

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. из 12
	ДП-05-2024 «Корректирующие действия»	

Утверждаю
Руководитель компании.....

« _____ » _____ **2024г.**

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

<i>Введен: Введен впервые</i> <i>Дата пересмотра: 2021г.</i>		Экземпляр: _____	
Согласовано	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Менеджер			
Юрист			
Главный консультант			
Разработано			
Консультант			

г. Алматы 2024 г.

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. из 12
	ДП-05-2024 «Корректирующие действия»	

Содержание

1 Назначение и область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины и определения.....	3
4 Сокращения и обозначения	3
5 Ответственность и полномочия	4
6 Требования	4
6.1 Общие положения.....	4
6.2 Порядок разработки и реализации корректирующих действий.....	5
6.3 Порядок разработки и реализации предупреждающих действий.....	Ошибка! Закладка не определена.
7 Записи	7
8 Пересмотр, внесение изменений, хранение и рассылка	7
Приложения.....	9
Лист регистрации изменений	11
Лист ознакомления	12

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. из 12
	ДП-05-2024 «Корректирующие действия»	

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящая документированная процедура устанавливает единые требования к порядку разработки, реализации и документирования корректирующих и предупреждающих действий, а также к методам контроля и оценки их результативности в системе менеджмента качества компании в соответствии с требованиями стандарта СТ РК ИСО 9001-2016 (ISO 9001:2015).

1.2 Настоящая документированная процедура является внутренним нормативным документом и ее требования распространяются на все структурные подразделения предприятия.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящей документированной процедуре приведены ссылки на следующие нормативные документы:

- ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
- ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования;
- ДП-01–2018. Общие требования к разработке внутренних регламентирующих документов предприятия;
- ДП-02–2018. Управление документацией;
- ДП-03-2018. Управление записями;
- ДП-04-2018. Внутренний аудит;

Примечание: Список и действующие редакции нормативных документов определяются в соответствии с перечнем внешней нормативной документации, который оформляется в виде отдельного документа (файла), анализируется и актуализируется на постоянной основе в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документами» (ДП-02).

3 Термины и определения

3.1 В настоящей документированной процедуре применяются термины и соответствующие им определения (таблица 1) в соответствии со стандартами СМК.

Таблица 1. Термины и определения

Термины	Определения
Продукция	Результат процесса
Несоответствие	Невыполнение требования
Результативность	Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
Запись	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельство осуществленной деятельности
Корректирующее действие	Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации
Потенциальное несоответствие	Потенциально нежелательная ситуация, событие, которое может произойти, если не устранить его причину
Предупреждающее действие	Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой нежелательной ситуации

4 Сокращения и обозначения

4.1 В настоящей документированной процедуре применены сокращения и обозначения в соответствии с таблицей 2.

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. из 12
	ДП-05-2024 «Корректирующие действия»	

Таблица 2. Сокращения и обозначения

№ п/п	Сокращения и обозначения	Полное название приведенных обозначений и сокращений
1	ISO	International Organization for Standardization
2		
3	СМК	Система менеджмента качества
4	ПРК	Представитель руководства по СМК
5	СП	Структурное подразделение
6	ДП	Документированная процедура
7	КП	Карта процесса
8	ПУ	Процесс управления
9	ОП	Основной процесс
10	ПП	Поддерживающий процесс
11	ВП	Владелец процесса
12	ДИ	Должностная инструкция
13	ИОТ	Инструкция по охране труда

5 Ответственность и полномочия

5.1 Ответственность за разработку и управление настоящей документированной процедурой в соответствии с требованиями документированных процедур: «Общие требования к разработке внутренних регламентирующих документов предприятия» (ДП-01) и «Управление документацией» (ДП-02) несет Менеджер по СМК и Представитель руководства по СМК.

5.2 Распределение ответственности и полномочий по выполнению процедуры корректирующих и предупреждающих действий приведено в таблице 3.

Таблица 3. Распределение ответственности и полномочий по выполнению процедуры корректирующих и предупреждающих действий

Первый руководитель предприятия	Наименование должности			
	ПРСМК	Менеджер по СМК	Специалисты компании	ВП
Принятие решений о реализации корректирующих и предупреждающих действий уровня предприятия	Разработка и внедрение процедуры корректирующих и предупреждающих действий в деятельность предприятия и осуществление контроля за ее выполнением на постоянной основе	Разработка и управление настоящей документированной процедурой в соответствии с требованиями: ДП-01 и ДП-02	Разработка и реализация корректирующих и предупреждающих действий по фактическим и потенциальным несоответствиям деятельности СП	Обеспечение разработки (разработка) и реализация корректирующих и предупреждающих действий по фактическим и потенциальным несоответствиям процессов
Оценка результативности принятых корректирующих и предупреждающих действий уровня предприятия	Инициирование разработки корректирующих и предупреждающих действий по фактическим и потенциальным несоответствиям СМК предприятия	Документирование, реализация (организация и контроль реализации) корректирующих и предупреждающих действий, относящихся ко всем аспектам СМК предприятия	Документирование, сохранение записей по реализации КД и ПД. Оценка результативности принятых корректирующих и предупреждающих действий уровня СП	Оценка результативности принятых корректирующих и предупреждающих действий в рамках процессов

6 Требования

6.1 Общие положения

6.1.1 В соответствии с требованиями стандартов СМК организация должна предпринимать корректирующие (предупреждающие) действия по устранению причин несоответствий (потенциальных несоответствий).

	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (Наименование компании)	Изд. № 1 стр. из 12
	ДП-05-2024 «Корректирующие действия»	

6.1.2 Корректирующие (предупреждающие) действия должны быть связаны с выявлением причин фактических несоответствий (потенциальных несоответствий) и их устранением с тем, чтобы предотвратить повторное появление несоответствий (предотвратить появление потенциальных несоответствий).

6.1.3 Корректирующее (предупреждающее) действие считается результативным, если предотвращен возврат к проблеме (предотвращено возникновение проблемы) в результате его проведения, устранена коренная причина ее возникновения.

6.1.4 Через разработку и выполнение корректирующих и предупреждающих действий реализуется принцип постоянного улучшения СМК предприятия.

6.2 Порядок разработки и реализации корректирующих действий

6.2.1 Источниками информации о несоответствиях являются:

- результаты мониторинга и анализа качества предоставляемых услуг (самооценка, внутреннего эксперта качества услуг со стороны администрации);
- результаты мониторинга, измерений и анализа результативности управления процессами СМК владельцами процессов;
 - жалобы (претензии), замечания потребителей услуг;
 - результаты мониторинга, оценки и анализа удовлетворенности потребителей услуг;
 - отчеты по результатам внутреннего аудита;
 - результаты контроля качества консалтинговых услуг со стороны уполномоченных государственных органов управления;
 - оценки независимых национальных и международных рейтинговых систем;
 - результаты мониторинга и контроля аутсорсинговых процессов (выполняемые сторонними организациями/лицами);
 - результаты входного, операционного и приемочного контроля закупаемых товаров, работ и услуг;
 - результаты проверок состояния элементов инфраструктуры (лабораторий, учебного оборудования, компьютерного оборудования, программного обеспечения);
 - отчеты сертификационного/инспекционного аудита;
 - результаты подготовки и аттестации персонала;
 - результаты оценки выполнения планов по достижению целей и программ в области качества, анализа результативности СМК со стороны руководства;
 - результаты проверки внутренней документации СМК, включая Политику и цели в области качества;
 - результаты анализа методик оценки качества предоставляемых консалтинговых услуг;
 - мнения и предложения сотрудников и других заинтересованных сторон.

6.2.2 Разработка корректирующих действий (алгоритм проведения приведен в Таблице 4). Ответственность и полномочия установлены в разделе 5 настоящего документа.

6.2.2.1 В процессе анализа всех видов несоответствий на всех уровнях мониторинга и контроля в СМК предприятия производится:

- во - первых, разработка и выполнение мер коррекций (действий по устранению несоответствий по срокам выполнения и СМК работ (доработка, исправление ошибок, повторное выполнение и т.п.));
- во - вторых, оценка необходимых действий, обеспечивающих исключение их повторного возникновения - разработка и выполнение корректирующих действий в отношении **причин** несоответствий.

6.2.2.2 Меры коррекций и корректирующие действия разрабатываются для конкретного выявленного несоответствия или проблемы, с установлением ответственности и сроков реализации разработанных мероприятий.