

	МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
	Департамент научно-технологической политики и образования
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ
	Документированная информация
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

Принято  
на Совете Ачинского филиала  
ФГБОУ ВО Красноярский ГАУ  
Протокол № 10  
от «30» 05 2018 года



Утверждаю  
Ачинского филиала ФГБОУ  
ВО Красноярский ГАУ  
  
Т.Ф. Сибирина  
«30» 05 2018 года

### СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

## ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

### Управление несоответствиями

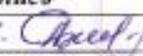
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018

**Версия 1.0**

Дата введения: 30.05.2018

Согласовано  
Ответственный представитель  
руководства по качеству  
 Л.С. Замятина  
«30» 05 2018 г.

Ачинск 2018

	Должность	Фамилия/подпись	Дата
Разработал	Заведующий очным обучением	Замятина Л.С. 	<u>30.05</u> 2018г.
Согласовал	Зам. директора по ОВ	Красносельский С.А. 	<u>30.05</u> 2018г.
Согласовал	Начальник АПКР	Арнаутова Е.С. 	<u>30.05</u> 2018г.
Согласовал	Заведующий УО	Малина Е.А. 	<u>30.05</u> 2018г.

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения и распространения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины, определения, сокращения	4
4. Описание процесса	5
5. Порядок реализации процесса	9
6. Ответственность	9
7. Мониторинг, измерение и оценка процесса	10
Приложение А	11
Приложение Б	13
Приложение В	14
Лист ознакомления	16
Лист регистрации изменений	17
Лист рассылки	18

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

## 1. Область применения и распространения

Настоящая документированная информация устанавливает порядок управления несоответствиями, выявленными в ходе реализации деятельности по процессам СМК с целью их анализа и исправления.

Требования процедуры обязательны для применения во всех структурных подразделениях Ачинского филиала федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный аграрный университет» в части их деятельности, связанной с управлением несоответствиями.

## 2. Нормативные ссылки

Деятельность по данной документированной информации регламентируется следующими нормативными документами:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Системы менеджмента качества. Требования».
- СМК – РК-2018 «Руководство по качеству».
- СМК-ДИ-10.2-2018 «Корректирующие и предупреждающие действия».
- СМК-ДП – 9.2-2018 «Внутренний аудит».

## 3. Термины, определения, сокращения

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

### 3.1 Термины, определения

В настоящей процедуре применяют термины в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», в т.ч. :

Корректирующее действие (КД) – действие, предпринятое для устранения причин обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Несоответствие – невыполнение требования.

Предупреждающее действие (ПД) – действие, предпринятое для устранения причин потенциального несоответствия с тем, чтобы предотвратить их возникновение.

### 3.2. Сокращения

- КД – корректирующие действия
- ПД – предупреждающие действия
- НИР – научно-исследовательская работа
- НИРС – научно-исследовательская работа студентов
- СМК – система менеджмента качества
- Ачинский филиал ФГБОУ ВО Красноярский ГАУ – Ачинский филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Красноярский государственный аграрный университет»;
- Зам. директора по УНР – заместитель директора по учебной и научной работе.

## 4. Описание процесса

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

Целью процесса является регламентация требований к выполнению работ с несоответствиями в СМК.

В Ачинском филиале ФГБОУ ВО Красноярский ГАУ проводится работа по выявлению несоответствий деятельности (результатов деятельности) или продукции, возникающих в процессе учебной, воспитательной, научной и другой деятельности с целью их последующего анализа и устранения.

Информацию о несоответствиях можно определить из ниже перечисленных источников:

- выходные данные анализа деятельности по процессам;
- жалобы потребителей и других заинтересованных сторон;
- отчеты аудитов;
- журналы несоответствий.

Степень значимости несоответствия определяет очередность разработки корректирующих или предупреждающих действий (КД, ПД).

Для оценки значимости несоответствий используется следующее ранжирование несоответствий:

Характер несоответствия	Степень несоответствия
1. Несоблюдение требований к качеству продукции (выпускника, методического, информационного и другого материала): несоответствие аккредитационным показателям	Несоответствие значительное
2. Несоблюдение требований к организации и реализации образовательных, научно-исследовательских и других услуг: нарушения образовательных технологий; контрольно-измерительных материалов, средств;	Средняя степень значимости

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

ненадлежащая подготовка персонала, ненадлежащие условия работы	
3. Несоблюдение требований к деятельности в области качества: работа по несанкционированной документации; нарушение установленных процедур качества; нарушение требований по регистрации данных о качестве	Незначительное несоответствие

В данной документированной информации приведены примеры наиболее часто встречающихся несоответствий процессов жизненного цикла (образовательной деятельности).

#### **4.1. Управление несоответствиями, возникающими при осуществлении учебного процесса и процесса непрерывного образования**

Зам. директора по УНР отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в учебном процессе.

Несоответствия в процессе учебной деятельности и процессе непрерывного образования подразделяются на:

- несоответствие образовательных программ руководящим материалам по аккредитации;
- несоответствие компетентности выпускников установленным требованиям;
- несоответствие материально-технического обеспечения и обеспечения учебного процесса (материально-техническая база должна соответствовать современным методам преподавания, содержанию учебного курса и санитарно-техническим нормам, оборудование помещений должно соответствовать государственным нормам и требованиям);
- несоответствие учебно-методического обеспечения учебного процесса содержанию курса, современному уровню материала курса (все дисциплины

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

учебного плана должны быть обеспечены научной и учебно-методической литературой, должен быть обеспечен доступ к библиотечным фондам и базам данных);

- недостаточность материалов и услуг или их неадекватность соответствующим требованиям;
- несоответствие квалификации преподавательского состава (учебный процесс должен обеспечиваться научно-педагогическими кадрами, соответствующими профилю преподаваемой дисциплины, ведущими научно-исследовательскую и научно-методическую работу);
- дефекты системы менеджмента качества.

#### **4.2. Управление несоответствиями, возникающими при проведении научно-исследовательского процесса**

Зам. директора по УНР отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия могут возникать вследствие ошибок, допущенных при формировании программ проведения научно-исследовательской деятельности, выделении необходимых ресурсов, а также по вине исполнителей, участвующих в научно-исследовательском процессе.

Несоответствия в бюджетных НИР могут быть выявлены при проведении контроля научными руководителями работ, учебно-методическими комиссиями филиала и заказывающими организациями (государственные органы, министерства и ведомства РФ и субъектов Федерации).

Несоответствия в хоздоговорных НИР могут быть выявлены при проведении внутреннего контроля в филиале, а также при проведении внешнего контроля заказчиком.

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

Несоответствия в НИРС могут быть выявлены при проведении контроля научными руководителями работ, кафедрами в ходе утверждения курсовых и дипломных работ, при проведении внешнего контроля экзаменов, аттестаций, государственной итоговой аттестации, анализе удовлетворённости потребителей и заинтересованных сторон.

#### **4.3. Управление несоответствиями, возникающими в воспитательном процессе**

Зам. директора по УНР отвечает за идентификацию и регистрацию несоответствий в воспитательном процессе.

Несоответствия могут быть выявлены в рамках планирования, организации и реализации воспитательного процесса при:

- согласовании и утверждении планов воспитательной работы;
- согласовании и утверждении сценариев проводимых мероприятий;
- анализе материально-технической обеспеченности;
- подведении итогов мероприятий.

Анализом причин выявленных несоответствий занимаются ответственные лица в рамках своей компетенции.

#### **4.4. Управление несоответствиями, возникающими в рамках процесса анализ требований и анализ удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон**

Причинами несоответствий могут быть:

- использование методики проведения исследований, не отвечающей целям деятельности;
- отсутствие или недостаточность релевантной информации;

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

- недостаточность ресурсного обеспечения процессов.

## 5. Порядок реализации процесса

Общая схема управления несоответствиями представлена на рисунке 1.

Каждый случай выявленного несоответствия услуги должен регистрироваться в журнале (Приложение 1). Данные о несоответствиях по филиалу, выявленных в ходе аудита, регистрируются в сводном электронном журнале несоответствий (Приложение 2).

Записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях поддерживаются в рабочем состоянии. Заместители директора/кафедры по качеству/развитию, ответственные по качеству других структурных подразделений не реже одного раза в полугодие дают систематизированные сведения о несоответствиях и сроках их устранения в отдел очного обучения, занимающегося менеджментом качества Филиала и контролируется это заместителем директора по учебной и научной работе, выполняющего обязанности ответственного представителя руководства по качеству.

После исправления несоответствующая услуга (продукция) подвергается повторной верификации для демонстрации соответствия требованиям.

## 6. Ответственность

Выявление несоответствий и уведомление руководителя структурного подразделения и/или процесса, в котором были выявлены несоответствия, это обязанность каждого сотрудника филиала.

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

Ответственность за регистрацию и систематизацию несоответствий несут заместители директора/кафедры по качеству/развитию, ответственные за качество в структурных подразделениях.

## 7. Мониторинг, измерение и оценка процесса

Мониторинг процесса осуществляется при проведении внутренних аудитов и через систематический анализ журналов несоответствий.

Оценка результативности и эффективности процесса «Управление несоответствиями» осуществляется по следующим критериям:

- количество времени, затраченного на устранение несоответствия;
- количество несоответствий, которые имели отрицательное воздействие на показатели работы филиала;
- количество повторений несоответствия;
- количество несоответствий, устраненных в неустановленные сроки.

Оценка процесса «Управление несоответствиями» проводится заведующим учебным отделом при подготовке информации о СМК для анализа высшим руководством.

Заведующий учебным отделом один раз в полгода анализирует и обобщает данные по процессу. О результатах анализа докладывает на заседании Совета филиала.

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

## Приложение А

### Информационная карта процесса управления несоответствиями

<b>Наименование процесса:</b>	<b>Код процесса:</b>
Управление несоответствиями	8.3
<b>Цель процесса:</b>	<b>Задачи процесса:</b>
Исключение непреднамеренного использования или поставки потребителю несоответствующей продукции (услуги)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление, регистрация и идентификация несоответствий;</li> <li>- приостановка использования и изоляция несоответствующей продукции (услуги);</li> <li>- анализ причин и возможных последствий несоответствий;</li> <li>- устранение несоответствий;</li> <li>- утилизация и учет несоответствующей продукции (услуги)</li> </ul>
<b>Входы процесса:</b>	<b>Выходы процесса:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- документированная информация о продукции (услугах);</li> <li>- жалобы потребителей;</li> <li>- результаты аудитов, проверок руководства;</li> <li>- протоколы о несоответствиях;</li> <li>- рекламации, предписания;</li> <li>- служебные и докладные записки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- зарегистрированная, идентифицированная и изолированная несоответствующая продукция (услуга);</li> <li>- записи о результатах анализа причин несоответствий;</li> <li>- записи об устранении несоответствий;</li> <li>- предложение о проведении КД/ПД для устранения причин несоответствий</li> </ul>
<b>Ресурсы и условия, необходимые для выполнения процесса:</b>	
Квалифицированный персонал, оргтехника, канцелярские принадлежности, информационные ресурсы, кадровые и финансовые ресурсы для устранения несоответствий	
<b>Владелец процесса:</b>	<b>Участники и исполнители:</b>
Руководитель структурного подразделения и/или владелец процесса, в котором выявлено несоответствие	Сотрудники филиала, от которых зависит устранение несоответствия. Уполномоченные по качеству СП

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

### **Оценка результативности процесса:**

- своевременность выявления и устранения несоответствия;
- отсутствие случаев непреднамеренного использования или поставки потребителю несоответствующей продукции (услуги);
- своевременность представления предложений по запуску КД/ПД для устранения причин несоответствий;
- отсутствие повторяющихся несоответствий



	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

## Приложение В

### Рекомендуемый перечень возможных несоответствий для проверки при проведении внутренних аудитов

1. Несоответствие основных профессиональных образовательных программ (учебных планов, рабочих программ дисциплин, учебно-методических комплексов и др.) требованиям нормативных документов филиала, ФГОС (ВО, СПО) и потребителей.
2. Несоответствие компетенций профессорско-преподавательского состава требованиям филиала.
3. Несоответствие компетенций выпускников филиала требованиям ФГОС (ВО, СПО) и работодателей.
4. Несоответствия квалификации научных сотрудников.
5. Несоответствия квалификации учебно-вспомогательного и управленческого персонала.
6. Ошибки при формировании программ научно-исследовательской деятельности.
7. Ошибки при выделении необходимых ресурсов на инновационную деятельность.
8. Ошибки при оценивании способности кафедр и филиала в целом выполнить требования ФГОС и потребителей.
9. Несоответствия, выявленные в ходе верификации и валидации проектов процедурных документов учебного процесса.
10. Несвоевременное внесение изменений в документацию.
11. Несоблюдение графиков и расписаний.

	<b>МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ</b> <b>Департамент научно-технологической политики и образования</b>
	<b>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования</b> <b>«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»</b> <b>АЧИНСКИЙ ФИЛИАЛ</b>
	<b>Документированная информация</b>
СМК-ДИ-8.7/10.2-2018	Управление несоответствиями

12. Отсутствие критериев для анализа способностей (возможностей) процессов.

13. Нарушение идентификации документов.

14. Применение неисправного лабораторного оборудования, инструмента и приборов.

15. Недостатки, выявленные при текущем контроле успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучаемых.

16. Недостатки, выявленные при внутренних и внешних аудитах (проверках).

17. Несвоевременная актуализация документов.

18. Закупка продукции у неквалифицированного поставщика и без подтверждения ее качества.

19. Неоднозначность в принятии решений.

20. Невыполнение решений (приказов, распоряжений, решений совета, директората).

21. Несвоевременное (запоздалое) выделение средств и ресурсов.

22. Неполная и недостоверная информация во входных данных для принятия решений.

23. Недостаточная компетентность персонала.

24. Невыполнение требований к техническому состоянию учебного и другого оборудования.

25. Нарушение условий труда и техники безопасности.

26. Упущения в обеспечении информацией.





