Молодых</i>	01.04.08
Проверил	Председатель Совета по качеству	Малиновская Г.М. <i>Малиновская</i>	29.04.08
Согласовал	Председатель Совета по качеству	Малиновская Г.М. <i>Малиновская</i>	29.04.08
Версия: 1.0	Без подписи документ действителен 8 часов после распечатки. Дата и время распечатки: 29.04.2008, 2:08 PM		Стр. 1 из 10

КЭ: _____ УЭ № _____



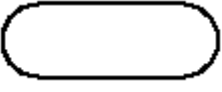
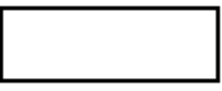


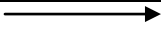
Содержание документа

1. Назначение и область применения процедуры	3
2 Описание процедуры.....	3
2.1 Общие положения	3
2.2 Виды несоответствий	3
2.3 Управление несоответствиями, возникающими	
в процессе образовательной деятельности	4
2.4 Пояснение к графическому описанию	5
3 Ответственность и полномочия	6
4 Нормативные документы.....	6
5 Приложения	7
6 Лист регистрации изменений.....	10

Перечень сокращений и обозначений

ДП – документированная процедура;
СК – система качества образовательного учреждения;
УК – уполномоченный по качеству;
КД – корректирующие действия;
ПД – предупреждающие действия.

Используемые обозначения:

	начало и конец процесса в потоковой диаграмме
	работа или типовой процесс
	документ (информация, данные, записи по качеству)
	принятие решения, утверждение
	переход к следующему действию



1. Назначение и область применения процедуры

Настоящая процедура устанавливает единый порядок управления несоответствиями в образовательной деятельности ГОУ СПО БМК.

Требования процедуры обязательны для применения во всех структурных подразделениях ГОУ СПО БМК в части их деятельности, связанной с системой качества.

2 Описание процедуры

2.1 Общие положения

В образовательном учреждении проводится работа по выявлению несоответствий с целью исключения возможности непреднамеренного предоставления потребителю образовательных услуг или продукции, несоответствующих требованиям ГОС СПО.

Процедура управления несоответствиями, включает:

- выявление несоответствий;
- анализ несоответствий для определения целесообразных мер для их устранения;
- устранение несоответствий;
- повторная верификация.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информация (рекламации) от потребителей и других заинтересованных сторон;
- внутренние аудиты;
- по результатам самооценки колледжа;
- по результатам внешнего аудита колледжа в ходе лицензирования и аккредитации

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения, должны поддерживаться в рабочем состоянии.

После исправления несоответствий процессы и продукция должны быть подвергнуты повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям.

Графическое описание процедуры приведено в Приложении №1 к данному документу.

2.2 Виды несоответствий

В колледже реализуется управление следующими видами несоответствий:

1) несоответствие образовательных программ:

Продукты	Несоответствия
Результаты проектирования образовательных программ – учебные планы, рабочие программы, учебно-методические комплексы	Несоответствия учебных планов, рабочих программ и учебно-методических комплексов требованиям колледжа, ГОС СПО и потребителей
Результаты всех видов образовательной деятельности (основные образовательные программы, программы дополнительного образования) – выпускники, обладающие компетенциями, соответствующими требованиям ГОС СПО и потребителей	Несоответствие компетенций выпускников требованиям ГОС СПО и потребителей

2) несоответствие обучаемых:



- неудовлетворительное освоение учебных дисциплин, практической подготовки, проверяемые при промежуточной и итоговой аттестации в период экзаменационной сессии, по итогам практики;
 - неудовлетворительная подготовка, показанная на итоговой государственной аттестации по специальности;
 - нарушение правил внутреннего распорядка;
 - нарушение правил проживания в общежитии.
- 3) несоответствие сотрудников:
- невысокая профессиональность или недостаточная компетентность преподавателей;
 - нарушения дисциплины труда;
 - нарушение сроков выполнения любых запланированных работ;
- 4) несоответствие образовательной и производственной среды:
- отсутствие соответствующей инфраструктуры и производственной среды, недостаточная комфортность условий обучения;
 - неудовлетворительное качество учебного материала, закупаемого или создаваемого в колледже (программ, учебно-методических комплексов и пособий, учебников);
 - низкое качество закупаемой продукции и оборудования для учебного процесса;
 - несоблюдение процедуры управления документацией и записями;
 - и т.п.

2.3 Управление несоответствиями, возникающими в процессе образовательной деятельности

2.3.1 Управление несоответствующими учебными планами, рабочими программами и учебно-методическими комплексами

Учебные планы и рабочие программы могут быть признаны несоответствующими:

- по результатам текущих проверок и аудитов;
- на основании информации, полученной от предприятий, на которых работают выпускники;
- по результатам анализа рекламаций;
- по результатам контроля обучающихся.

Заместитель директора по учебной работе отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебных планах и рабочих программах.

За идентификацию и регистрацию несоответствий в учебно-методических комплексах отвечает заместитель директора по научно-методической работе.

При признании учебного плана, рабочей программы или учебно-методического комплекса несоответствующим он идентифицируется как таковой и осуществляется документирование несоответствий.

Обучающиеся, прошедшие обучение по несоответствующим учебным планам и рабочим программам, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью колледжа. В этом случае проводится их дополнительное обучение.

2.3.2 Работа с неуспевающими обучающимися

Обучающиеся могут быть признаны неуспевающими:



- по результатам промежуточной аттестации;
- по результатам итоговой государственной аттестации;
- по результатам текущих проверок и аудитов.

Заведующие отделениями отвечают за идентификацию и регистрацию неуспевающих студентов.

Если обучающийся признается неуспевающим из-за несоответствий, связанных с деятельностью колледжа, то проводится дополнительное обучение этого обучающегося.

Признание обучающихся неуспевающими в силу личных причин влечет за собой либо исправление несоответствий (дополнительное консультирование, и т.д.), либо отчисление из колледжа.

2.3.3 Работа с преподавательским составом, имеющим несоответствующую компетенцию.

Преподаватели могут быть признаны несоответствующими занимаемой должности в случае:

- нарушения трудовой дисциплины, правил техники безопасности и внутреннего распорядка;
- по результатам текущих проверок и аудитов;
- при рассмотрении рекламаций.

Председатели предметных комиссий отвечают за идентификацию и регистрацию преподавателей, имеющего недостаточную квалификацию.

В случае обнаружения несоответствий в работе преподавателей данные несоответствия идентифицируются и документируются.

При признании преподавателей несоответствующими занимаемой должности происходит их переобучение (повышение квалификации) либо расторжение трудового договора.

Обучающиеся, прошедшие обучение у преподавателей, имеющих недостаточную квалификацию, признаются неуспевающими из-за несоответствий, связанных с деятельностью колледжа. В этом случае проводится их дополнительное обучение.

2.3.4 Управление несоответствиями в образовательной и производственной среде

Руководители подразделений / процессов отвечают за идентификацию и регистрацию несоответствий в образовательной и производственной среде. В случае обнаружения несоответствий, данные несоответствия идентифицируются и документируются. При необходимости корректирующих и предупреждающих действий запускается процедура СК-ДП-8.3.2. «Управление корректирующими и предупреждающими действиями»

2.4 Пояснение к графическому описанию

Блок 1. На основании анализа документированной информации о продукции процесса, рекламаций потребителей или по результатам аудита процесса группой экспертов и должностными лицами колледжа, ответственными за процесс или руководителем процесса принимается решение о наличии несоответствий продукции/процесса.

Выявленные несоответствия документируются в форме Ф-8.2 -01 (Приложение №2).

Блок 2. Группа экспертов выполняет классификацию несоответствия продукции.

Блок 3. Группа экспертов рассматривает возможные варианты коррекции несоответствий. В частности, рассматриваются следующие варианты:



- возможность получения разрешения компетентных органов или должностных лиц на отклонения в услуге¹;
- возможность пересмотра услуги с целью устранения несоответствий²;
- возможность изменения требований к поставщикам и замены материалов, используемых в процессе и приводящих к несоответствиям³;
- возможность дальнейшего использования продукции и меры, которые надо предпринять в целях обеспечения ее соответствия⁴.

По результатам работы группы экспертов руководителем процесса принимается решения о целесообразности запуска корректирующих или предупреждающих мероприятий.

Блок 4. В случае решения о целесообразности поиска и устранения причин несоответствий запускается процедура СК-ДП-8.3.2 «Корректирующие и предупреждающие действия».

По результатам корректирующих или предупреждающих мероприятий делается заключение об устранении причин несоответствий и дается разрешение на проведение работ (в случае, если ранее они были приостановлены).

Блок 5. Продолжение работ (процесса или видов деятельности в рамках процесса) в соответствии с документацией на процесс (виды деятельности в рамках процесса).

3 Ответственность и полномочия

Ответственным за организацию разработки и введение процедуры в действие является главный специалист по качеству.

Ответственность и полномочия подразделений и должностных лиц, участвующих в регламентированной настоящей процедурой деятельности, приведена в тексте и графическом описании процедуры (Приложение №1).

Все сотрудники колледжа несут ответственность за несвоевременное обнаружение несоответствий и представление докладов о несоответствиях руководителю подразделения.

Руководители подразделений отвечают за определение/разработку корректирующих действий и передачу докладов в службу качества колледжа.

Служба качества колледжа несет ответственность за анализ и выработку окончательных корректирующих и предупреждающих действий, о которых информируется лицо, подавшее доклад о несоответствии.

4 Нормативные документы

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

1. Руководство по качеству (раздел 8.2 Управление несоответствиями)
2. Документированная процедура СК-ДП-8.3.2 «Корректирующие и предупреждающие действия».
3. Информационные карты процессов.
4. Терминологический словарь в области управления качеством высшего и среднего профессионального образования. – СПб.: Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет «ЛЭТИ», 2005. - 63 с.

¹ Например, согласование отклонений в учебном плане (рабочей программе).

² Например, переделка учебных планов, рабочих программ, учебно-методических комплексов, и т.п.

³ Например, изменение правил приема, изменение программ вступительных испытаний, и т.п.

⁴ Например, повторное прослушивание курса, повышение квалификации выпускников, повышение квалификации преподавателей и т.п.



Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования
“Барнаульский базовый медицинский колледж”

ДП “УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ”

СК-ДП-8.2-08

5 Приложения

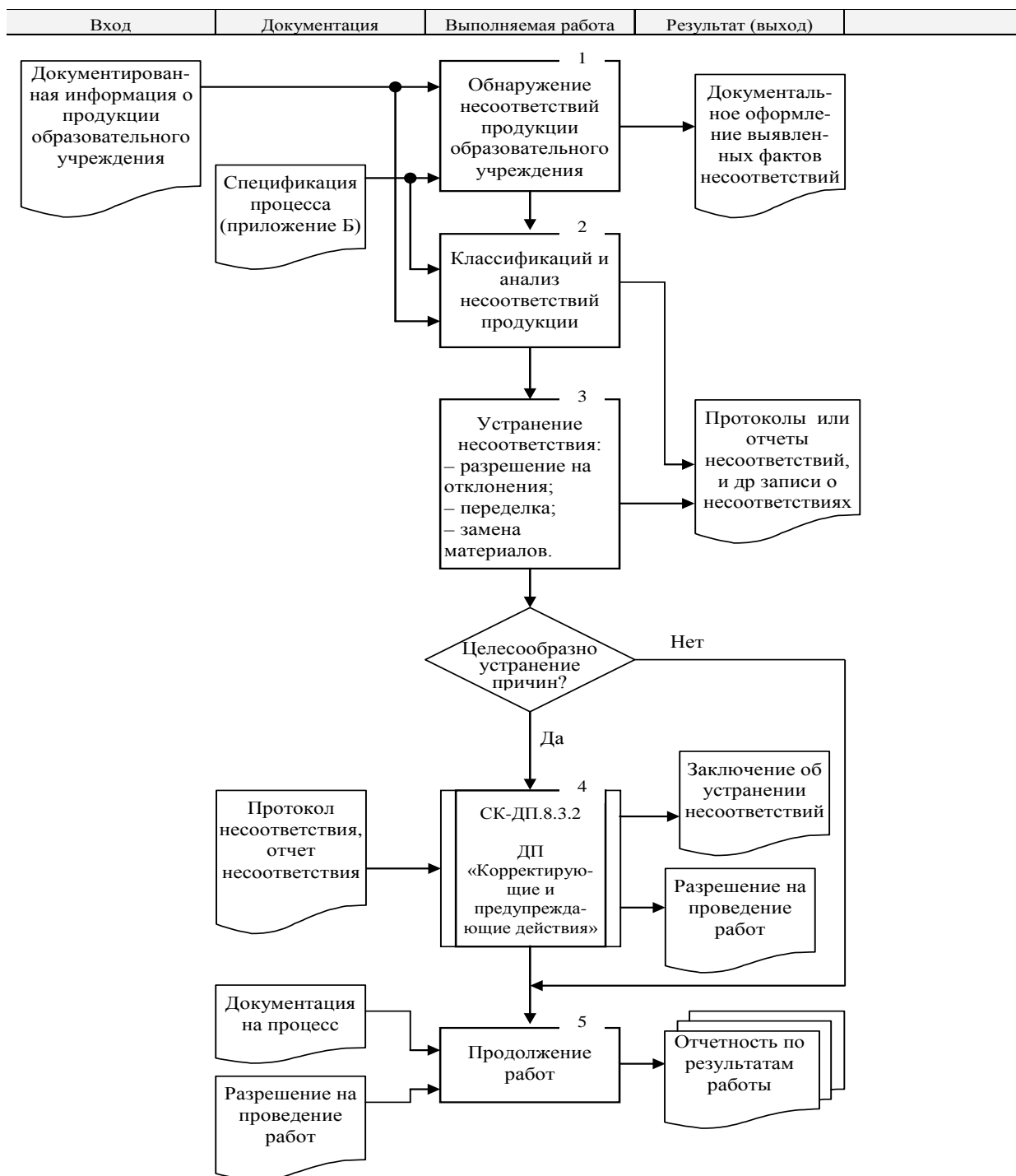
Приложение №1 Графическое описание документированной процедуры.

Приложение №2 Форма Ф-8.2 -01 Отчет о несоответствии.



Приложение №1

Графическое описание документированной процедуры





Государственное образовательное учреждение среднего профессионального образования
"Барнаульский базовый медицинский колледж"

ДП "УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ"

СК-ДП-8.2-08

Приложение №2
Ф-8.2 - 01

ОТЧЕТ О НЕСООТВЕТСТВИИ

	Отчет о несоответствии № _____		
	Эксперты: <i><состав группы экспертов, если работа с несоответствием этого требует></i>		
Процесс:	наименование	Руководитель процесса:	фамилия, инициалы
Подразделение:	наименование	Руководитель подразделения:	фамилия, инициалы
Данные о несоответствии			
Нарушено требование: <i><дать ссылку на требование (положение стандарта, документа системы и т.д.), нарушение которого привело к появлению данного несоответствия></i>			
Краткое описание несоответствия: <i><кратко сформулировать несоответствие, связанного с невыполнением указанного в предыдущем пункте требования></i>			
		Руководитель процесса _____	_____
		подпись	дата
Планируемые действия для устранения несоответствия:		Отметка о выполнении:	
1. .. <i><указать сроки, исполнителя и мероприятия></i>			
2. .. <i><или дать ссылку на программу действий></i>			
3. ..			
Мнение экспертной группы о причинах несоответствия			
Причина несоответствия: <i><кратко сформулировать предполагаемую причину несоответствия></i>			
Объективные данные, подтверждающие причину несоответствия: <i><Дать информацию или ссылку на нее, подтверждающую причину несоответствия. В случае отсутствия такой информации процедура корректирующих/предупреждающих действий инициируется в обязательном порядке ></i>			
		Руководитель экспертной группы _____	_____
		подпись	дата
Реализация процедуры корректирующих/предупреждающих действий целесообразна?			
ДА	<input type="checkbox"/>	НЕТ	<input type="checkbox"/>
		Руководитель процесса/подразделения: _____	_____
		подпись	дата
Корректирующее/предупреждающее действие выполнено: <i>(ненужное зачеркнуть)</i>			
		Руководитель работ по КД/ПД _____	_____
		подпись	дата
Оценка корректирующего/предупреждающего действия (ненужное зачеркнуть):			
Результативно			
Нерезультативно			
		Руководитель процесса _____	_____
		подпись	дата



6 Лист регистрации изменений

Номер измене- ния	Номера листов			Основание для внесе- ния изме- нений	Подпись	Ф.И.О.	Дата	Дата введе- ния измене- ния
	замене- нных	новых	аннули- рован- ных					