

Поступак за управљање корективним мерама

Садржај:

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. ВЕЗЕ СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ПОСТУПАК РАДА
5. ОДГОВОРНОСТ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРИЛОЗИ

Детаљан садржај:

- 1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ**
- 2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА**
- 3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ**
- 4. ПОСТУПАК РАДА**
 - 4.1. Алгоритам процеса рада**
 - 4.2. Опис алгоритма процеса рада**
- 5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА**
- 6. ПРИЛОЗИ**
 - 6.1. Налог за корективну меру, ознаке: К.2.04-1**
 - 6.2. Регистар корективних мера, ознака: К.2.04-2**

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овај документ дефинише активности на универзитету које се предузимају након утврђивања неусаглашености у функционисању система за менаџмент квалитетом и у одвијању процеса рада. Ове активности укључују дефинисање корективних мера којима се делује на узрок неусаглашености да би се неусаглашености системски отклониле, након чега се мора извршити верификација спроведених корективних мера.

2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

ISO 9001:2008

8.5.2 Корективне мере

Документа система за менаџмент квалитетом „Джон Незбит“ универзитета:

- *Пословник квалитета, ознаке: К.1.00.*
- *Поступак за управљање неусаглашеностима, ознаке: К.2.03*
- *Поступак за интерно проверавање система за менаџмент квалитетом, ознаке: К.3.06*

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Корективна мера: Мера предузета ради отклањања узрока постојеће неусаглашености, мане или друге нежељене ситуације, са циљем да се спречи њихова поновна појава.

НАПОМЕНЕ:

Корективне мере могу да обухвате измене у поступцима и системима, да би се постигло побољшање квалитета у свакој петљи квалитета.

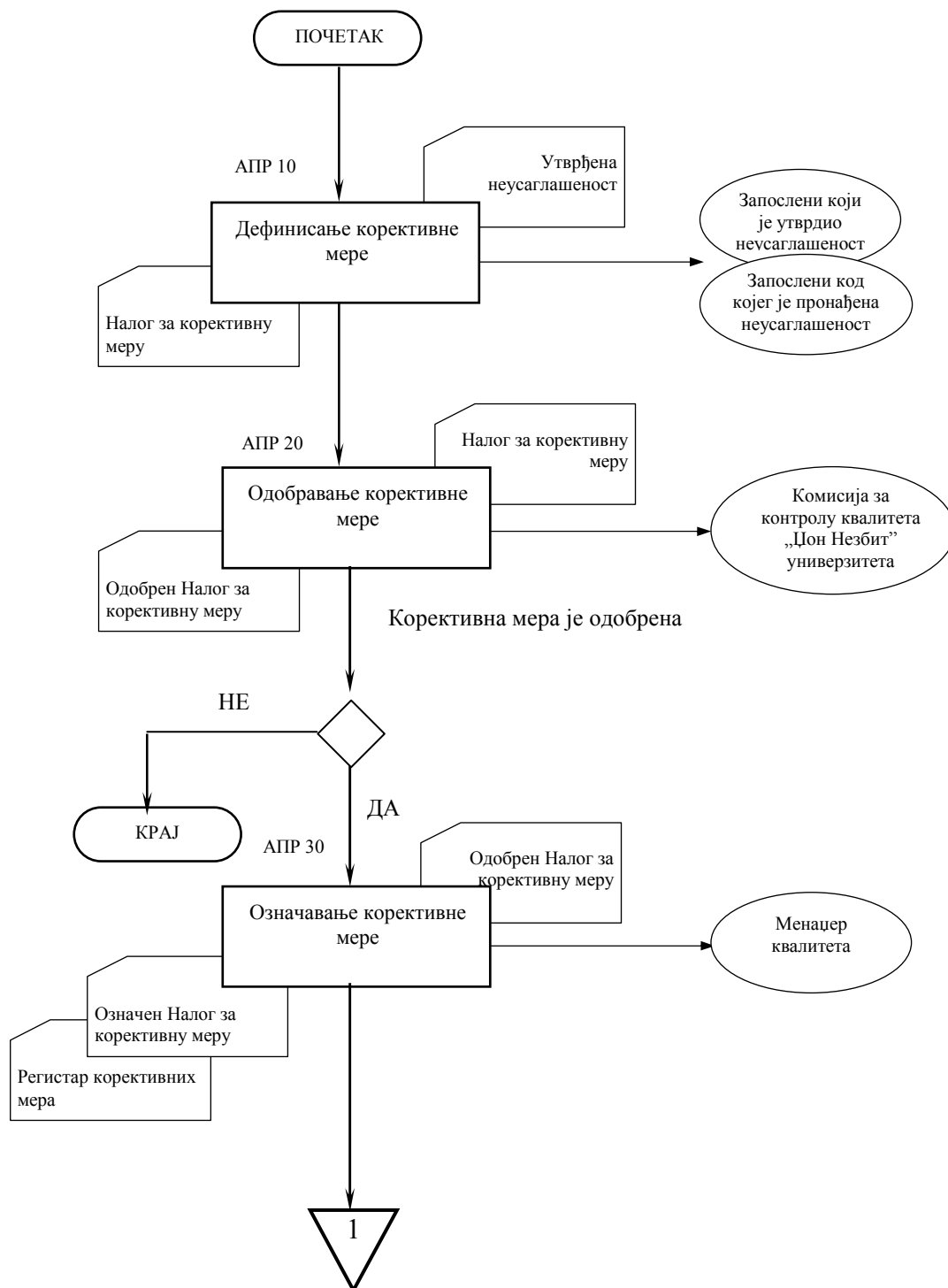
Постоји разлика између термина „корекција“ и „корективна мера“:

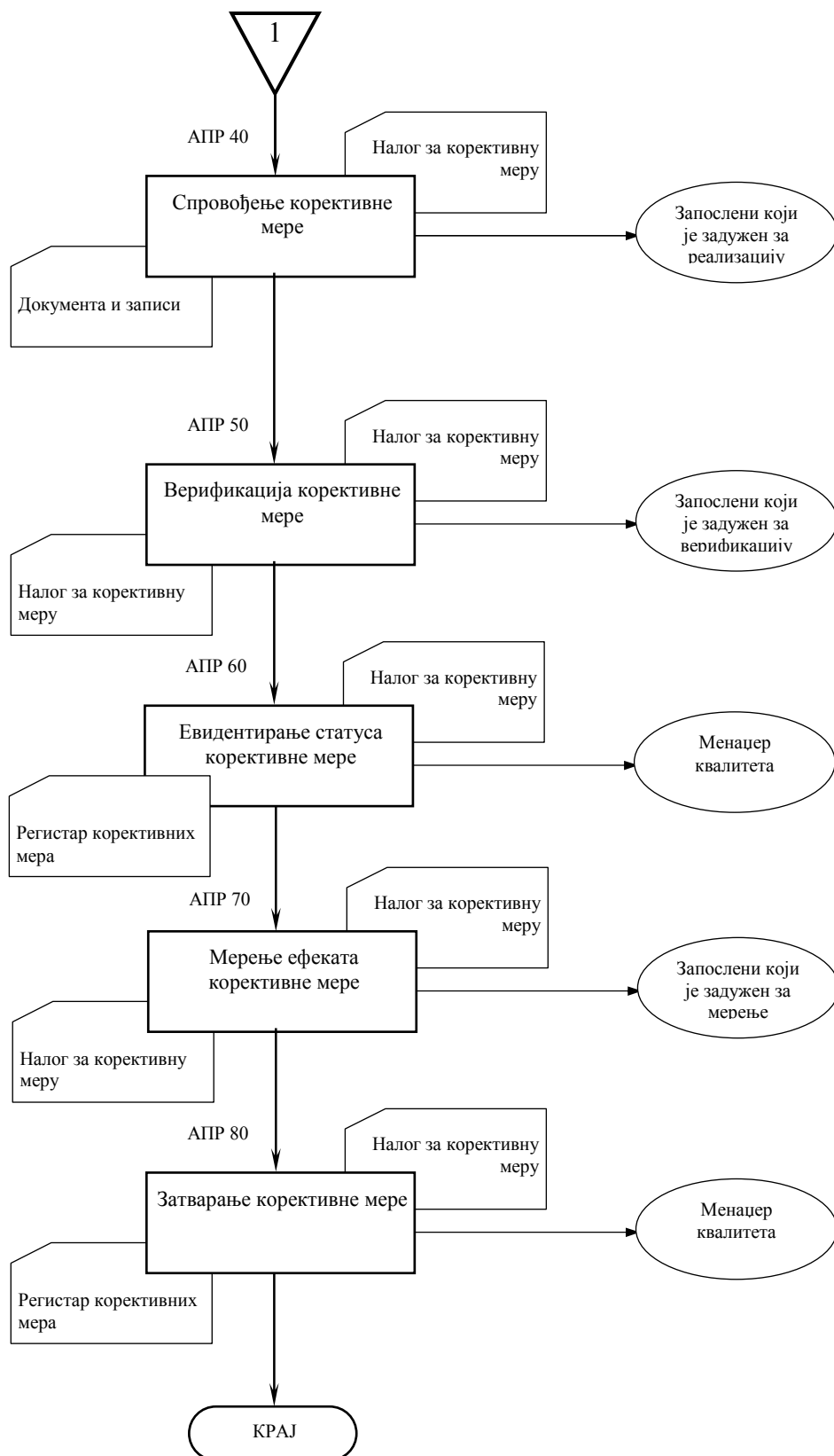
- a) „корекција“ упућује на поправку, преправку или подешавање и односи се на отклањање неусаглашености која постоји;
- b) „корективна мера“ се односи на отклањање узрока неусаглашености.
Неусаглашеност: Неиспуњење специфицираних захтева.

НАПОМЕНА: Дефиниција обухвата одступање или непостојање једне или више карактеристика квалитета, укључујући ту карактеристике сигурности функционисања или елемената система квалитета у односу на специфициране захтеве.

4. ПОСТУПАК РАДА

4.1. Алгоритам процеса рада





4.2. Опис алгоритма процеса рада

АПР 10 Дефинисање корективне мере

Запослени који је утврдио неусаглашеност заједно са запосленим код којег је неусаглашеност пронађена дефинише предлог корективне мере уколико је неусаглашеност констатована током одвијања процеса или током интерне провере. Уколико је неусаглашеност констатована екстерном провером, анализом извештаја проистеклих из евалуације квалитета наставе или основаних жалби корисника онда се на састанку Комисије за контролу квалитета прописује и аутоматски одобрава корективна мера.

Предлог корективне мере треба да буде прописан тако да се њоме делује на узрок неусаглашености. За израду предлога корективне мере користи се образац *Налог за корективну меру*, ознаке: *К.2.04-1* и то тако што се попуњавају следећа поља обрасца:

- Поље: *Датум прописивања корективне мере*
- Поље: *Опис утврђене неусаглашености*
- Поље: *Датум утврђивања неусаглашености*
- Поље: *Име, презиме и радно место запосленог код којег је неусаглашеност пронађена*
- Поље: *Захтев стандарда ИСО 9001:2008 на који се неусаглашеност односи*
- Поље: *Неусаглашеност је откривена: Интерном провером, Пријавом корисника, Запослени ју је утврдио.*
- Поље: *Документа за које се неусаглашеност везује*
- Поље: *Запослени који је неусаглашеност евидентирао*
- Поље: *Опис узрока неусаглашености*
- Поље: *Жељени ефекат мере*
- Поље: *Начин мерења ефеката спроведене мере*

У пољу *Прописана корективна мера* детаљно се описује начин деловања на узрок неусаглашености која је описана претходним пољем. Узрок неусаглашености се открива постављањем питања „Зашто се то десило?“ и то минимум три пута како би се дошло до корена проблема.

Запослени који је утврдио неусаглашеност и прописао предлог корективне мере шаље запис *Налог за корективну меру* Центру за квалитет е-мејлом или у папирној форми који је прослеђује као предлог Комисији за контролу квалитета „Дон Незбит” универзитета. Уколико је неусаглашеност утврђена током интерног проверавања, екстерне провере и анализе извештаја на Комисији за контролу квалитета се директно попуњавају поменута поља при разматрању неусаглашености.

АПР 20 Одобравање корективне мере

Комисија за контролу квалитета „Джон Незбит” универзитета на првој седници од пријема предлога корективне мере разматра корективну меру и доноси одлуку о истој. Комисија меру може изменити ако се током анализе неусаглашености и расправе испостави да предлог корективне мере неће отклонити узрок неусаглашености, те у том случају секретар комисије за контролу квалитета на лицу места врши измену у пољу *Прописана корективна мера*.

Комисија може одбацити предлог корективне мере у потпуности уколико сматра да ће отклањање узрока неусаглашености донети више штете него користи при чему процес престаје, а секретар Комисије за контролу квалитета „Джон Незбит” универзитета обавештава предлагача о одбијању.

Такође, Комисија за контролу квалитета може усвојити предлог корективне мере у целости.

Уколико је предлог корективне мере усвојен или је дефинисана за ту неусаглашеност другачија корективна мера на Комисији за контролу квалитета „Джон Незбит” универзитета се дефинише:

- Запослени који је одговоран за реализацију корективне мере
- Рок за реализацију корективне мере
- Запослени који треба да изврши верификацију корективне мере и мерења ефеката
- Рок за верификацију спровођења мере
- Период мерења ефеката мере

Секретар Комисије за контролу квалитета уноси наведене податке у истоимена поља налога за корективну меру, а председник Комисије за контролу квалитета „Джон Незбит” универзитета исту потписује чиме се предлог корективне мере усваја.

АПР 30 Означавање корективне мере

Менаџер квалитета попуњава поље број корективне мере и податке из овог записа уноси у регистар корективних мера, ознаке *K.2.04-2* у којем се води збирна евиденција о свим корективним мерама прописаним у текућој години. Број корективне мере представља ознаку која се састоји из 4 дела који су раздвојени цртицом. Ознака има облик:

$X_1-X_2-X_3-X_4$

X_1 је део ознаке који говори о универзитету, факултету или вишој школи на којој је пронађена неусаглашеност, тј. где ће се спроводити корективна мера. Овај део ознаке састоји се из три велика ћирилична слова и то за:

Назив организационе целине	Ознака
УНИВЕРЗИТЕТ „ДЖОН НЕЗБИТ”	МУ
Факултет за пословне студије	ФПС
Факултет за културу и медије	ФКМ
Факултет за међународну економију	ФМЕ
Факултет за право, јавну управу и безбедност	ФДУА
Факултет за уметност и дизајн	ФУД
Факултет за компјутерске науке	ФКН
Факултет за биофарминг	ФБФ
Факултет за пословне студије у Вршцу	ФПСВ
Факултет за пословне студије у Пожаревцу	ФПСП
Факултет за менаџмент у Зајечару	ФМЗ
Факултет за пословну економију у Ваљеву	ФПЕВ

Х₂ је део ознаке који говори о начину проналажења неусаглашености за коју се издаје корективна мера. Састоји се од два ћирилична велика слова и то:

Начин утврђивања неусаглашености	Ознака
Ако је неусаглашеност пронађена интерном провером,	ИП
Ако је неусаглашеност пријавио корисник,	ПК
Ако је неусаглашеност утврдио запослени ван интерне провере	УЗ
Ако је неусаглашеност утврђена током екстерне провере	ЕП

Х₃ је део ознаке који говори о години у којој је пронађена неусаглашеност за коју се издаје корективна мера. Састоји се од две последње цифре текуће године.

Х₄ је део ознаке који говори о редном броју неусаглашености, тј корективне мере у тој години за ту организациону целину и види се на основу регистра корективних мера за текућу годину и за одређену организациону целину на универзитету.

Након попуњавања броја налога за корективну меру, менаџер квалитета исту прослеђује е-мејлом запосленом који је одговоран за реализацију корективне мере и запосленом који треба да изврши верификацију корективне мере као и запосленом који треба да измери ефекте корективне мере. Налог за корективну меру се памти у електронској форми у фолдеру корективних мера за ту годину у рачунару Центра за квалитет заједно са електронском верзијом регистра корективних мера за ту годину.

АПР 40 Спровођење корективне мере

Запослени који је добио налог за корективну меру и у њему је назначен као запослени који је одговоран за реализацију корективне мере, дужан је да исту спроведе на начин и у року назначеном у налогу. Докази о спроведеној корективној мери су документа или записи који представљају резултат спровођења корективне мере.

АПР 50 Верификација корективне мере

Након спровођења корективне мере, запослени који је одговоран за реализацију корективне мере доставља доказе о реализацији исте запосленом који је одговоран за њену верификацију, а чије име се налази у налогу за корективну меру. Запослени који је одговоран за верификацију процењује да ли је и у коликој мери спроведена корективна мера и на основу своје процене попуњава у налогу за корективну меру део који се односи на верификацију. У пољу *коментар* наводе се евентуални пропусти у току реализације корективне мере и специфичности исте. Затим попуњени налог шаље е-мејлом Центру за квалитет.

АПР 60 Евидентирање статуса корективне мере

Менаџер квалитета уноси податке о верификацији корективне мере у регистар корективних мера у поља предвиђена у те сврхе и у реду који се односи на ту корективну меру. Регистар корективних мера води се за сваку годину и сваки факултет засебно и представља збирну евиденцију свих корективних мера прописаних у једној години.

АПР 70 Мерење ефеката корективне мере

Након верификације корективне мере, запослени који је одговоран за мерење ефеката корективне мере дужан је да тачно у назначеном периоду у налогу корективне мере изврши мерење ефеката и то онако како је описано налогом. Резултате ове активности уноси у налог за корективну меру и то део који се односи на мерење ефеката корективне мере. У пољу коментар наводе се сва запажања и позитивна и негативна. Затим попуњени налог шаље е-мејлом Центру за квалитет.

АПР 80 Затварање корективне мере

Након верификације и мерења ефеката, менаџер квалитета уноси податке о истом у електронски регистар корективних мера, а запис који је у потпуности попуњен штампа и архивира у регистратору Центра за квалитет намењеном чувању корективних мера. Регистар корективних мера штампа се и архивира у регистратор на крају текуће календарске године.

5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

Сви запослени на универзитету који идентификују неусаглашеност су одговорни за дефинисање предлога корективних мера. Комисија за контролу квалитета је одговорна за одобравање корективних мера, тј. за њихову коначну формулацију и рокове спровођења. Задужена лица за спровођење корективних мера су одговорна за реализацију мере у прописаном року. Задужена лица за верификацију мере и мерење ефеката спроведених мера су одговорна да поменуте активности спроведу у назначеним роковима, на објективан и непристрасан начин и да податке о истом унесу у налог за корективну меру. Менаџер квалитета је одговоран за вођење регистра корективних мера и за архивирање налога

корективних мера. Комисија за контролу квалитета је овлашћена да усвоји, пропише, одбаци или обустави корективну меру.

6. ПРИЛОЗИ

<i>Редни број прилога</i>	<i>Назив прилога</i>	<i>Ознака</i>
<i>6.1.</i>	<i>Налог за корективну меру</i>	<i>К.2.04-1</i>
<i>6.2.</i>	<i>Регистар корективних мера</i>	<i>К.2.04-2</i>

Датум прописивања
корективне мере: _____

Број корективне
мере: _____

Опис утврђене неусаглашености:			
Датум утврђивања неусаглашености:		Име, презиме и радно место запосленог код којег је неусаглашеност пронађена:	
Захтев стандарда ИСО 9001:2008 на који се неусаглашеност односи:		Неусаглашеност је откривена:	☐ Интерном провером ☐ Пријавом корисника ☐ Вредношћу параметара ☐ Запослени ју је утврдио
Документа за које се неусаглашеност везује:		Запослени који је неусаглашеност евидентирао:	
Опис узрока неусаглашености:			

Прописана корективна мера:		
Запослени који је одговоран за реализацију корективне мере:	Запослени који треба да изврши верификацију корективне мере и мерења ефеката:	
(име и презиме)	(име и презиме)	
Рок за реализацију корективне мере:	Рок за верификацију спровођења мере:	
Корективну меру одобрио:	Период мерења ефеката мере:	
Име, презиме и функција запосленог који је одобрио корективну меру		
Жељени ефекат мере:		
Начин мерења ефеката спроведене мере:		

Број корективне мере: _____

ВЕРИФИКАЦИЈА КОРЕКТИВНЕ МЕРЕ: ДАТУМ: _____

Корективна мера: ☐ Реализована ☐ Делимично реализована ☐ Није реализована

Коментар:

Корективну меру верификовао:

(Име и презиме)

МЕРЕЊЕ ЕФЕКТА КОРЕКТИВНЕ МЕРЕ: ДАТУМ: _____

Ефекти мере: ☐ Потпуно постигнути ☐ Делимично постигнути ☐ Нису постигнути

Коментар:

Мерење ефекта извршио:

(Име и презиме)

Година: _____

Назив организационе целине _____

Редни број	Број корективне мере	Опис корективне мере	Опис неусаглашености	Узрок неусаглашености	Име, презиме и радно место запосленог код којег је неусаглашеност пронађена:	Захтев стандарда	Ознака документа	Запослени задужен за реализацију корективне мере	Рок за реализацију	Запослени задужен за верификацију корективне мере	Рок верификације	Резултат верификације	Период мерена ефеката	Резултат мерена	Напомена
1															
2															
3															

Анализа корективних и превентивних мера по факултетима и заједничким службама универзитета за _____ годину:

Организациона целина	Укупан број корективних мера у години	Укупан број спроведених корективних мера у години	Укупан број неспроведених корективних мера у години којима је истекао рок за спровођење	Укупан број неспроведених корективних мера у години којима је рок за спровођење у наредним годинама	Укупан број мера које су постигле ефекат у потпуности	Укупан број мера које су делимично постигле ефекат	Укупан број мера које нису постигле ефекат
Факултет за пословне студије							
Факултет за право, јавну управу и безбедност							
Факултет за уметност и дизајн							
Факултет за међународну економију							
Факултет за културу и медије							
Факултет за пословну економију Ваљево							
Факултет за менаџмент Зајечар							
Факултет за биофарминг Бачка Топола							
Заједнички процеси „Џон Незбит” универзитета							

Регистар водио: _____

Регистар усвојен и одобрен: _____

Регистар одобрио: _____

Председник Комисије за контролу
квалитета „Џон Незбит”
универзитета