ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВПО УрГУПС, УрГУПС)

УТВЕРЖДЕНО
приказом ректора
от «11» 03 2013 № 109

_____ А.Г.Галкин

СТО УрГУПС 1.2.9 - 2013

Система менеджмента качества

Разработка процессов системы менеджмента качества УрГУПС

Стандарт организации

Екатеринбург

2013

Лист согласования

Первый проректор	подпись _____ дата	Е.Б.Азаров
Проректор по учебной работе	подпись _____ дата	Е.А.Малыгин
Проректор по научной работе и международным связям	подпись _____ дата	С.В.Бушуев
Проректор по информатизации	подпись _____ дата	Ю.И. Ялышев
Проректор по капитальному строительству и инфраструктуре	подпись _____ дата	А.В. Суворов
Директор академии корпоративного образования	подпись _____ дата	И.Л.Васильев
Начальник Управления территориальных подразделений Университета	подпись _____ дата	А.И. Романов
Начальник отдела докторантуры и аспирантуры	подпись _____ дата 20.03.2013г	Н.Ф. Сирина

Содержание

1 Область применения 4

2 Термины и определения 4

3 Общие положения 5

4 Ответственность и полномочия 7

5 Разработка и описание процесса СМК.....7

6 Управление процессом СМК 8

Перечень используемых нормативных документов 9

Приложение А Форма спецификации карты процесса СМК..... 11

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт устанавливает требования системы менеджмента качества при разработке процессов СМК УрГУПС (далее – процессы СМК).

1.2 Разработанные информационные карты процессов СМК относятся к локальным нормативным актам УрГУПС и обязательны для исполнения всеми работниками УрГУПС в части их касающейся.

1.3 Методика разработки процессов СМК, указанная в настоящем стандарте, также может использоваться в отношении документирования других систем менеджмента, применяемых в УрГУПС.

2 Термины и определения

2.1 Бизнес-процессы – основные (базовые) процессы, непосредственным результатом которых является выпуск продукции или оказание услуг, предназначенных для потребителей.

2.2 Вход процесса – материальные и/или информационные ресурсы, поступающие в процесс извне и подлежащие преобразованию.

2.3 Выход (результат) процесса – результат преобразования с добавлением ценности (ценностной значимости).

2.4 Исполнитель процесса – должностное лицо или структурное подразделение, предоставляющее сведения по реализации процесса, участвующее

2.6 Поставщики процесса – организации (структурные подразделения) или должностные лица, предоставляющие результаты своей деятельности, в качестве ресурсов для преобразования в процессе.

2.7 Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования и приносить им добавленную ценность.

2.8 Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующие входы в выходы.

2.9 Рабочие записи – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

2.10 Руководитель процесса – должностное лицо, наделенное полномочиями и необходимыми ресурсами, которое создает условия для реализации процесса, несет ответственность за функционирование и результативность процесса.

3 Общие положения

3.1 Процессный подход является одним из основных принципов построения современной системы менеджмента качества (СМК) по модели МС ИСО 9000. Систематическая идентификация, менеджмент и результативность применяемых организацией процессов, и их взаимодействие, являются действенным методом в управлении деятельностью организации.

3.2 Организация должна разработать, т.е. документировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшать ее результативность, для этого необходимо:

- определить основные виды деятельности – процессы СМК в организации;
- определить последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определить внешние и внутренние требования к результатам процесса СМК (процессы);

- определить критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, в том числе, и при управлении этими процессами;

- обеспечить наличие ресурсов и информации, необходимых для функционирования процессов;

- осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов;

- осуществлять действия для достижения запланированных (регламентированных) результатов и постоянного их улучшения.

3.3 Наиболее полное описание информационных характеристик и параметров процесса СМК УрГУПС осуществляется при заполнении карты (спецификации) по каждому отдельному процессу СМК. Форма карты процесса СМК приведена в приложении А.

3.4 Каждый отдельный процесс СМК может быть представлен в виде графического представления, показанном на рисунке 1. Как правило, «выход» одного процесса является непосредственным «входом» в последующий процесс.

Процессная модель СМК УрГУПС по требованиям ГОСТ Р ИСО 9000, утверждена руководством УрГУПС и определяет процессы СМК, их построение и взаимодействие, как показано на рисунке 2.

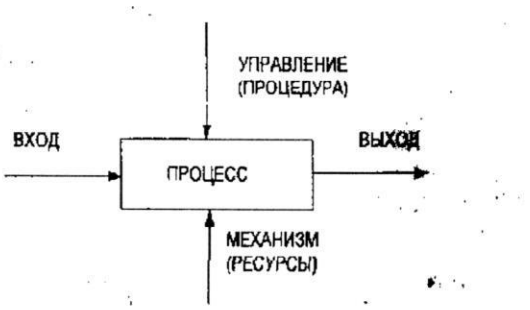


Рисунок 1 – Графическое представление процесса СМК

4 Ответственность и полномочия

4.1 Ответственность за организацию разработки процессов СМК УрГУПС и составление их описания в картах процесса возлагается на представителя высшего руководства в области качества – первого проректора.

4.2 Разработку процессов СМК по направлениям деятельности производят ответственные за процесс - должностные лица, указанные в матрице распределения ответственности в Руководстве по качеству УрГУПС.

4.3 Обеспечение нормативными и методическими материалами по разработке и описанию процессов СМК проводит должностное лицо по менеджменту качества.

5 Разработка и описание процесса СМК

5.1 Разработка и описание процесса СМК производится через определение параметров процесса и заполнение спецификации – карты процесса СМК его руководителем с привлечением должностных лиц, участвующих в реализации данного процесса.

При описании процесса СМК необходимо определить и внести в карту:

- результаты деятельности («выход») по данному процессу;
- исходные данные на «входе» (с чего процесс начинает функционировать);
- поставщики процесса – от кого получает входные данные процесс для дальнейшего преобразования, кем используется (пользователи процесса) преобразованные входные данные и ресурсы при функционировании процесса (вышестоящие организации, структурные подразделения УрГУПС;
- нормативные требования (документы) к осуществляемому процессу;
- виды деятельности (подпроцессы) реализуемые в рамках процесса СМК в существующей последовательности;

- регламентирующая документация, как внешнего, так и внутреннего происхождения, по которым осуществляются виды деятельности;

- требуемые ресурсы (исполнители и материальное обеспечение) необходимые для выполнения выделенных видов деятельности;

- показатели результативности процессов для видов деятельности по процессу СМК должны быть измеримыми в процентах, в количестве человек, количество работ, а может быть выбран лицензионный показатель деятельности вуза.

- взаимодействие процессов строится на выявлении «точек соприкосновения» в деятельности с соседствующими процессами (по блокам модели СМК УрГУПС).

5.2 Пересмотр и внесение изменений в информационную карту процесса СМК осуществляет руководитель с целью достижения наибольшей эффективности в управлении процессом, но не реже 1 раза в 5 лет.

5.3 Идентификация карт процессов СМК определяется кодом документа – «КП», условным обозначением в процессной модели или пунктом требования стандарта, годом утверждения карты процесса.

6 Управление процессом СМК

6.1 В основе управления процессами СМК лежит цикл PDCA (цикл Деминга): «Планируй – Внедряй – Оценивай – Действуй».

Планирование процесса СМК должно предусматривать:

- определение ожидаемых результатов деятельности процесса СМК;

- определение поставщиков и потребителей процесса СМК;

- проектирование видов деятельности при реализации процесса, обеспечение необходимыми документами и ресурсами;

- формирование системы мониторинга и контроля осуществления процесса (периодичность, методы, процедуры).

6.2 Проверка процесса СМК производится путем определения и анализа значений показателей результативности процесса, оценки эффективности процесса.

6.3 Мероприятия по планированию, внедрению и оценке процесса СМК должны фиксироваться в документах и записях.

6.4 При невыполнении показателей и функций процесса СМК разрабатываются и предпринимаются действия (мероприятия), направленные на повышение результативности процесса и предупреждение рисков возникновения отрицательных результатов.

6.5 Обязательное требование СМК к процессу – установление действий по улучшению результативности процесса и их реализация ответственными исполнителями к установленному сроку.

Перечень используемых нормативных документов

1. Международный стандарт ИСО 9000-2005 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2. Международный стандарт ИСО 9001-2008 Система менеджмента качества. Требования.

3. Р 50.1.028-2001 Рекомендации по стандартизации. Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования.

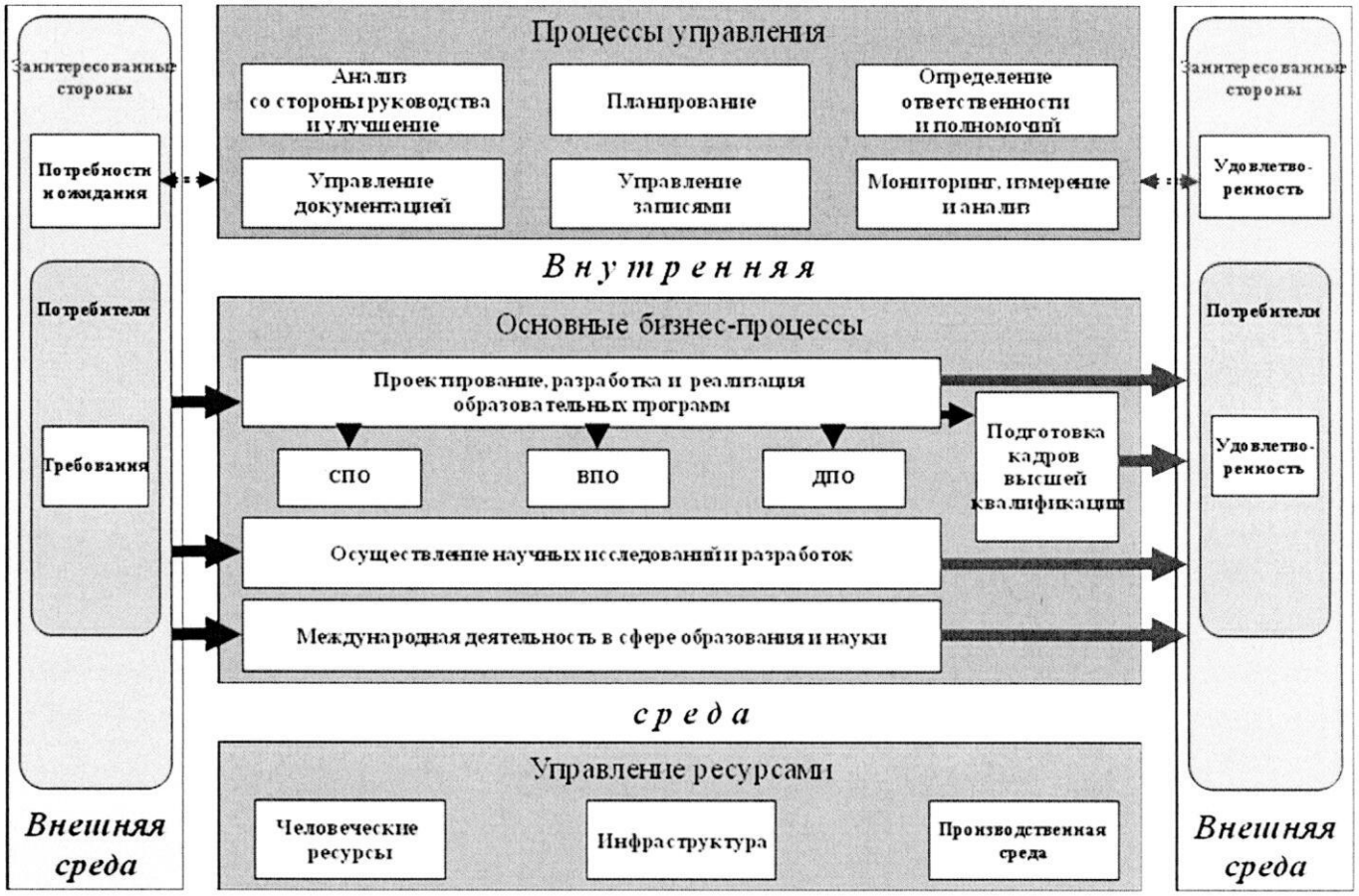


Рисунок 2- Процессная модель СМК УрГУПС-2013

Приложение А
(рекомендуемое)
Форма спецификации карты процесса
Карта процесса № _ Код процесса ____

Идентификационный номер документа _____

Название процесса	
Руководитель процесса	
Исполнители процесса	

Результат (выход) процесса	**Пользователи результатов процесса**	**Выходные требования**
Вход процесса	**Поставщики процесса**	**Входные требования**

Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы

Виды деятельности в рамках процесса	**Регламентирующая документация**	**Используемые записи и данные**	**Требуемые ресурсы (исполнители и материал. обеспечение)**

Показатели результативности процессов

Виды деятельности в рамках процесса	**Измеряемый показатель качества**	**Единица измерения**	**Целевое значение показателя**	**Срок (периодичность) измерения**

Взаимодействие с другими процессами

Виды деятельности в рамках процесса	**Взаимодействующий процесс**	**Руководитель взаимодействующего процесса**	**Вид взаимодействия**