	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова)
	БГТУ.СМК-ДП-003

Управление несоответствующей продукцией

УТВЕРЖДАЮ:

Представитель руководства по качеству
 первый проректор-проректор по
 образовательной деятельности
 В.А. Бородавкин
 «25» января 2020 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

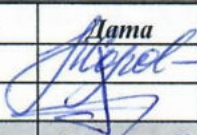

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Управление несоответствующей продукцией

Версия 3.0

Дата введения: 27 января 2020 г.

Санкт-Петербург

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник отдела качества образования	Соловьева Н.Л.	
Нормоконтроль	Представитель руководства по качеству	Бородавкин В.А.	
Версия: 3.0		КЭ: <u>1</u>	УЭ № <u>—</u>

Стр. 1 из 3

Предисловие

Сведения о документированной процедуре

1 РАЗРАБОТАНА федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова)

2 ВНЕСЕНА начальником отдела качества БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова

3 УТВЕРЖДЕНА представителем руководства по качеству – первым проректором-проректором по образовательной деятельности

ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ с 27 января 2020 г.

4 ВВЕДЕНА ВЗАМЕН БГТУ.СМК-ДП-8.3 «Управление несоответствующей продукцией», утвержденное ректором БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова от 15 сентября 2014 г.

Настоящая документированная процедура не может быть воспроизведена, тиражирована и распространена в качестве официального издания без разрешения федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова»

Содержание

1 Назначение и область применения	4
2 Нормативные ссылки	4
3 Термины и определения, сокращения и обозначения	4
4 Общие положения	6
5 Процедура стратегического планирования	8
6 Процедура управления рисками и возможностями	Ошибка! Закладка не определена.
7 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	13
Приложение А (обязательное) Процесс стратегического планирования	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение Б (обязательное) Показатели процесса стратегического планирования	Ошибка! Закладка не определена.

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура БГТУ.СМК-ДП-003 «Управление несоответствующей продукцией» (далее – Процедура) устанавливает требования к выявлению, идентификации, регистрации, предотвращению непреднамеренного использования или предоставления несоответствующей продукции (услуги) в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова» (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова) (далее – Университет).

1.2 Требования настоящей Процедуры обязательны для исполнения работниками всех структурных подразделений Университета, включенных в область распространения СМК.

1.3 Настоящая процедура является документом СМК и входит в состав обязательной документации СМК Университета.

2 Нормативные ссылки

В настоящей процедуре использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- БГТУ.СМК-ДП-002 «Внутренние аудиты»;
- БГТУ.СМК-ДП-004 «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- локальные нормативные акты Университета.

3 Термины и определения, сокращения и обозначения

3.1 Термины и определения

В настоящей процедуре использованы следующие термины ГОСТ Р ИСО 9000-2015:

валидация – подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, были выполнены;

верификация – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;

выход – результат процесса;

дефект – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием;

запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;

контроль – процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или оценкой;

корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;

коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия. Может осуществляться в сочетании с корректирующим действием;

несоответствие – невыполнение требования;

образовательная услуга (продукция) – обучение, повышение уровня знаний и навыков, воспитание жизненных позиций и ценностей у обучаемых на основе имеющихся в университете условий и ресурсов;

объективное свидетельство – данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо;

постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования;

предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

прослеживание действий – процесс мониторинга действий, ограниченных временными рамками и связанных активностью;

услуга – выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя.

3.2 Сокращения

ГОСТ Р – национальный стандарт Российской Федерации;

ДП – документированная процедура;

ИСО/ISO – международная организация по сертификации;

СМК – система менеджмента качества;

Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Балтийский государственный технический университет «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова (БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова).

4 Общие положения

4.1 Основными причинами появления несоответствий могут быть:

- невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение требований нормативных документов законодательства Российской Федерации;
- невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение требований локальных нормативных актов и организационно-распорядительной документации Университета;
- несоответствие процессов СМК Университета требованиям нормативно-правовых документов;
- несоответствие фактических показателей по процессам их нормативному значению;
- несоответствия, выявленные в ходе внешних и внутренних аудитов (в том числе в процессе проведения экспертиз), в процессе самообследования, в процессе анализа СМК со стороны руководства на этапах жизненного цикла услуги.

4.2 Виды несоответствий, которые могут быть выявлены, при осуществлении образовательной деятельности, а также при управлении процессами СМК Университета представлены в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Несоответствия	Форма выявления несоответствия
1	несоответствие компетенций выпускников (бакалавров, специалистов, магистров, аспирантов) и обучающихся требованиям ФГОС ВО	неудовлетворительное освоение учебных дисциплин, практик при проведении текущей, промежуточной, итоговой аттестации, государственной итоговой аттестации (государственный экзамен и/или защита выпускной квалификационной работы)
2	невыполнение обучающимися графика учебного процесса	нарушение сроков прохождения практик; нарушение сроков сдачи самостоятельно выполняемых заданий, лабораторных работ, защиты курсовых работ и/или курсовых проектов, предусмотренных рабочими программами учебных дисциплин (модулей)
3	пропуски видов учебных занятий, невыполнение Устава Университета, правилам внутреннего распорядка обучающихся (в части п. 5.7) и правилам внутреннего трудового распорядка работников Университета	непосещение видов учебных занятий, определенных учебным планом, по неуважительной причине, отраженных в журналах преподавателей по учебным дисциплинам
4	несоответствие компетенций выпускников аспирантуры требованиям ФГОС ВО	неудовлетворительное освоение дисциплин (модулей), практик, а также при проведении аттестации
5	несоответствие учебных планов, рабочих программ дисциплин (модулей), фондов оценочных средств требованиям ФГОС ВО, локальным нормативным документам Университета	выявленные при верификации /валидации в процессе внешних/внутренних аудитов, лицензировании и аккредитации несоответствия, отраженные в отчетах экспертов/аудиторов
6	несоответствия компетенций научно-педагогических работников требованиям профессионального стандарта, требованиям ФГОС ВО	несоответствие базового образования и/или ученой степени/ученого звания профилю преподаваемой дисциплины (устанавливается руководителями структурных подразделений на основании личного дела преподавателя, дипломов о получении высшего образования, свидетельств о присвоении ученых степеней/ученых званий); невыполнение индивидуального плана работы преподавателя
7	несоответствия при управлении образовательным процессом	выявленные при верификации/валидации на внешних/внутренних аудитах, лицензировании и аккредитации несоответствия, отраженные в отчетах экспертов/аудиторов
8	наличие свидетельств об аккредитации с истекшим сроком действия	выявление несоответствия в ходе внешнего или внутреннего аудита официального сайта Университета
9	несоответствие локальных нормативных документов Университета требованиям нормативно-правовых документов законодательства Российской Федерации	выявление несоответствия в ходе внешнего или внутреннего аудита
10	несоответствия инфраструктуры и производственной среды требованиям нормативно-правовых документов законодательства Российской Федерации	выявление несоответствия в ходе внешнего или внутреннего аудита, в ходе государственной аккредитации образовательных программ, в ходе плановых и внеплановых проверок лицензионных требований Рособнадзора
11	несоответствия документов и записей	выявление несоответствия в ходе внутреннего аудита

требованиям локальных нормативных документов в процессе документооборота	
--	--

5 Жизненный цикл несоответствий

5.1. Выявление, регистрация и идентификация несоответствий

Выявление несоответствий результатов деятельности Университета осуществляется в следующих процессах:

- при проведении процедуры государственной аккредитации, общественной аккредитации, лицензировании, постаккредитационном и постлицензионном контроле;
- при проведении самообследования Университета;
- при верификации учебно-методической документации в соответствии с требованиями внешних и внутренних документов;
- в процессе проведения процедуры внешнего и внутреннего аудита СМК;
- при рассмотрении жалоб, рекламаций и апелляций, получаемых от заинтересованных сторон (обучающихся и их родителей (законных представителей), научно-педагогических работников и других работников Университета, организаций и предприятий, которым Университет передает определенные виды деятельности).

В частности, выявленные в ходе процедуры внутреннего аудита несоответствия подлежат регистрации посредством заполнения приложения к акту по результатам аудита «Предупреждающие и корректирующие действия» БГТУ.СМК-ДП-002 «Внутренние аудиты». Выявленные несоответствия в ходе проверок деятельности Университета внешними организациями подлежат регистрации посредством заполнения протокола несоответствия или иного документа, предусмотренного процедурой.

Несоответствие компетенций обучающихся по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета и программам подготовки кадров высшей

квалификации) требованиям ФГОС ВО выявляются в процессе проведения текущего, рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации в соответствии с СТО.БГТУ.СМК-К5-08-2018 «Положение о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся», СТО.БГТУ.СМК-К7-27-2018 Положение о текущем контроле успеваемости и индивидуальном учёте результатов освоения образовательных программ подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре и организации хранения в архивах информации об этих результатах, СТО.БГТУ.СМК-П-К7-01-16 «Положение об организации и проведении промежуточной аттестации аспирантов». Несоответствием является получение неудовлетворительной оценки за экзамен или дифференцированный зачет по дисциплине (модулю) или практике, получение «не зачтено» в ходе сдачи зачета по дисциплине (модулю), что фиксируется в ведомостях соответствующим образом.

Несоответствие компетенций выпускников по образовательным программам высшего образования (программам бакалавриата, программам магистратуры, программам специалитета и программам подготовки кадров высшей квалификации) требованиям ФГОС ВО выявляются в процессе проведения государственной итоговой аттестации в соответствии с СТО.БГТУ.СМК-П-К5-12-18 Положение о государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры, СТО.БГТУ.СМК-П-К7-15-16 Положение о научно-квалификационной работе и о научном докладе аспирантов. Несоответствием компетенций выпускников требованиям ФГОС ВО является решение государственной экзаменационной комиссии о выставлении оценки «неудовлетворительно», что фиксируется в протоколе государственного испытания соответствующим образом.

Выявление несоответствия компетенции преподавателя требованиям нормативно-правовых документов, локальных нормативных актов Университета, профессионального стандарта осуществляется в результате проведения

процедуры аттестации научно-педагогического работника. Несоответствие считается выявленным, если комиссия приняла решение «не соответствует занимаемой должности». Управление выявленным несоответствием осуществляется в соответствии с «Правилами внутреннего распорядка в БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова», «Коллективным договором», Уставом Университета.

5.2 Приостановка использования и изоляция несоответствующей продукции (услуги)

Продукция (услуга), признанная несоответствующей требованиям нормативно-правовых документов, должна быть отделена от соответствующей этим требованиям продукции (услуги) для исключения возможности ее непреднамеренного использования или передачи на следующие стадии учебно-воспитательного процесса.

Выявление несоответствия в организационно-методической документации Университета является основанием для незамедлительной приостановки использования этой документации и последующего управления данным несоответствием в соответствии с процедурой БГТУ.СМК-ДП-004 «Корректирующие и предупреждающие действия».

5.3 Анализ причин и возможных последствий несоответствий

Анализ несоответствий и их причин проводится с целью оценки значимости и степени их влияния на качество продукции (услуги), а также установления затрат, необходимых для их устранения. Ответственность за проведение анализа несоответствия возлагается на руководителя подразделения. При необходимости результаты анализа рассматриваются на заседании коллегиальных органов Университета.

Анализ причин несоответствия предусматривает:

- определение первопричины в цепи возможных причин, которые привели к возникновению несоответствия;
- определение возможных последствий;

- определение очередности устранения причин несоответствия.

Сведения о несоответствиях и их причины, а также возможные варианты устранения несоответствий должны обсуждаться на заседаниях коллегиальных органов университета: Ученого совета Университета, Ученого совета факультета, учебно-методического совета Университета; учебно-методического совета по укрупненным группам направлений и специальностей, заседаниях кафедры, а также на совещаниях в структурных подразделениях Университета, не относящихся к образовательным.

5.4 Устранение несоответствий

На основании результатов анализа выявленных несоответствий и их причин определяются возможные варианты устранения несоответствий (коррекции). В частности, возможны следующие варианты коррекции:

- получение разрешения компетентных органов или должностных лиц на выявленное отклонение в характеристиках продукции (услуги) (например, согласование отклонений в учебном плане/рабочей программе);
- переделка продукции с целью устранения несоответствия (например, корректировка учебных планов, рабочих программ дисциплин (модулей) / практик, учебно-методических материалов, отчетов по НИР и т.п.);
- изменение требований к поставщикам и замена материалов (коррекция входов процесса), используемых в процессе производства продукции и приводящих к несоответствиям (например, изменение программ вступительных испытаний);
- дальнейшее использование продукции при условии принятия мер, обеспечивающих устранение несоответствия.

5.4.2 Процесс устранения несоответствия (коррекция) осуществляется в соответствии с БГТУ.СМК-ДП-004 «Корректирующие и предупреждающие действия» п.5.3, п.5.4. Процесс записи корректирующих и предупреждающих действий осуществляется в соответствии с БГТУ.СМК-ДП-002 «Внутренние

аудиты» (заполнение приложения к акту по результатам аудита «Предупреждающие и корректирующие действия»).

5.4.3 На основании результатов анализа несоответствий и их причин принимается решение о целесообразности проведения корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения причин несоответствий.

5.4.4 Появление несоответствия повторно рассматривается как отсутствие требуемой результативности проведенного корректирующего действия.

5.4.5 В случае обнаружения несоответствия продукции потребителем в процессе ее применения и предъявления им жалоб по качеству, производятся действия по управлению жалобами потребителя. При этом регистрируется поступившая от потребителя жалоба, обеспечивается немедленное получение необходимой информации от истца, проводится анализ несоответствия, истцу сообщаются результаты анализа и принятое решение и, при необходимости, производится замена продукции на соответствующую. Устранение выявленных несоответствий описано в документированной процедуре БГТУ.СМК-ДП-004 «Корректирующие и предупреждающие действия». п.5.3.

5.5 Утилизация и учет несоответствующей продукции (услуги)

5.5.1 Утилизация несоответствий продукции (услуги) проводится путем информирования руководителем подразделения всех заинтересованных лиц и ее дальнейшего исключения из обращения или физического уничтожения.

5.5.2 Количество и вид несоответствий учитываются при оценке результативности процесса данной Процедуры и при анализе качества СМК со стороны руководства Университета.

6 Ответственность и полномочия

Ответственность и полномочия при реализации настоящей процедуры возлагаются на ректора Университета, представителя руководства по качеству, проректоров, руководителей процессов, руководителей структурных подразделений в соответствии с их должностными обязанностями.

5 ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изменения	Номера листов			Основание для внесения изменений	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата вве- дения из- менения
	заменен- ных	новых	аннулиро- ванных					