

УТВЕРЖДАЮ

Ректор КНИТУ-КАИ

А.Х. Гильмутдинов

«22» апреля 2013 г.



## Документированная процедура

ДП.8.5.2-01-2013

## УПРАВЛЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИМИ ДЕЙСТВИЯМИ

Дата введения в действие: «6» мая 2013г.

Приказ № 380-0 «17» мая 2013г.

Казань

2013

## Предисловие

1. РАЗРАБОТАНО в ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева – КАИ»

### 2. РАЗРАБОТЧИКИ

В.А. Смирнов, Н.А. Дудка

Подготовка оригинал-макета

Н.А. Дудка

### 3. СОГЛАСОВАНО

Представитель руководства по СМК-

Проректор по ОД

  
\_\_\_\_\_ Н.Н. Маливанов

Проректор по АР и РФ

  
\_\_\_\_\_ Б.Х. Зиннуров

### 4. ПРОВЕРИЛ

Руководитель службы качества -

Начальник отдела контроля качества  \_\_\_\_\_ Н.А. Дудка

### 5. ВЗАМЕН

Документированная процедура. Управление корректирующими действиями.  
ДП.8.5.1-01-2008 (Версия 01)


Документированная процедура. Управление корректирующими действиями.  
ДП.8.5.1-01-2012 (Версия 02)

Настоящий документ системы менеджмента качества является собственностью КНИТУ-КАИ, предназначен для служебного пользования в КНИТУ-КАИ и передаче в другие организации и учреждения без письменного разрешения ректора университета не подлежит.

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

## Содержание

<b>1. Область применения .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Нормативные ссылки .....</b>	<b>6</b>
<b>3. Термины, определения и сокращения .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Требования .....</b>	<b>7</b>
4.1. Общие положения.....	7
4.2. Порядок выполнения процесса.....	9
4.3. Методические указания по выполнению.....	10
<b>5. Внесение изменений и переиздание документа.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Учет, рассылка, хранение и изъятие документа из обращения .....</b>	<b>11</b>
Приложение А (рекомендуемое). Журнал регистрации изменений.....	12
Приложение Б (рекомендуемое). Форма плана проведения корректирующих действий.....	13
<b>Лист регистрации изменений и дополнений .....</b>	<b>14</b>
<b>Лист ознакомления .....</b>	<b>15</b>

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

## 1. Область применения

Цель данной документированной процедуры – регламентация процесса управления корректирующими действиями.

Данная документированная процедура содержит требования по планированию, выполнению, контролю, анализу и оценке корректирующих действий.

Процедура предназначена для персонала университета, участвующего в контроле процессов образовательной и научной деятельности их результатов, в регистрации и анализе причин несоответствий и выполнении корректирующих мероприятий, а также в их контроле и в оценке эффективности.

## 2. Нормативные ссылки

В настоящей Документированной процедуре использованы требования и ссылки на следующие нормативные документы:

- 2.1. РК-01-2013. Руководство по качеству КНИТУ-КАИ.
- 2.2. Методическое руководство МР.4.2.4-01-2013 Оформление документации СМК КНИТУ-КАИ.
- 2.3. Инструкция по делопроизводству КНИТУ-КАИ.
- 2.4. ИСО 9000:2008 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008). Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- 2.5. ИСО 9001:2011 (ГОСТ Р ИСО 9001-2011). Системы менеджмента качества. Требования.
- 2.6. ИСО 9004:2009 (ГОСТ Р ИСО 9004-2010). Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества.
- 2.7. ДП.4.2.4-01-2013. Документированная процедура. Управление записями.

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

2.8. ДП.8.3-01-2013. Документированная процедура. Управление несоответствиями.

2.9. ДП.8.2.2-01-2013. Документированная процедура. Управление внутренними аудитами.

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

3.1. В тексте настоящей документированной процедуры использованы следующие термины с их определениями.

**Несоответствие** – невыполнение требований.

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

**Корректирующие действия** – действия, предпринятые для устранения причин обнаруженного несоответствия (несоответствий) или другой нежелательной ситуации.

Остальные термины по ГОСТ Р ИСО 9000-2008 (ИСО 9000:2008).

3.2. В тексте данной документированной процедуры приняты следующие обозначения и сокращения.

ДП – документированная процедура.

ГОСТ Р – национальный стандарт РФ.

РК – руководство по качеству.

ИСО – международная организация по стандартизации.

Университет КНИТУ-КАИ.

СМК – система менеджмента качества.

КД – корректирующие действия.

ПР по СМК- представитель руководства по СМК.

ОКК – отдел контроля качества.

### **4. Требования**

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

#### 4.1 Общие положения

4.1.1 Корректирующие действия предпринимаются с целью устранения причин реальных несоответствий, чтобы предупредить повторное их возникновение. Корректирующие действия должны соответствовать последствиям несоответствий. Процедура процесса управления корректирующими действиями приведена далее по тексту в п.4.2.

4.1.2. Решение о проведении корректирующих действий принимается на основе информации, полученной из следующих источников:

- результаты проведения внутренних аудитов;
- результаты внешнего аудита;
- деятельность сотрудников;
- информация о несоответствиях, в т.ч. по результатам проверок надзорными органами;
- выходные данные анализа состояния и функционирования СМК со стороны руководства университета;
- выходные данные измерений удовлетворенности потребителей;
- предложения работников университета.

4.1.3. Виды, значимость и возможные причины несоответствий приведены в следующих документированных процедурах:

- Документированная процедура ДП.8.3-01-2013. Управление несоответствиями;
- Документированная процедура ДП 8.2.2.-01-2013. Управление внутренними аудитами;

а также по отношению к СМК в целом - в РК -01-2013. Руководство по качеству КНИТУ-КАИ.

4.1.4. Отдельные несоответствия, характеризующиеся значительным расхождением между планируемым (желаемым) и фактическим (наблюдаемым) или предполагаемым состоянием объекта, требующие для их устранения специальных исследований, рассматриваются как проблемы качества. Для их решения используются методы коллективного генерирования идей (решений), творческой дискуссии.

4.1.5. Основным критерием выбора наилучшего варианта корректирующего действия является его способность предотвратить возникновение несоответствий в последующем или свести к минимуму последствия несоответствий.

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

#### 4.2. Порядок выполнения процесса

Процедура управления корректирующими действиями приведена в табл. 1

Таблица 1- Процедура управления корректирующими действиями

№ п.п.	Алгоритм процесса управления корректирующими действиями (этапы)	Основной результат (выход этапа)	Ответственность за результат	Методич. указания по выполнению этапа
1	2	3	4	5
1		Протокол о несоответствиях	Должностное лицо, осуществляющее контроль деятельности.	П. 4.3.1 данной ДП
2		Решение По результатам анализа	Руководитель подразделения «виновника»	П.4.1.2 ...3, 4.3.2 данной ДП
3		План приведения КД	Руководитель подразделения- «виновника»	4.1.4 ...5, 4.3.3 данной ДП
4		Отчет о выполнении	Руководитель подразделения «виновника»	П.4.3.3 данной ДП
5		Результаты контроля	См. этап 1	П.4.1.5, 4.3.3 данной ДП

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

6		Результат оценки	Руководитель подразделения «виновника»	П.4.3.4 данной ДП
---	--	------------------	--	-------------------

### 4.3. Методические указания по выполнению

4.3.1. Все реальные несоответствия, выявленные при выполнении или контроле образовательной и научной деятельности, подлежат их регистрации.

Форма регистрации – протокол о несоответствиях, журнал (приложение А) или любая форма общепринятой практики регистрации несоответствий в конкретном подразделении.

Ответственность за оформление протоколов о несоответствиях несут должностные лица (персонал университета или внешние проверяющие), а ответственность за регистрацию несоответствий при внутренних проверках – должностные лица, осуществляющие контроль деятельности.


4.3.2. Анализ причин несоответствий выполняют по процедуре ДП 8.3-01-2013. Управление несоответствиями.

Ответственность за его проведение несет руководитель подразделения (директор института, декан, заведующий кафедрой, начальник лаборатории, управления, отдела и т.п.), в котором обнаружено несоответствие («подразделение-виновник»).

Результаты анализа регистрируются протоколом, в журнале (см. приложение А) или другим принятым в подразделении способе.

4.3.3. Планирование, выполнение и контроль выполнения КД осуществляются персоналом «подразделения-виновника» с



<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

ответственностью должностных лиц, предусмотренных планом проведения КД (приложение Б).

4.3.4. Количественная, а при невозможности, качественная оценка эффективности КД производится руководителем «подразделения-виновника» по соотношению ценности (полезности) достигнутого результата с затраченными ресурсами на осуществление КД.

### **5. Внесение изменений и переиздание документа**

Внесение изменений и дополнений в данную документированную процедуру осуществляется в соответствии с Документированной процедурой ДП.4.2.3-01-2013. Управление документацией и Методическим руководством МР.4.2.3-01-2013. Оформление документации СМК КНИТУ-КАИ.

### **6. Учет, рассылка, хранение и изъятие документа из обращения**

Учет, рассылка, хранение и изъятие данной документированной процедуры из обращения осуществляется в соответствии с Документированной процедурой ДП.4.2.3-01-2013. Управление документацией.

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

Приложение А  
(рекомендуемое)

**Форма журнала несоответствий**

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О.Ф)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013 г.

**Журнал регистрации несоответствий**

(института, деканата, кафедры, управления, отдела и т.п.)

№ п.п.	Дата	Место обнаруже ния	Содержание несоответств ий	Вид несоответств ий	Причина возникновен ия («виновник»)	Ф.И.О., должностного лица, зафиксировавш е го несоответствия
1	2	3	4	5	6	7

Ответственный за ведение и хранение журнала

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (И.О.Ф)

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

Приложение Б  
(рекомендуемое)

**Форма плана проведения корректирующих действий**

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель  
(наименование подразделения)  
\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2013 г.

**План  
проведения корректирующих действий**

\_\_\_\_\_  
(наименование подразделения.)  
по устранению причины \_\_\_\_\_  
(вид и содержание несоответствия)

№ п.п.	Наименование мероприятия	Срок выполнения	Ответственный исполнитель (Ф.И.О.)	Ресурсы	Отметка выполнения (дата, подпись)	Оценка эффективности, (дата, подпись)
1	2	3	4	5	6	7

Руководитель КД \_\_\_\_\_  
(должность) (подпись) (Ф.И.О)

Примечание:

- 1) в графе «ресурсы» записываются необходимые трудозатраты.
- 2) в графе «оценка» эффективности дается одна из следующих оценок «отл.», «хор.», «удовл.».

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

**Лист регистрации изменений и дополнений**

№ изменения	Дата внесения изменения, проведения ревизии	Номера листов	Документ, на основании которого внесено изменение	Краткое содержание изменения	Ф.И.О. подпись
1	2	3	4	5	6

<b>ФГБОУ ВПО «Казанский национальный исследовательский технический университет им. А.Н. Туполева» (КНИТУ-КАИ)</b>	
	<b>Документированная процедура системы менеджмента качества (ДП)</b>
	<b>Управление корректирующими действиями</b>

**Лист ознакомления**

№ п/п	Фамилия, Имя, Отчество	Должность	Дата ознакомления	Подпись