

**ДП № 01**  
**ДЕЛО ПРОЦЕССА**

**«Управление системой менеджмента качества»**  
*(наименование процесса)*

---

**Владелец процесса:**

**Ракуть И.В.**

**Нижний Новгород**

**Реестр документов Дела процесса ДП 01  
«Управление системой менеджмента качества»**

Наименование документа	Кол-во листов	Примечание
1. <i>Карта процесса КП 01-2019</i>	6	
2. <i>Отчет по результативности процесса за 1 кв. 2019г.</i>	5	
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		

# НИРФИ ННГУ

УТВЕРЖДАЮ  
Директор НИРФИ ННГУ



С.В. Оболенский

## КАРТА ПРОЦЕССА КП 01-2019

Обозначение процесса	КП 01
Наименование процесса	«Управление системой менеджмента качества»
Цель процесса	<p>Создание, поддержание в рабочем состоянии и совершенствование системы менеджмента качества, обеспечивающей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>соответствие</b> требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ РВ 0015-002, отраслевых стандартов, а также внутренних процедур, разработанных на их основе;</li> <li>➤ <b>адекватность</b> сложившейся структуре предприятия и имеющимся ресурсам;</li> <li>➤ <b>целеполагание</b> в форме выработки соответствующих намерениям предприятия Политики, Целей в области качества и планов их реализации, а также <b>достижение</b> поставленных Целей;</li> <li>➤ <b>стабильность</b> в условиях неблагоприятного изменения внешних и внутренних факторов на основе управления рисками;</li> <li>➤ <b>улучшение</b> деятельности, которое выражается: <ul style="list-style-type: none"> <li>– в повышении удовлетворенности потребителя и других заинтересованных сторон,</li> <li>– в повышении качества продукции и научно-технического уровня разработок,</li> <li>– в повышении результативности корректирующих действий.</li> <li>– в повышении результативности и эффективности как отдельных процессов СМК, так и СМК в целом,</li> <li>– в использовании возможностей при возникновении благоприятного изменения внешних и внутренних факторов,</li> <li>– развитию и приобретению новых компетенций сотрудниками предприятия для получения от их работы требуемого результата, а от них максимальной отдачи и инициативы.</li> </ul> </li> </ul>

Разработал  
Ответственный представитель руководства по СМК



(подпись)

И.В. Ракуть 21.12.2019

(дата)

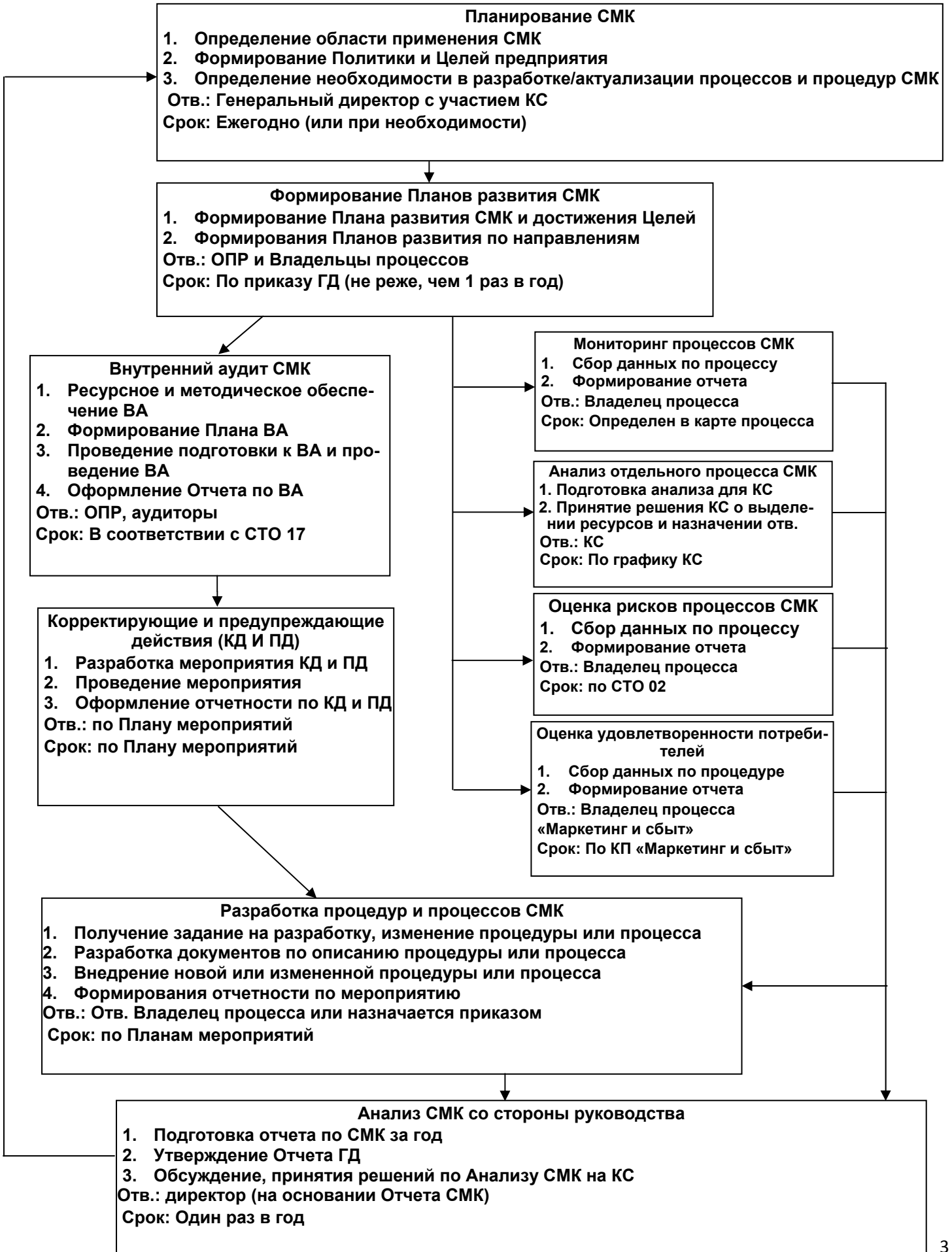
## Описание процесса

### 1. Состав процесса

В процесс входят следующие составные части:

- Формирование и реализация Политики в области качества (регламентировано разделом РК 4.2);
- Управление целями в области качества (регламентировано разделом РК 6.2);
- Планирование системы менеджмента качества (регламентировано разделами 4 и 8.1 РК 6.2) ;
- Анализ СМК и ее улучшение (регламентировано разделами 4.4, 9.3 и 10 Руководства по качеству, а также СТО 02, СТО 05, СТО 06, СТО 10);
- Организация и проведение внутренних аудитов (регламентировано СТО 17)
- Корректирующие действия (Регламентировано СТО 16);
- Управление рисками (Регламентировано СТО 06)

Описание процесса представлено на Блок-схеме, Рис.1



## 2. Входы и выходы процесса

### 2.1 Входные данные процесса

№ п./п.	Входы в процесс (материальный поток, информация, документ)	Поставщик входов (предшествующие процессы)	Требования к входам или ссылка на документ, в котором данные требования отражены
1	Информация по результатам мониторинга и анализа процессов, включая - анализ несоответствий - потребность в ресурсах - предложения по улучшению процессов - оценку результативности процесса - оценку рисков - оценку контекста	Все процессы	СТО 02, СТО 05, СТО 06
2	Оценка степени достижения целей в области качества	Определенные Руководством, ответственные за мероприятия	Раздел 6.2 Руководства по качеству
3	Информация о функционировании процессов и процедур для проведения внутренних аудитов	Все процессы, подразделения и должностные лица	СТО 17
4	Информация об удовлетворенности потребителей	Процесс «Маркетинг и сбыт»	Раздел 9.1.2 Руководства по качеству

### 2.2 Выходные данные процесса

№ п./п.	Выходы процесса (материальный поток, информация, документ)	Потребитель выходов (последующие процессы или внешний субъект)	Требования к выходам или ссылка на документ, в котором данные требования отображены
1	Планы развития предприятия, включая мероприятия по развитию СМК, в т.ч. решения и действия по результатам анализа СМК	Все процессы	Утвержденные генеральным директором планы с указанием ответственных и обеспеченных ресурсами. Утвержденный директором отчет по анализу СМК в соответствии с СТО 010
2	Цели в области качества	Все процессы	Цели должны быть измеримы, реально достижимы и согласованными с Политикой, (раздел 6.2 РК)
3	Политика в области качества	Все процессы	Утвержденная руководством, пересмотр политики или решение оставить ее неизменной

4	Результаты аудитов для обеспечения соответствия и улучшения процессов	Все процессы	Отчеты по аудиту в соответствии с СТО 17 для разработки корректирующих действий и контроля за ними по СТО 16
---	---	--------------	--

### 3. Потребность в ресурсах

Вид ресурса	Оценка необходимого объёма
Людские ресурсы	Персонал, участвующий в процессе, должен соответствовать требованиям должностных инструкций.
Инфраструктура	<b>Специальных требований нет.</b> Оргтехника и связь должны соответствовать современным требованиям для оперативности получения и обработки информации
Производственная среда	<b>Специальных требований нет.</b> Помещения, используемые для проведения работ должны соответствовать требованиям санитарных норм.
Материальные и финансовые ресурсы	<b>Дополнительных ресурсов на данный процесс не требуется</b> , т.к. он практически не требует прямых материальных и финансовых затрат. Материальные и финансовые затраты на выделяемые руководством на обеспечение функционирования СМК, поддержание ее в рабочем состоянии, а также проведение мероприятий развитию относятся к другим процессам.
Временной ресурс	Дополнительных ресурсов на данный процесс не требуется, т.к. он выполняется в рамках должностных обязанностей сотрудников.

### 4. Показатели результативности и эффективности процесса и методики их расчета

№ п./п.	Показатели процесса	Источники получения информации для оценки показателей (подразделения)	Документы, содержащие информацию
1	Степень достижения целей в области качества	ОПР	Отчеты по анализу процессов Анализ СМК со стороны руководства
2	Количество процессов (или показателей) по которым достигнуто улучшение	Владельцы процессов	Отчеты по результатам анализа процессов
3	Степень соответствия СМК по результатам аудитов	внутренние аудиторы, ОПР по результатам внешних аудитов	Отчеты внутренних и внешних аудитов, отчеты анализа процессов
4	Своевременность проведения корректирующих действий	Владельцы процессов Ответственные за выполнение корректирующих действий	Отчеты о выполнении корректирующих действий
5	Повторяемость несоответствий после проведения корректирующих действий	ОПР, аудиторы	Отчеты по аудитам, отчеты по анализу процесса

## Методика расчета показателей

№ п./п.	Показатели процесса	Критерии результативности	Методика расчета	Периодичность проведения оценки
1	К.1 Степень достижения целей в области качества	100% - результативно. При неполном достижении целей результативность определяется методом экспертной оценки на КС, с учетом важности недостигнутых целей для деятельности предприятия и степени их не достижения	Не требуется. Прямая оценка.	1 раз в год (или после оформления отчета по анализу СМК со стороны руководства)
2	К.2 Количество процессов (или показателей) по которым достигнуто улучшение	Отсутствие нерезультативных процессов. Количество показателей по процессам, в которых есть улучшение, не уменьшилось по сравнению с предыдущим периодом оценки	$K2=A1/A2*100\%$ , где A1 – количество достигнутых показателей результативности процессов. A2 – общее количество установленных показателей результативности по процессам	1 раз в год (или после оформления отчета по анализу СМК со стороны руководства)
3	К.3 Степень соответствия СМК по результатам аудитов	Отсутствие существенных (способных привести к потере сертификата или потере Заказчика) несоответствий по результатам внешних аудитов	Количество существенных несоответствий согласно официальным отчетам	1 раз в год (или после завершения внешнего аудита)
4	К.4 Своевременность проведения корректирующих мероприятий (КМ)	Отсутствие несвоевременно выполненных корректирующих мероприятий.	Соотношение выполненных КМ к общему кол-ву КМ, аналогично % невыполненных КМ на момент проверки (по каким причинам), % КМ находящихся на стадии выполнения	1 раз в год (или после оформления отчета по анализу СМК со стороны руководства)
5	К.5 Повторяемость несоответствий после проведения КМ	Отсутствие повторяемости несоответствий после проведения КМ - процесс результативен. При наличии повторяемости результативность определяется методом экспертной оценки на КС, с учетом значимости несоответствий для деятельности предприятия и частоты их повторяемости	$K5=X1/X2$ , где X1- количество повторных замечаний; X2-общее количество замечаний за период.	После завершения цикла внутренних и внешних аудитов.