СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ФГОУ ВПО « ЯГСХА»

Контрольный экземпляр

УТВЕРЖДАЮ
Ректор академии
проф. П.И.Дугин
«09» 2009 г.

СМК.ПК.9-2009
Обозначение документированной процедуры

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Руководство по качеству

Учетный экземпляр № 01

г. Ярославль

Предисловие

1. РАЗРАБОТАНА: Службой качества ЯГСХА

наименование службы, разработавшей и представившей проект процедуры СМ для принятия

2. УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ В соответствии с датой утверждения

дата и номер нормативного документа

3. ВЗАМЕН «ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ»

обозначение нормативного документа

Настоящая процедура качества СМК.ПК.9-2009 «Руководство по качеству» не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без разрешения ЯГСХА.

Оглавление

1	Общие сведения	3
2	Область применения	4
3	Нормативные ссылки	4
4	Система менеджмента качества	4
5	Ответственность руководства	7
6	Менеджмент ресурсов	10
7	Процессы жизненного цикла продукции (услуги)	12
8	Измерение, анализ, улучшение	13
9	Приложение А	18
10	Приложение Б	19
11	Приложение В	22
12	Лист регистрации изменений	23
13	Лист согласования	24
14	Лист ознакомления	25

Термины, сокращения и обозначения, используемые в документе

ПРК – представитель руководства по качеству
ПУ – процедура управления процессом;
ПК – процедура качества;
СМК – система менеджмента качества
ОУКУП – отдел управления качеством учебного процесса
ФГОУ ВПО – федеральное государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
ЯГСХА – Ярославская государственная сельскохозяйственная академия

1 Общие сведения о ФГОУ ВПО «Ярославская государственная сельскохозяйственная академия»

Ярославская государственная сельскохозяйственная академия была образована в 1977 году как филиал Московской государственной сельскохозяйственной академии имени К.А. Тимирязева. В 1995 году он стал самостоятельным учебным заведением высшего профессионального образования - Ярославским сельскохозяйственным институтом. С 2002 года вуз имеет статус ФГОУ ВПО «Ярославская государственная сельскохозяйственная академия»

В настоящее время ЯГСХА располагается в двух учебных корпусах, имеет три студенческих общежития на 300 мест каждое, с 2008 года в состав академии также входит Институт агробизнеса и новых технологий, расположенный в п. Михайловское Ярославского муниципального района Ярославской области.

Подготовка специалистов ведется по 9 направлениям бакалавриата и 10 специальностям. В академии обучаются более двух тысяч студентов очной и заочной форм обучения, работают более 180 преподавателей, из более 20 докторов наук и более 100 кандидатов наук.

В академии работают аспирантура по 8 направлениям и докторантура по двум направлениям, работает два Совета по защите диссертаций на соискание степени доктора наук

Адрес ЯГСХА: 150042, г. Ярославль, Тутаевское шоссе, 58
Телефон – (4852) 55-28-83, Факс – (4852) 32-84-91
e-mail –agroacad@yaroslavl.ru

Логотип ЯГСХА

ЯГСХА

2 Область применения

Настоящее Руководство по качеству описывает внедренную и применяемую в ЯГСХА СМК в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

Система менеджмента качества действует в ФГОУ ВПО «Ярославская ГСХА» применительно к разработке и предоставлению образовательных услуг в области высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования в соответствии с полученными лицензиями, а также к учебно-воспитательной, научно-исследовательской и консалтинговой деятельности.

3 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре СМК.ПУ.А2-2009 «Управление системой менеджмента качества» использованы ссылки на следующие документы:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9004-2008 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению»;
- ГОСТ Р ИСО 19011-2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»
- Закон Российской Федерации «Об образовании» №12-ФЗ от 13.01.1996 г.
- Закон Российской Федерации «О высшем и послевузовском профессиональном образовании №119-ФЗ от 07.07.2003 г.
- СМК.ПК.3-2009 «Управление документами»;
- СМК.ПК.4-2009 «Управление записями»;
- СМК.ПК.4-2009 «Корректирующие действия»;
- СМК.ПК.5-2009 «Предупреждающие действия».
- СМК.ПК.6-2009 «Управление несоответствующей продукцией».
- СМК.ПК.7-2009 «Внутренний аудит»

4. Система менеджмента качества

4.1 Общие положения

Система менеджмента качества ФГОУ ВПО « Ярославская государственная сельскохозяйственная академия» разработана, задокументирована, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и последовательно улучшается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Система менеджмента качества ЯГСХА включает в себя:

- девять документированных процедур, описывающих основные производственные процессы:

СМК.ПУ.А1-2009 «Стратегическое планирование и управление качеством образования»

СМК.ПУ.А2-2009 «Управление системой менеджмента качества»

СМК.ПУ.Б1-2009 «Реализация основных образовательных программ»

СМК.ПУ.Б2-2009 «Проектирование и разработка образовательных программ»

СМК.ПУ.Б3-2009 «Дополнительное образование»

СМК.ПУ.Б4-2009 Подготовка кадров высшей квалификации»

СМК.ПУ.Б5-2009 «Научно-исследовательская и инновационная деятельность»

СМК.ПУ.Б6-2009 «Воспитательная и внеучебная работа с обучаемыми»

СМК.ПУ.Б7-2009 «Профориентационная работа и обеспечение академической мобильности»

шесть документированных процедур, описывающих обеспечивающие процессы СМК:

СМК.ПУ.В1-2009 «Управление персоналом»

СМК.ПУ.В2-2009 «Управление инфраструктурой»

СМК.ПУ.В3-2009 «Управление закупками»

СМК.ПУ.В4-2009 «Библиотечное и информационное обслуживание»

СМК.ПУ.В5-2009 «Издательская деятельность»

СМК.ПУ.В6-2009 «Социальная поддержка»

девять процедур качества:

СМК.ПУ.1-2008 «Структура и содержание процедур системы менеджмента качества»

СМК.ПК.2-2009 «Управление документами»

СМК.ПК.3-2009 «Управление записями»

СМК.ПК.4-2009 «Корректирующие действия»

СМК.ПК.5-2009 «Предупреждающие действия»

СМК.ПК.6-2009 Управление несоответствующей продукцией»

СМК.ПК.7-2009 «Внутренний аудит»

СМК.ПК.8-2009 «Порядок подготовки и аттестации внутренних аудиторов»

СМК.ПК.9-2009 «Руководство по качеству»

четыре методических руководства:

СМК.М1-2009 «Определение удовлетворенности потребителей»

СМК.М2-2009 «Определение требований потребителей»

СМК.М4-2009 «Управление компетентностью преподавателей и учебно-вспомогательного персонала»

СМК.М6-2009 «Управление рисками».

Система менеджмента качества разработана применительно к действующей в ЯГСХА организационной структуре, утвержденной ректором (Приложение А).

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

4.2.1.1 Комплект документов СМК определяет организационную структуру, процессы, процедуры и ресурсы для управления качеством образования в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 с учетом особенностей, свойственных высшему учебному заведению.

4.2.1.2 Документы СМК взаимосвязаны между собой и обеспечивают:

- установление и совершенствование политики и целей в области качества и методов их реализации;
- четкое регламентирование требований, положений и процедур СМК, включая распределение прав, обязанностей и ответственности должностных лиц, структурных подразделений и исполнителей за обеспечение качества;
- описание процедур по обеспечению качества, управлению качеством и улучшению качества;
- определение критериев оценки деятельности ЯГСХА и конкретных исполнителей по вопросам качества и отражение информации о результатах этой деятельности.

4.2.2 Руководство по качеству

4.2.2.1. Назначение

Руководство по качеству описывает разработанную и внедренную в ЯГСХА систему менеджмента качества и содержит:

- область применения СМК;
- документированные процедуры, разработанные для СМК;
- описание взаимодействия процессов СМК.

Руководство по качеству предназначено для использования персоналом ЯГСХА в процессе его деятельности по достижению требуемого качества.

4.2.2.2. Порядок разработки

Руководство по качеству разрабатывает ОУКУП на основе действующих документов, оно же вносит в него изменения.

Руководство по качеству утверждается ректором ЯГСХА. ОУКУП оформляет подлинник руководства по качеству, ведет учет, хранение и изготовление копий. Руководство по качеству рассылается должностным лицам ЯГСХА под роспись в соответствии с листом рассылки.

4.2.2.3. Порядок внесения изменений

Внесение изменений в Руководство по качеству производится заменой листов. При этом на замененном листе указывается порядковый номер изменения.

Порядковый номер и дата внесения изменения указываются в листе регистрации изменений. Изменения вносятся во все учтенные копии Руководства по качеству.

Ответственность за внесение изменений в руководство по качеству несет ОУКУП, разрешение на внесение изменения дает представитель руководства по качеству (ПРК).

4.2.3 Управление документацией

4.2.3.1 Управление документацией осуществляется с целью обеспечения ею подразделений и должностных лиц Академии для осуществления всех видов деятельности.

4.2.3.2 Порядок управления документами в зависимости от их вида имеет особенности, но общими для управления документами любого вида являются следующие требования:

а) утверждение документов до начала их применения;

б) анализ и актуализация документов с установленной периодичностью и их переутверждение;

в) внесение изменений, их регистрация и обеспечение информацией по каждому документу;

г) обеспечение наличия необходимых действующих документов в местах их использования.

4.2.3.3 Порядок работ по управлению документацией СМК регламентирован - СМК.ПК.3-2009 «Управление документами».

4.2.4. Управление записями.

4.2.4.1.Записи по качеству ведутся и поддерживаются в рабочем состоянии для:

- предоставления свидетельств соответствия выполненной услуги установленным требованиям;
- проведения анализа причин выявленных несоответствий и разработки корректирующих и предупреждающих действий;
- анализа претензий потребителей;
- оценки результативности функционирования СМК.

4.2.4.2 Обязательные записи по качеству и порядок управления ими определены в СМК.ПК.4-2009 «Управление записями», а также в процедурах по управлению соответствующими процессами и видами деятельности.

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1 Обязательства руководства

Высшее руководство ЯГСХА, используя в своей деятельности принципы менеджмента качества:

- демонстрирует приверженность качеству собственным примером;

- доводит до сведения работников академии важность выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований;
- разрабатывает и обеспечивает реализацию Политики в области качества;
- ежегодно устанавливает цели в области качества;
- обеспечивает организацию необходимыми ресурсами.

Высшее руководство анализирует СМК с целью ее постоянной пригодности и результативности.

5.2 Ориентация на потребителя

5.2.1 Структура подготовки специалистов в ЯГСХА ориентирована на региональные потребности. В качестве потребителей услуг, оказываемых вузом, в СМК приняты:

а) абитуриенты;

б) студенты;

в) работодатели.

5.2.2 Высшее руководство ЯГСХА обеспечивает определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности. Деятельность в этом направлении осуществляет ОУКУП, который совместно с выпускающими кафедрами и администрацией вуза проводит маркетинговые исследования по изучению спроса и предложений на рынке труда на специалистов.

ЯГСХА постоянно оценивает информацию об удовлетворенности потребителей. Такая информация собирается с использованием различных способов (анкетирование, опросы, сбор отзывов и предложений т.д.) и анализируется высшим руководством для принятия корректирующих действий и действий по постоянному улучшению образовательной деятельности.

5.3 Политика в области качества

5.3.1 Политика в области качества согласована с целями Академии, приоритетными из которых являются:

- соответствовать мировому уровню в области образования;
- удовлетворять потребности общества в квалифицированных специалистах с высшим образованием и научно-педагогических кадрах;

Деятельность в области качества в Академии осуществляется непосредственно под руководством ректора. Он принимает на себя всю полноту ответственности за качество предоставляемых услуг, вместе с тем, делегирует руководителям подразделений академии организационную свободу и полномочия для управления деятельностью подразделений по реализации политики в области качества и поручает ПРК контроль за реализацией этой политики.

5.3.2 Политика в области качества принимается в ЯГСХА на учебный год, обсуждается на Ученом совете и утверждается ректором.

5.3.4 С политикой в области качества ознакомлен весь персонал вуза посредством:

- обучения по СМК;

- размещения текста Политики в подразделениях.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества

В ЯГСХА высшее руководство организации ежегодно определяет цели в области качества выпускаемой продукции. Цели области качества деятельности структурных подразделений ЯГСХА также ежегодно устанавливаются руководителями этих подразделений.

Все цели должны быть измеримыми и согласуемые с политикой в области качества.

5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества

Планирование создания СМК направлено на определение и разработку процессов, требующихся для результативного и эффективного достижения целей в области качества.

5.5 Ответственность, полномочия, обмен информацией

5.5.1 Ответственность и полномочия

5.5.1.1 Управление подразделениями ЯГСХА осуществляется в соответствии с его организационной структурой, утвержденной ректором.

Вопросы стратегического развития вуза, а также осуществляемой деятельности в области образования рассматриваются Ученым советом.

5.5.1.2. Ответственность, полномочия и взаимодействие персонала ЯГСХА определены и документированы в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в соответствующей документации СМК.

5.5.1.3 Распределение ответственности персонала ЯГСХА в системе менеджмента качества в обобщенном виде представлены в Матрице распределения ответственности (приложение Б).

5.5.1.4 Ответственность за координацию деятельности по СМК в целом по вузу возложена на ПРК.

5.5.2 Представитель руководства

5.5.2.1 Ректором ЯГСХА назначается Представитель руководства по качеству, который несет ответственность и имеет полномочия, распространяющиеся на:

-обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;

- организацию и проведение внутренних аудитов;

- представление ректору вуза предложений о поощрении сотрудников, вносящих позитивный вклад в повышение эффективности СМК.

5.5.2.2 По вопросам внедрения, функционирования и совершенствования СМК ПРК подчиняется непосредственно ректору.

5.5.3 Внутренний обмен информацией

5.5.3.1 Обмен информацией по вопросам СМК осуществляется на всех уровнях управления. В качестве способов и средств доведения до персонала политики в области качества в ЯГСХА используются:

- информирование, проводимое руководством академии, деканата, кафедр и прочих подразделений
- конференции, собрания, совещания и прочие мероприятия;

5.5.3.2 Ответственность за процесс внутреннего обмена информацией по вопросам СМК возложен на ПРК.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1.Анализ системы менеджмента качества с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности в ЯГСХА осуществляется на следующих уровнях:

- вуз в целом;
- кафедра (или иное структурное подразделение)

5.6.2 Анализ на уровне вуза в целом проводится по результатам учебного года. Входными данными для анализа являются:

- оценка по внутренним аудитам СМК;
- оценка удовлетворенности потребителя;

Информация для анализа предоставляется руководителю ОУКУП подразделениями ЯГСХА. ОУКУП осуществляет подготовку сводного отчета о результативности СМК для высшего руководства вуза.

Отчет рассматривается, как правило, на Ученом совете ЯГСХА.

Выходными данными анализа СМК со стороны руководства могут быть:

- мероприятия по повышению результативности СМК и ее процессов;
- мероприятия по определению потребности в ресурсах.

Ответственность за проведение анализа СМК на уровне вуза в целом возложена на ПРК.

5.6.3 Анализ на уровне структурных подразделений проводится также по результатам учебного года и рассматривается на совещаниях, проводимых руководителями соответствующего уровня.

Ответственность за проведение анализа СМК на уровне структурных подразделений возложена на их руководителей.

6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.2 Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

6.2.1.1 Руководство ЯГСХА обеспечивает выполнение работ, влияющих на качество предоставляемых услуг, персоналом с необходимым уровнем компетентности.

6.2.1.2 Потребность в персонале определяется руководством вуза с учетом спектра реализуемых профессиональных образовательных программ, целей в области качества и отражается в штатном расписании.

6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка

Качественный состав профессорско-преподавательского состава по основным и дополнительным программам превышает лицензионные нормативы.

Профессорско-преподавательский состав насчитывает более 180 преподавателей, в том числе 21 доктор наук и более 100 кандидатов наук.

6.3 Инфраструктура

Инфраструктура ЯГСХА в основном отвечает современным требованиям, предъявляемым к вузу и обеспечивает возможность проведения учебного процесса и НИР с учетом специфики реализуемых основных профессиональных образовательных программ, включает в себя два учебных корпуса и три студенческих общежития на 900 мест, а также учебный корпус и общежитие на 120 мест в институте агробизнеса и новых технологий.

Вуз располагает необходимым количеством учебных кабинетов и специализированных лабораторий, которые обеспечены соответствующими наглядными пособиями, тематическими стендами, аппаратурой и другими техническими средствами обучения. Имеется 7 лекционных аудиторий, оснащенных мультимедийным оборудованием.

В ЯГСХА используется более 150 персональных компьютеров, при наличии более 50 точек выхода в Интернет. Вуз имеет свой сайт в Интернете.

6.4 Производственная среда

Для достижения соответствия оказываемых услуг предъявляемым требованиям в ЯГСХА создана и поддерживается управляемая производственная среда включающая:

- создание возможностей более полной реализации творческого потенциала работников и проявления ими творческой инициативы;
- правила техники безопасности и охраны окружающей среды;
- поддержание требуемых условий микроклимата.

Ответственность за обеспечение условий труда на рабочих местах в подразделениях ЯГСХА несут руководители этих подразделений.

7 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ (УСЛУГИ)

7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции (услуги)

7.1.1 Планирование процессов жизненного цикла услуг, на которые распространяется СМК, связано с установлением:

а) целей в области качества и требований к услугам;

б) потребности в разработке или совершенствовании процессов и документов для создания конкретного вида услуг;

в) необходимой деятельности по подтверждению (верификации, валидации), мониторингу услуг, а также по установлению критериев оценки результативности процессов.

7.1.2 Все процессы, принятые в ЯГСХА, являются управляемыми. Для каждого процесса разработан план менеджмента, в котором установлены:

- поставщики и потребители процесса;
- руководитель процесса и нормативные документы на процесс.

7.2 Процессы, связанные с потребителем

7.2.1 Определение требований, относящихся к услугам

Требования, относящиеся к образовательной деятельности, применительно к которой разработана СМК, определены ФГОС для направлений подготовки в соответствии с полученными лицензиями.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к услугам

7.2.2.1 Анализ требований, относящихся к образовательной деятельности, предусматривает:

- создание единой системы диагностики и контроля качества образования на всех уровнях;
- организация взаимодействия ЯГСХА с потенциальными потребителями ее услуг;
- разработка стратегии и плана деятельности ЯГСХА по обеспечению качества образования.

7.2.2.2 ЯГСХА располагает необходимым организационным, маркетинговым и мониторинговым обеспечением деятельности вуза.

Маркетинговое обеспечение заключается в изучении ситуации на рынке труда, востребованности специалистов. Администрация вуза работает в тесном контакте с департаментом АПК и природопользования Ярославской области.

ЯГСХА также активно сотрудничает со средними специальными учебными заведениями области. В рамках рекламной кампании в вузе ежегодно проводится «День открытых дверей», на которые приглашаются будущие абитуриенты и их родители.

7.2.3 Связь с потребителями

С потребителями услуг (абитуриенты, студенты, работодатели) в ЯГСХА устанавливаются постоянные контакты с использованием различных способов связи (телефон, почта, в том числе электронная), анкетирования.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработки.

Под проектированием и разработкой в СМК ЯГСХА понимается деятельность, связанная с введением новых образовательных программ, учебных планов, предусмотренных ФГОС.

7.3.2 Валидация результатов проектирования и разработки осуществляется в ходе учебного процесса.

7.4 Закупки

Закупки в ЯГСХА производятся на конкурсной основе в рамках Федерального закона «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд» от 21 июля 2005 года №94-ФЗ в последующих его редакциях.

7.5 Производство и обслуживание

7.5.1 Управление производством и обслуживанием

Основные процессы в ЯГСХА осуществляется в управляемых условиях и включают в себя следующее:

- строгое соблюдение процедур выполнения работ;
- установленный порядок проведения проверок выполненных работ;
- корректировку процесса при возникновении несоответствий.

7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания

7.5.2.2 Валидация процесса образования осуществляется посредством:

- проведения ежесеместровых Интернет-экзаменов;
- сдачей государственных итоговых экзаменов;
- защитой выпускных квалификационных работ;
- процедурой аккредитации вуза каждые пять лет.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость

В ЯГСХА в целях идентификации и прослеживаемости образовательной деятельности используются:

- личные карточки студентов;
- личные дела студентов;
- журналы учета (посещаемости, успеваемости, кураторов и т.д.).

Установленный порядок идентификации и прослеживаемости позволяет получать необходимую информацию по каждому студенту, обучающемуся в ЯГСХА.

7.5.4 Собственность потребителей

К собственности потребителей в СМК относится интеллектуальная собственность студентов и аспирантов.

7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений

В качестве устройств для мониторинга и измерений в образовательном процессе используются тесты, экзаменационные билеты, домашние расчетно-графические задания, Интернет – экзамены, а также различные лицензионные контрольно-обучающие компьютерные программы.

8 ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ, УЛУЧШЕНИЕ

8.1 Общие положения

8.1.1. В системе менеджмента качества ЯГСХА определены процессы и процедуры мониторинга, анализа и улучшения для:

- подтверждения соответствия образовательной деятельности;
- обеспечения соответствия СМК;
- постоянного улучшения результативности СМК.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

8.2.1.1 Мониторинг и измерение удовлетворенности потребителей основывается на анализе информации, связанной с потребителями.

8.2.1.2. В деятельности Академии по повышению удовлетворенности потребностей учитывается информация о:

- перспективных требованиях к образовательной деятельности;
- потребностях рынка;
- требованиях конкретных потребителей.

В качестве источников информации об удовлетворенности потребителей используются отзывы потребителей, их анкетирование, опросы.

8.2.1.3 Ответственность за оценку удовлетворенности потребителей и инициирование соответствующих действий по повышению удовлетворенности потребителей возложена на руководителя ОУКУП.

8.2.2 Внутренние аудиты

8.2.2.1 Целью проведения внутренних аудитов СМК ЯГСХА является:

- проверки соответствия деятельности в области качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и документально оформленным процедурам;

- проверки соответствия запланированным мероприятиям по СМК;
- оценки результативности и поддержания СМК в рабочем состоянии.

8.2.2.2 Организация и порядок планирования, подготовки и проведения внутреннего аудита, ответственность и полномочия, требования к персоналу для проведения аудитов определены в СМК ПК.7-2009 «Внутренние аудиты».

8.2.2.6 Ответственность за планирование и проведение внутренних аудитов возложена на ПРК (Приложение В).

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

8.2.3.1 В ЯГСХА принят план менеджмента процессов, включающий:
- требования к входу и выходу процесса;
- анализ процесса;
- верификацию и валидацию процесса.

8.2.3.2 Мониторинг и измерения при осуществлении процедур анализа, верификации и валидации проводятся на соответствие установленным критериям и в соответствии с нормативными документами на процесс.

8.2.3.3 Ответственность за проведение мониторинга и измерений процессов и проведение корректирующих (предупреждающих) действий и действий по улучшению возложена на руководителей процессов.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

8.2.4.1 Под «мониторингом и измерением продукции» в СМК ЯГСХА понимается мониторинг системы образования, осуществляемый ОУКУП. Основные цели этой деятельности:
- мониторинг качества образования в ЯГСХА с целью выработки комплекса показателей, обеспечивающих целостное представление о состоянии системы образования;
- обеспечение всех уровней управления вузом информацией о качестве высшего профессионального образования;

8.2.4.2 Ответственность за проведения мониторинга системы образования ЯГСХА возложена на руководителя ОУКУП.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

8.3.1 Несоответствующей продукцией (услугой) применительно к деятельности вуза являются нарушения установленного порядка работ при оказании услуг потребителям, а также невыполнение требований государственных образовательных стандартов.

8.3.2 Организация управления несоответствующей продукцией (услугой) включает:
- выявление несоответствий;
- анализ несоответствий для определения средств их устранения;
- устранение несоответствий.

8.3.3 Несоответствия в ЯГСХА выявляются:

- при анализе поступивших претензий потребителей;
- при проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества;
- при проверке деятельности вуза внешними организациями.

8.3.4 Порядок управления несоответствующей продукций (услугой) установлен в СМК.ПК.6-2009 «Управление несоответствующей продукцией».

8.4.Анализ данных.

8.4.1 В ЯГСХА анализируются соответствующие данные об образовательной деятельности с целью демонстрации пригодности системы менеджмента качества и определения направлений деятельности по постоянному улучшению ее результативности.

8.4.2 Ответственность за проведение анализа данных по соответствующим процессам возложена на руководителей процессов, которые представляют информацию ПРК для анализа ее руководством.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

ЯГСХА постоянно улучшает результативность системы менеджмента качества посредством использования Политики в области качества, целей в области качества, результатов аудитов, корректирующих и предупреждающих действий и анализа, проводимого руководством.

8.5.2 Корректирующие действия

8.5.2.1 Корректирующие действия в СМК ЯГСХА осуществляются для устранения причин несоответствий или других нежелательных ситуаций во избежание их повторного появления и рассматриваются как одно из средств улучшения деятельности академии.

8.5.2.2 Источником информации для планирования и осуществления корректирующих действий являются:

- отчеты о внутренних аудитах;
- данные оценки измерений удовлетворенности потребителей.

8.5.2.3 Организация и порядок осуществления корректирующих действий установлен в СМК ПК.4-2009 «Корректирующие действия».

8.5.3. Предупреждающие действия

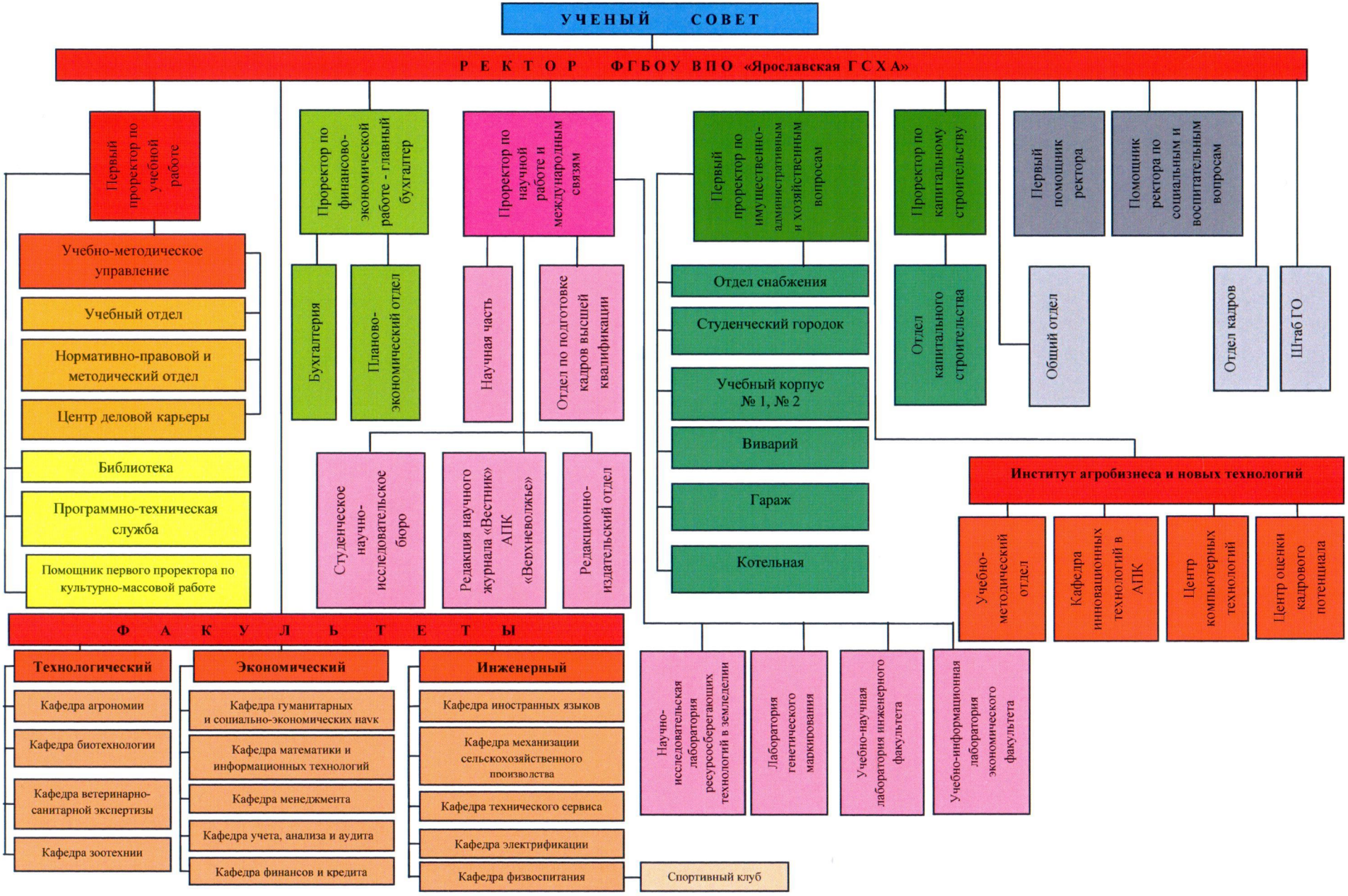
8.5.3.1 Предупреждающие действия осуществляются для устранения потенциальных несоответствий или других потенциально нежелательных ситуаций во избежание их появлений и рассматриваются как одно из средств улучшения деятельности академии.

8.5.3.2 Источниками информации для планирования и осуществления предупреждающих действий являются:

- результаты анализа потребностей потребителей;

- результаты анализа, проводимого руководством;
- данные оценки измерений удовлетворенности потребителей.

8.5.3.3 Организация и порядок осуществления предупреждающих действий установлены в СМК ПК.5-2009 «Предупреждающие действия».



Организационно-управленческая структура ФГБОУ ВПО «Ярославская ГСХА»

Приложение Б

Матрица распределения ответственности персонала в системе менеджмента качества ФГОУ ВПО «ЯГСХА»

Элементы СМК	Пункт (раздел) ГОСТР ИСО 9001-2008	Ответственный	Исполнитель	Соисполнители
1	2	3	4	5
Система менеджмента качества	4			
Управление документацией	4.2.3	Руководитель ОУКУП	Руководители структурных подразделений	Персонал всех подразделений
Управление записями	4.2.4.	Руководитель ОУКУП	Руководители структурных подразделений	Персонал всех подразделений
Ответственность руководства	5			
Разработка, актуализация и доведение Политики до персонала	5.2.2	Ректор	Руководители структурных подразделений	Руководители структурных подразделений
Планирование	5.4	Ректор	Проректоры по направлениям	Руководители структурных подразделений
- Планирование создания и развития СМК	5.4.2	Ректор	Руководитель ОУКУП	Руководители структурных подразделений
Определение ответственности и полномочий (организационная структура)	5.5.1	Ректор	Начальник управления кадров	Проректоры, руководители структурных подразделений
Внутренний обмен информацией	5.5.3	Ректор	Начальник управления делами	Руководители структурных подразделений
Анализ со стороны руководства	5.6	Ректор	Представитель руководства, руководитель ОУКУП	Руководители структурных подразделений
Менеджмент ресурсов	6			
Обеспечение ресурсами	6.1	Ректор	Проректор по учебной работе Начальник отдела кадров Проректор по АХЧ	Руководители структурных подразделений
Менеджмент человеческих ресурсов	6.2	Ректор	Проректор по учебной работе, начальник отдела кадров	Проректоры, руководители структурных подразделений

Продолжение приложения

1	2	3	4	5
Менеджмент инфраструктуры	6.3	Проректор по АХЧ	Персонал АХЧ	Персонал структурных подразделений
Менеджмент производственной среды	6.4	Проректор по АХЧ	Персонал АХЧ	Руководители структурных подразделений
Процессы жизненного цикла продукции	7			
Планирование процессов жизненного цикла услуг	7.1	Проректоры по направлениям	Руководители структурных подразделений	Персонал структурных подразделений
Процессы, связанные с потребителями	7.2	Проректор по учебной работе	Руководитель ОУКУП	Персонал структурных подразделений
Проектирование и разработка	7.3	Проректор по учебной работе	Руководитель ОУКУП	Руководители структурных подразделений
Закупки	7.4	Проректор по АХЧ	Персонал отдела закупок	Руководители структурных подразделений
Производство	7.5	Ректор	Проректоры по направлениям	Руководители структурных подразделений
Идентификация и прослеживаемость	7.5.3	Проректор по учебной работе	Начальник ОУКУП	Руководители структурных подразделений
Измерение, анализ, улучшение	8			
Измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей	8.2.1	Проректор по учебной работе	Руководитель ОУКУП	Руководители структурных подразделений
Внутренние аудиты	8.2.2	Представитель руководства по качеству	Аудиторы по внутренним проверкам	Руководители структурных подразделений
Мониторинг и измерение процессов	8.2.3	Ректор	Проректоры по направлениям, руководитель ОУКУП	Руководители структурных подразделений
Мониторинг и измерения услуг	8.2.4	Ректор	Проректоры по направлениям, руководитель ОУКУП	Руководители структурных подразделений
Управление несоответствующей услугой	8.3	Проректоры по направлениям	Руководители структурных подразделений	Персонал структурных подразделений
Анализ данных	8.4	Ректор	Проректор по учебной работе и руководитель ОУКУП	Проректоры, руководители структурных подразделений

Окончание приложения

1	2	3	4	5
Постоянное улучшение	8.5.1	Ректор	Проректоры по направлениям, руководитель ОУКУП	Персонал структурных подразделений
Корректирующие действия	8.5.2	Ректор	Проректоры по направлениям, руководитель ОУКУП	Персонал структурных подразделений
Предупреждающие действия	8.5.3	Ректор	Проректоры по направлениям, руководитель ОУКУП	Персонал структурных подразделений