



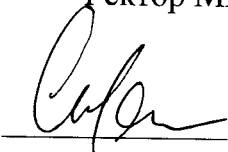
НОУ «ВПО Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор МИМ ЛИНК


Щенников С.А.
«22» декабря 2011 г.

СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ИНФОРМАЦИОННАЯ КАРТА ПРОЦЕССА «УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЯМИ»

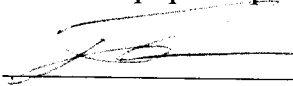
ЛИНК- СК- ИКП- 8.2- 01- 11

Версия 1.0

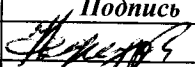

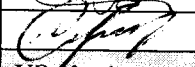
«СОГЛАСОВАНО»

Ответственный представитель
руководства института по качеству

Главный проректор МИМ ЛИНК


Белов И.А.
«22» декабря 2011 г.

Жуковский, 2011

	Должность	Фамилия И.О.	Подпись	Дата
Разработал	Директор по качеству	Нефедов Н.А.		21/12/2011
Проверил	Начальник департамента маркетинга	Дубровин А.А.		21.12.2011
Согласовал	Проректор по учебной работе	Сергеев С.А.		21.12.2011
Версия: 1.0	Документ после распечатки из файла без подписи Директора по качеству недействителен.	КЭ: _____	УЭ № 1	Стр. 1 из 17



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНА Директором по качеству.

2 ОДОБРЕНА Советом института по качеству «02» ноября 2011г.

3 УТВЕРЖДЕНА И ВВЕДЕНА В ДЕЙСТВИЕ ПРИКАЗОМ Ректора МИМ ЛИНК № 109/ВН от « 22 » декабря 2011г.

4 Информационная карта соответствует «Методическим рекомендациям по внедрению типовой модели системы качества образовательного учреждения», рекомендованным для использования письмом Минобрнауки от 23/04/2007 №704/12-16.

5 ВВЕДЕНА ВПЕРВЫЕ.

Перечень сокращений и обозначений

В настоящей ИКП использованы термины и определения по ГОСТ Р ИСО 9000-2008.

ВПО – высшее профессиональное образование;
ГОС – государственные образовательные стандарты;
ДИ – должностная инструкция;
ДП – документированная процедура;
ЕБДН – единая база данных и несоответствиях;
ЗЛ – заинтересованное лицо;
ИКП – информационная карта процесса;
КД – корректирующее действие;
КЭ - контрольный экземпляр;
МИ - методическая инструкция;
ОУ – образовательное учреждение;
ПД - предупреждающее действие;
ППС – профессорско-преподавательский состав;
ПСП – положение о структурном подразделении;
СК – система качества;
УКП – уполномоченный по качеству в подразделении;
УЭ - утвержденный экземпляр.

	НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»
	Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»
	ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

Содержание документа

1 . ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОЦЕССЕ.....	4
2 . ОБОБЩЕННОЕ ГРАФИЧЕСКОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССА (ДИАГРАММА ВЕРХНЕГО УРОВНЯ).....	5
3 . РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕССА И ИХ ПОТРЕБИТЕЛИ	6
4 . ВНЕШНИЕ ПОСТАВЩИКИ И ВХОДЫ ПРОЦЕССА	8
5 . ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАМКАХ ПРОЦЕССА, УПРАВЛЕНИЕ И ТРЕБУЕМЫЕ РЕСУРСЫ	9
6 . ПРИЛОЖЕНИЯ К ИНФОРМАЦИОННОЙ КАРТЕ ПРОЦЕССА.....	12
Приложение А. Планирование процесса	12
Приложение Б. Мероприятия по улучшению процесса	13
Приложение В. Корректирующие и предупреждающие действия	14
Приложение Г. Используемые термины и определения	15
7 . ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ	16
8 . ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	17



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

1 . Общие сведения о процессе

Название процесса: **управление несоответствиями**

Назначение процесса: улучшение показателей основных и вспомогательных процессов института на основе обратной связи от внешних и внутренних потребителей образовательных услуг

Руководитель (владелец) процесса: директор по качеству

Документированная процедура по процессу: «Управление несоответствиями» (ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11)



2. Обобщенное графическое представление процесса (диаграмма верхнего уровня)



На входе процесса информация об обнаруженном несоответствии.

В качестве управляющего воздействия выступают документированные процедуры системы качества института, а также другая регламентирующая документация, имеющаяся в распоряжении УКП в подразделениях.

Для обеспечения процесса задействованы заинтересованные лица, участвующие в получении информации о несоответствии и оформлении заявления о несоответствии, а также сотрудники ЛИНК, которые осуществляют работу с полученным заявлением.

Для работы необходимо инфраструктурное обеспечение в виде компьютера и доступа в интернет. Также необходимо программное обеспечение, поддерживающее работу с Единой базой данных о несоответствиях (ЕБДН).

Основными выходами процесса являются:

- письмо о получении заявления, которое направляется заявителю, содержащее информацию о принятии или

отклонении сообщения. В случае принятия сообщения в работу указывается ответственный исполнитель и уникальный номер заявления. В случае отказа в рассмотрении излагается причина отказа в рассмотрении, в некоторых случаях (например, только частичное заполнение формы заявления) предлагается заполнить форму повторно.

- принятые меры по заявлению и их результаты являются важнейшим выходом процесса;



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

Основными выходами процесса являются:

- письмо о получении заявления, которое направляется заявителю, содержащее информацию о принятии или отклонении сообщения. В случае принятия сообщения в работу указывается ответственный исполнитель и уникальный номер заявления. В случае отказа в рассмотрении излагается причина отказа в рассмотрении, в некоторых случаях (например, только частичное заполнение формы заявления) предлагается заполнить форму повторно.

- принятые меры по заявлению и их результаты являются важнейшим выходом процесса;

- письмо в адрес заявителя и принятых мерах по результатам рассмотрения заявления;

- отчетные документы уполномоченного по качеству в подразделении, являющегося ответственным по работе с несоответствием, должны быть приобщены к делу и помещены в соответствующую папку номенклатуры дел подразделения. Документы могут быть сохранены в электронном виде при условии обеспечения их сохранности;

- итоговый отчет по работе с несоответствиями, который готовится каждую презентацию (полугодие) директором по качеству готовится и обсуждается на Совете института по качеству.

3 . Результаты процесса и их потребители

Результат (выход) процесса (информация и объекты, являющиеся результатом процесса)	Потребитель результатов процесса (другие процессы, подразделения института)	Требования потребителей к результатам (выходам) процесса
Письмо о получении заявления от заявителя, в качестве которого выступают внешние потребители: <ul style="list-style-type: none">■ абитуриенты, студенты/слушатели и их семьи;■ региональные центры;■ предприятия – работодатели;■ общество и государство в целом; внутренние потребители:	Заявитель	Своевременное получение подтверждения о принятии заявления к рассмотрению в течение двух рабочих дней



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

<ul style="list-style-type: none">■ ППС;■ тьюторы;■ сотрудники института.		
Принятые меры и их результаты	Заявитель, любой процесс, в котором было обнаружено несоответствие и связанные с ним подразделения	Корректирующие и предупреждающие действия привели к улучшению процесса, в котором обнаружено несоответствие. Разработанная/доработанная документация системы качества четко определяет функции процесса, обязанности и права исполнителей процесса.
Ответ в адрес заявителя о принятых мерах	Заявитель	Объективность и своевременность принятых мер
Отчетные документы УКП по работе с несоответствием	УКП в подразделениях, директор по качеству	Документация должна соответствовать с требованиями системы качества ЛИНК-СК-ДП-4.4.2-01-11 «Управление документацией системы качества института» и ЛИНК-СК-ДП-4.4.3-01-11 «Порядок управления записями и данными о качестве»
Итоговый отчет директора по качеству	Представитель руководства института по качеству, члены Совета института по качеству	Отчет должен давать статистическую информацию и объективную оценку деятельности УКП по работе с несоответствиями.



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

4 . Внешние поставщики и входы процесса

Вход процесса (информация и входные ресурсы)	Поставщик процесса (процессы, подразделения института)	Требования к входам
Информация об обнаруженном несоответствии в форме электронного заявления на сайте.	Заявитель на основании на основании следующих источников ■ официальной информации (рекламации, жалобы, замечания, отзывы, предложения и т.п.), полученной от внутренних и внешних потребителей и других заинтересованных сторон; ■ информации, полученной при взаимодействии с потребителями ЛИНК; ■ внутренних проверок/внутреннего аудита; ■ по результатам самооценки ЛИНК; ■ по результатам внешнего аудита ЛИНК в ходе лицензирования, аттестации и/или аккредитации.	Информация должна соответствовать ДП ЛИНК-СК- ДП- 8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями» и 10 критериям качества: ■ уместность; ■ понятность; ■ точность; ■ полнота; ■ достоверность; ■ краткость; ■ своевременность; ■ адресность (получение нужным лицом); ■ адекватность выбора средств коммуникации (передача через нужный канал); ■ ценность информации ¹ должна превышать затраты на ее получение.

¹ Информация сама по себе не имеет ценности: ее ценность определяется тем, как она используется.



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

5. Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы

Виды деятельности в рамках процесса	Регламентирующая документация	Используемые записи и данные	Требуемые ресурсы (исполнители и материальное обеспечение)
1. Заполнение на сайте формы заявления для жалоб и предложений	Документированная процедура ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями»	Заявление в электронном виде	Заявитель Компьютер и доступ в интернет на сайт МИМ ЛИНК
2. Обработка заявления и запись в единую базу данных несоответствий (ЕБДН)	Документированная процедура ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями»	Запись в ЕБДН Письмо о получении заявления в адрес	Директор по качеству Компьютер и доступ в интернет на сайт МИМ ЛИНК
3. Анализ заявления ответственным уполномоченным по качеству и принятие мер			
3.1 Предварительный анализ полноты полученной информации	Документированная процедура ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями»	Результаты анализа	Ответственный УКП Компьютер, доступ в интернет, электронная почта
3.2 Запрос и получение дополнительной информации от заявителя и сотрудников своего подразделения	Документированная процедура ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями»	Письмо с запросом, ответ	Ответственный УКП, сотрудники подразделения Компьютер, доступ в интернет, электронная почта
3.3 Получение необходимой информации от УКП в других подразделениях ЛИНК	Документированная процедура ЛИНК-СК-ДП-8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями»	Письмо с запросом, ответ	Ответственный УКП, сотрудники смежных подразделений Компьютер, доступ в интернет, электронная почта



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

3.4 Анализ информации и разработка корректирующих и предупреждающих мер	Регламентирующая документация в подразделении по работе с конкретным видом несоответствия		
3.4.1 Анализ наличия регламентирующей документации по работе с заявлением в подразделении	ЛИНК- СК – П - 4.2.3 – 03 – 11 «Положение об уполномоченном по качеству в подразделении»	Результаты анализа	Ответственный УКП Компьютер, доступ в интернет, электронная почта
3.4.2 Разработка/ доработка регламентирующей документации в подразделении	«Положение о подразделении» «Должностная инструкция сотрудника подразделения» ²	Планы работ, разработанная документация	Ответственный УКП, сотрудники подразделения Компьютер, доступ в интернет, электронная почта
3.4.3 Разработка и планирование корректирующих и предупреждающих действий	Документированная процедура ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями»	Планы корректирующих и предупреждающих действий	Ответственный УКП Компьютер, доступ в интернет, электронная почта
3.4.4 Реализация плана и контроль результатов	«Положение о подразделении» «Должностная инструкция сотрудника подразделения»	Фактические данные о достигнутом результате	Ответственный УКП, сотрудники подразделения Компьютер, доступ в интернет, электронная почта
4. Подготовка ответа. Оформление отчетной документации.			
4.1 Подготовка ответа заявителю о принятых мерах	Документированная процедура ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями»	Ответ заявителю	Ответственный УКП Компьютер, доступ в интернет, электронная почта

² Согласно приказу ректора №57/ВН от 30/06/2011 «О создании системы качества МИМ ЛИНК» все руководители структурных подразделений должны разработать положение о структурном подразделении и должностные инструкции сотрудников в соответствии с требованиями системы качества до 01/10/2011.



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

4.2 Ввод информации в ЕБДН	Документированная процедура ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями»	Запись в ЕБДН	Ответственный УКП Компьютер, доступ в интернет, электронная почта
4.3 Формирование письма о завершении работы по заявлению на адрес quality@ou-link.ru	Документированная процедура ЛИНК- СК- ДП- 8.2- 01- 11 «Управление несоответствиями»	Письмо в адрес директору по качеству	Ответственный УКП Компьютер, доступ в интернет, электронная почта
4.4 Распечатка документов и подшивка в папку в соответствии с номенклатурой дел подразделения	«Положение о подразделении» «Должностная инструкция сотрудника подразделения»	Документы в папке в соответствии с номенклатурой дел подразделения	Ответственный УКП, сотрудники подразделения Компьютер, доступ в интернет, электронная почта
4.5 Анализ результатов и подготовка сводного отчета о работе с несоответствиями	ЛИНК-СК-ДИ-4.2.3-хх.01-11 «Должностная инструкция директора по качеству»	Сводный отчет директора по качеству	Директор по качеству Компьютер, доступ в интернет, электронная почта



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

6 . Приложения к информационной карте процесса

Приложение А. Планирование процесса

Период планирования: начало – 01.01.2012 г.

окончание – 31.12.2012 г.

Цель процесса, направленная на достижение установленных результатов	Показатель цели процесса	Измеряемое(ые) значение для показателя цели процесса	Единица величины	Фактическое значение показателя на начало планирования	Целевые значения показателя на конец планируемого периода	Способ измерения	Метод анализа
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Обеспечить соответствие процессов, в которых было выявлено отклонение, документально установленным требованиям	Устранение выявленных несоответствий	Количество устраненных выявленных несоответствий	кол-во, % от общего числа заявлений	-	не менее 80% от числа подтвержденных несоответствий	Контроль информации в ЕБДН	Статистические методы обработки данных Экспертное мнение
2. Удовлетворенность потребителей результатами рассмотрения заявлений	Отзывы ОС на рассмотрение заявлений	Кол-во отрицательных отзывов ОС на рассмотрение заявления	кол-во	-	не более 5% от числа рассмотренных заявлений	Анкеты ОС по результатам рассмотрения заявления о несоответствии	Статистические методы обработки данных Экспертное мнение
3. Разработка/доработка документации по работе с конкретными видами несоответствий в подразделениях	Разработанные документы системы качества	Количество разработанных документов	кол-во документов и срок разработки		указывается в Отчете о работе с несоответствием	Утверждение документов представителем руководства института по качеству	Проверка и согласование документов



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

Приложение Б. Мероприятия по улучшению процесса

Период планирования: начало – 01.01.2012 г.

окончание – 31.12.2012 г.

№ п/п	Цель процесса, направленная на достижение установленных результатов	Факторы, влияющие на изменение показателя достижения цели	Мероприятие, направленное на изменение значения влияющего фактора	Срок исполнения	Ответственный	
					Должность	Ф.И.О
1	2	3	4	5	6	7
1.	Обеспечить соответствие процессов, в которых было выявлено отклонение, документально установленным требованиям	Компетенция руководителя процесса в области менеджмента качества	Проведение для уполномоченных по качеству в подразделениях обучения в области менеджмента качества	31.12.2012	Директор по качеству	Нефедов Н.А.
2.	Обеспечить соответствие процессов, в которых обнаружено несоответствие, документально установленным требованиям	Мотивация руководителя процесса к точному соблюдению требований процесса	Разработка Положения об институтском конкурсе по качеству	01.11.2012	Директор по качеству	Нефедов Н.А.
			Разработка Положения о премировании УКП за достигнутые результаты	01.11.2012	Главный проректор	Белов И.А.
2.	Удовлетворенность потребителей результатами рассмотрения заявлений	Объективность и сроки рассмотрения заявления				
3.	Разработка/доработка документации по работе с конкретными видами несоответствий в подразделениях	Наличие разработанной и утвержденной документации системы качества в подразделениях института	Составление планов работ в подразделениях по разработке/доработке документации	Информация для граф 5,6 и 7 указывается в Отчете о работе с несоответствием, подготовленным ответственным УКП по результатам рассмотрения каждого заявления		

	НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»
	Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»
	ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

Приложение В. Корректирующие и предупреждающие действия³

Причина запуска корректирующих или предупреждающих действий	Несоответствие, подлежащее устранению	Мероприятия, направленные на устранение несоответствия	Срок исполнения	Ответственный		Дополнительные ресурсы или исполнители
				Должность	Ф.И.О	

³ Данное приложение будет заполнено после запуска ДП «Управление несоответствиями» в эксплуатацию и получения первых результатов работы.

**Приложение Г.****Используемые термины и определения**

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого эффекта для достижения установленных целей.

Документированная процедура (ДП) – документированный установленный способ осуществления деятельности или выполнения определенной работы (процесса).

Информационная карта процесса (ИКП) – формализованное описание свойств, характеристик и функций объекта. ИКП дает статическое описание процесса и содержит атрибуты его менеджмента: планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса.

В настоящем документе под термином «*информационная карта процесса*» понимается документ верхнего уровня, содержащий информацию об основных атрибутах процесса, включая входы и выходы процесса, цели процесса, измерения и анализ процесса, мероприятия для достижения целей (улучшения) процесса, взаимодействия процесса с его поставщиками и потребителями и другими процессами, ресурсы процесса, документы управления процессом.

Информационная карта процесса составляется на каждый процесс в соответствии с типовым реестром процессов ОУ и является официальным документом организации, обязательным для исполнения всеми должностными лицами и сотрудниками образовательного учреждения в части их касающейся.⁴

Корректирующие действия – действия, предпринятые для устранения обнаруженного несоответствия.

Несоответствие – невыполнение требования.

Предупреждающие действия – действия, предпринятые для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциальной нежелательной ситуации.

Процедура – установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Рекламация - заявление, содержащее обоснованную претензию по поводу недоброкачественного товара/услуги или ненадлежащего исполнения одной из сторон договора

Руководитель процесса или иначе **владелец процесса** — должностное лицо ОУ, назначенное приказом ректора (руководителя) ОУ, которое несет ответственность за менеджмент процесса во всех его аспектах — планирование, обеспечение, управление и улучшение процесса — и обладает полномочиями:

- выставлять требования к входам своего процесса и их показателям;
- проводить предупреждающие и корректирующие мероприятия для управления процессом, а также планируемые мероприятия для его улучшения;
- запрашивать ресурсы для обеспечения процесса, проведения корректирующих/ предупреждающих мероприятий, а также для мероприятий по улучшению процесса;
- разрабатывать и вносить изменения в управляющую документацию процесса.

Удовлетворенность заинтересованных лиц (сторон) – восприятие заинтересованными лицами степени выполнения их требований и потребностей.

⁴ При необходимости, ОУ может разрабатывать и применять информационные карты для описания процессов более низкого уровня.



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

7 . Лист ознакомления

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дата	Роспись
1	Голубкин В.Н.	Проректор по научной работе		
2	Грабовская А.Т.	Директор Московского филиала МИМ ЛИНК		
3	Григорьев М.И.	Декан факультета «Менеджмент» (очное отделение), директор Жуковского филиала МИМ ЛИНК		
4	Дубровин А.А.	Директор департамента по маркетингу		
5	Зарудняя Е.В.	Декан факультета лингвистики		
6	Лютлова Т.В.	Проректор по международным программам		
7	Орехов В.Д.	Декан факультета профессиональной переподготовки		
8	Сазонов А.П.	Директор департамента по работе с регионами		
9	Сергев С.А.	Проректор по учебной работе		
10	Шуинов А.В.	Проректор по международным связям		
11	Щенникова О.Л.	Декан факультета «Менеджмент» (заочное отделение)		
12	Бадалян М.А.	Студент факультета менеджмента		
13	Сиротин Д.В.	Студент факультета лингвистики		
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



НОУ ВПО «Международный институт менеджмента ЛИНК»

Информационная карта процесса «Управление несоответствиями»

ЛИНК- СК- ИК- 8.2- 01- 11

8 . Лист регистрации изменений

Документ основание	Номер листа			Дата вне- сения из- менения	Дата вве- дения из- менения	Всего лис- тов в до- кументе	Подпись ответственного за внесение изменений
	изменен- ного	нового	изъятого				