



УНИВЕРСИТЕТ ИТМО

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский университет ИТМО»
(Университет ИТМО)



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Университета ИТМО

В.Н. Васильев

2021 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система Менеджмента Качества

Управление корректирующими действиями

ДП-СМК-02-005-2021

Версия 6.0

Санкт-Петербург

2021

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	4
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	5
4. ОПИСАНИЕ	7
5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	9

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящая процедура является документом системы менеджмента качества (СМК) образовательной деятельности федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (далее по тексту Университет ИТМО или Университет), определяющим требования к разработке и внедрению корректирующих действий в Университете.

1.2. Настоящая процедура устанавливает единый порядок разработки и внедрения корректирующих действий в Университете ИТМО.

1.3. Руководство и контроль за управлением деятельностью по разработке и внедрению корректирующих действий в Университете ИТМО осуществляет руководитель процесса, в котором было выявлено несоответствие.

1.4. Требования настоящей процедуры являются обязательными для применения всеми сотрудниками организации.

1.5. Настоящая документированная процедура входит в состав документов, обеспечивающих функционирование процессов СМК образовательной деятельности Университета ИТМО.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

При разработке данной документированной процедуры учитывались требования соответствующие 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», действующее законодательство РФ, а также нормативные документы международных стандартов в области СМК:

- ISO 9001:2015 "Quality management systems - Requirements" («Системы менеджмента качества. Требования»);
- ISO 9000:2015 "Quality management systems - Fundamentals and vocabulary" («Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»);
- Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (EN ISO 9001);
- IWA 2:2007. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001 в образовании;
- Положения документированной процедуры СМК Университета ИТМО ДП-СМК-02-002 «Внутренний аудит СМК ОД»;
- Политика Университета ИТМО в области качества.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1. В настоящей документированной процедуре использованы термины и определения, соответствующие национальному стандарту в области системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9000-2015, а также 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

ISO 9001	- международный стандарт ИСО 9001-2015
Университет ИТМО	- федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»
СМК	- система менеджмента качества
ППС	- профессорско-преподавательский состав
Требование (requirement)	- потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным
Соответствие (conformity)	- соответствие установленным требованиям
Несоответствие (nonconformity)	- отклонение от установленных требований

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

Верификация

- подтверждение выполнения установленных требований, посредством представления объективных свидетельств

Корректирующее действие

- действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения

Коррекция

- действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

4. ОПИСАНИЕ

4.1. Требования настоящей процедуры применяются в случае:

- выявления несоответствий в результате мониторинга и измерения характеристик предоставляемых услуг на всех стадиях жизненного цикла;
- выявления несоответствий характеристик предоставляемых услуг потребителями продукции и/или заинтересованными сторонами;
- выявления несоответствий в результате мониторинга и измерения процессов СМК;
- выявления несоответствий в результате внутренних и внешних аудитов СМК;
- выявления несоответствий в результате оценки удовлетворенности потребителей и/или заинтересованных сторон.

4.2. Основанием для разработки и осуществления корректирующих действий являются выявленные существующие или потенциальные несоответствия. Потенциальные несоответствия выявляются должностными лицами в соответствии со сферой их деятельности, ответственностью и функциональными обязанностями на основании анализа:

- внешних и внутренних нормативных документов;
- записей и отчетов по процессам;
- результатов текущего контроля деятельности и аттестации сотрудников и студентов;
- информации о проблемах, возникающих в других структурных подразделениях и высших учебных заведениях;
- результатов опросов мнений и оценок профессорско-преподавательского

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

состава (ППС), работодателей и обучающихся, полученных по каналам обратной связи.

4.3. При работе с несоответствиями предпочтительнее их выявление и устранение, когда они представляют собой потенциальные, а не перешли в разряд фактических.

4.4. Объем мероприятий, проводимых в качестве корректирующих действий, зависит от того, насколько значимы последствия выявленного несоответствия. В ряде случаев корректирующие действия могут быть оперативного характера и совмещены с коррекцией, в других случаях разрабатывается план корректирующих действий (Ф-СМК-02-005).

4.5. Проанализированная руководителями подразделений или ответственными (руководителями) за процессы информация о несоответствиях и предложения по улучшению процессов рассматриваются руководителем подразделения или ответственным за процесс в течение 3 дней после обнаружения несоответствия. В случае невозможности принятия оперативных корректирующих действий и/или коррекции составляется план корректирующих мероприятий (Ф-СМК-02-005).

4.6. Принятые решения и проведенный анализ фиксируется в плане корректирующих действий (Ф-СМК-02-005).

4.7. В целях подтверждения результативности и эффективности предпринятых корректирующих действий может быть проведен внеплановый внутренний аудит. Порядок организации внепланового аудита установлен документированной процедурой ДП-СМК-02-002 «Внутренний аудит СМК ОД».

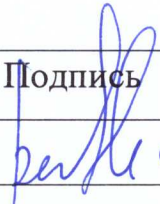
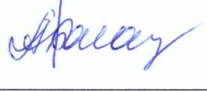
 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Ответственным за организацию разработки, введение процедуры и поддержание ее в актуальном состоянии является руководитель процесса Менеджмент СМК.

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Подпись	ФИО
Первый проректор		Д.К. Козлова
Начальник департамента образовательной деятельности		А.Ш. Багаутдинова
Начальник управления качества образовательного процесса		О.В. Елисеева

Разработал:
Директор ЦКОУП



К.О. Тишкина

 УНИВЕРСИТЕТ ИТМО	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
	федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО» (Университет ИТМО)
	ДП-СМК-02-005-2021

ЛИСТ УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Каждый лист данной Процедуры имеет сквозную нумерацию.

Корректурa текста (части текста) любой из страниц осуществляется только путем замены всей страницы. Если при внесении изменения добавляются страницы, то они нумеруются номером заменяемой страницы с буквенным индексом "а", "б" и т. д. по алфавиту. Информация о корректуре (замене листов) вносится в Таблицу учета изменений. Дата последнего внесения изменений характеризует современность всего документа.

При внесении более 3-х изменений в таблицу, выпускается новый документ с повышением версии (1.0 на 2.0, 2.0 на 3.0 и т. д.).

ТАБЛИЦА УЧЕТА ИЗМЕНЕНИЙ

Стр.	Дата последней версии	№ и дата документа, регламентирующего внесение изменений	Дата внесения изменений	Подпись исполнителя