



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
Государственное образовательное учреждение высшего
профессионального образования

Сочинский государственный университет
туризма и курортного дела

УТВЕРЖДАЮ
Ректор СГУТИКД Г. М. Романова
« 10 » сентября 2010 г.



Документированная процедура

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК)

«Управление записями»

Версия № 1.0

**КОНТРОЛЬНЫЙ
ЭКЗЕМПЛЯР**

г. Сочи, 2010

Оглавление

1. Назначение.....	3
2. Определения, термины, символы и сокращения	3
2.1 Определения	3
2.2 Сокращения	4
3. Область применения и рассылка.....	4
4. Графическое описание процедуры и распределение ответственности.....	5
4.1 Пояснения к графическому описанию.....	7
4.1.1 Общие положения	7
5. Управление записями	8
6. Требования к информации, содержащейся в носителях данных.....	9
6.1 Требования к идентификации носителей	9
6.2 Места хранения носителей информации о качестве	9
6.3 Сроки хранения носителей информации о качестве.....	10
6.4 Доступ к носителям данных и записей по качеству.....	10
6.5 Порядок восстановления записей	10
7. Нормативные документы.....	13
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ ДП «Управление записями»	15
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РАССЫЛКИ ДП «Управление записями».....	16

1. Назначение

Настоящая документированная процедура является основным документом, устанавливающим единый порядок управления записями и данными о качестве и ответственность сотрудников ГОУВПО «СГУТиКД» (далее – СГУТиКД) за документирование и хранение записей и данных о качестве.

2. Определения, термины, символы и сокращения

2.1 Определения

В настоящем документе использованы термины и определения (в скобках даны номера терминов по соответствующим стандартам):

- по ГОСТ Р ИСО 9001 - 2008:

документ (3.7.2) – информация и соответствующий носитель;

запись (3.7.6) - документ (3.7.2), содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Записи могут использоваться, например, для документирования прослеживаемости (3.5.4) и свидетельства проведения верификации (3.8.4), предупреждающих действий (3.6.4) и корректирующих действий (3.6.5).

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Обычно пересмотры записей не нуждаются в управлении;

информация (3.7.1) - значимые данные;

объективное свидетельство (3.8.1) - данные, подтверждающие наличие или правдивость чего-либо;

ПРИМЕЧАНИЕ. Объективное свидетельство может быть получено путем наблюдения, измерения, испытания (3.8.3) или другими способами;

- по ГОСТ ИСО 15489-1:2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования:

доступ (3.1) – право, возможность, средства отыскания, использования или извлечения информации;

прослеживание действий (3.3) - процесс мониторинга действий ограниченных временными рамками и связанных с активностью.

2.2 Сокращения

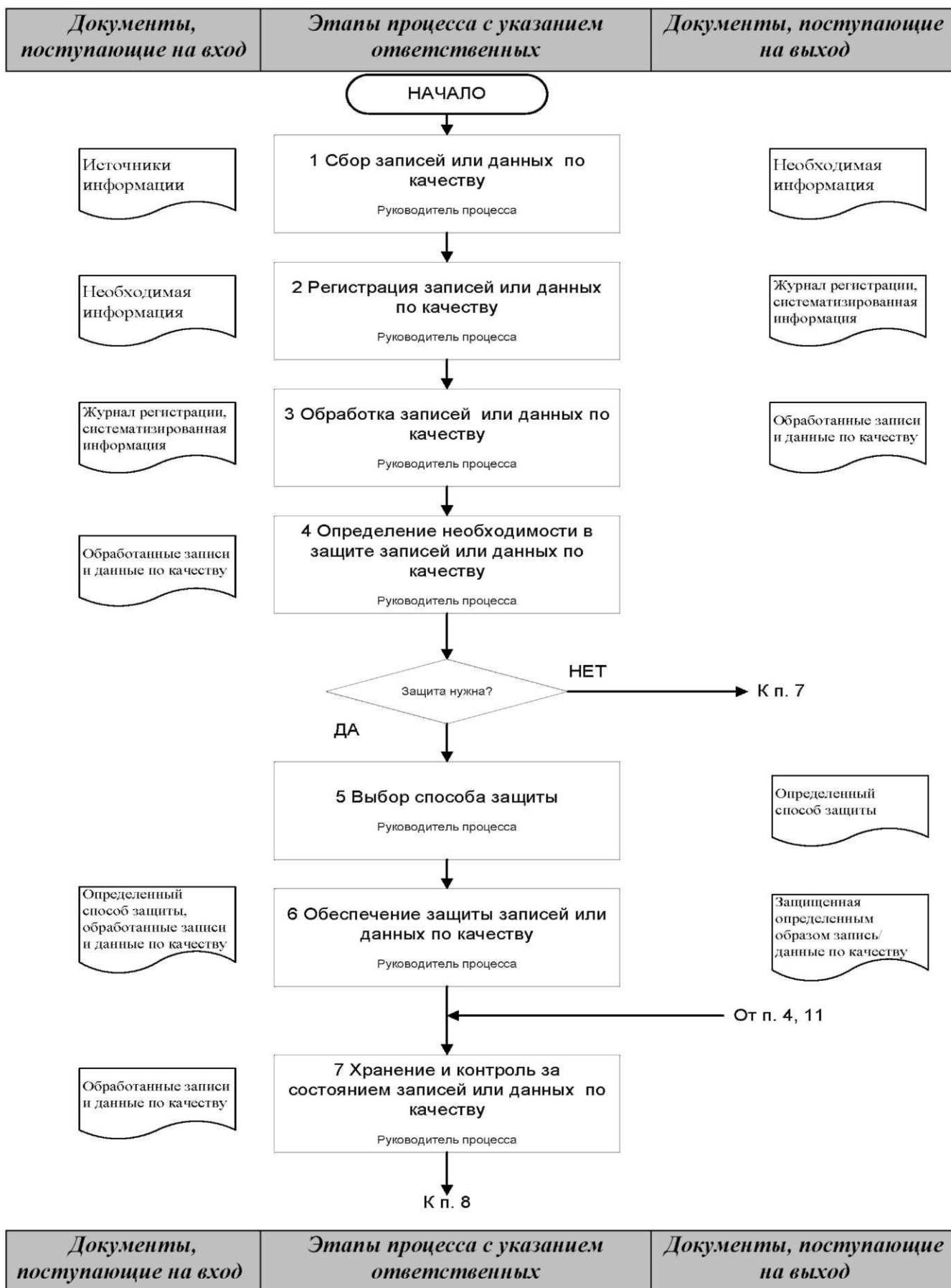
СГУТиКД	– Сочинский государственный университет туризма и курортного дела;
СМК	– система менеджмента качества;
ОПРК	– ответственный представитель руководства в области качества;
ОМК	- отдел менеджмента качества;
УК	– управление кадров;
ПОЛ	– политика в области качества;
РК	- руководство качества;
ДП	– документированная процедура;
РД	- руководящий документ;
ДИ	- должностная инструкция;
ПСП	- положение о структурном подразделении;
КД	– корректирующие действия;
ПД	– предупреждающие действия.

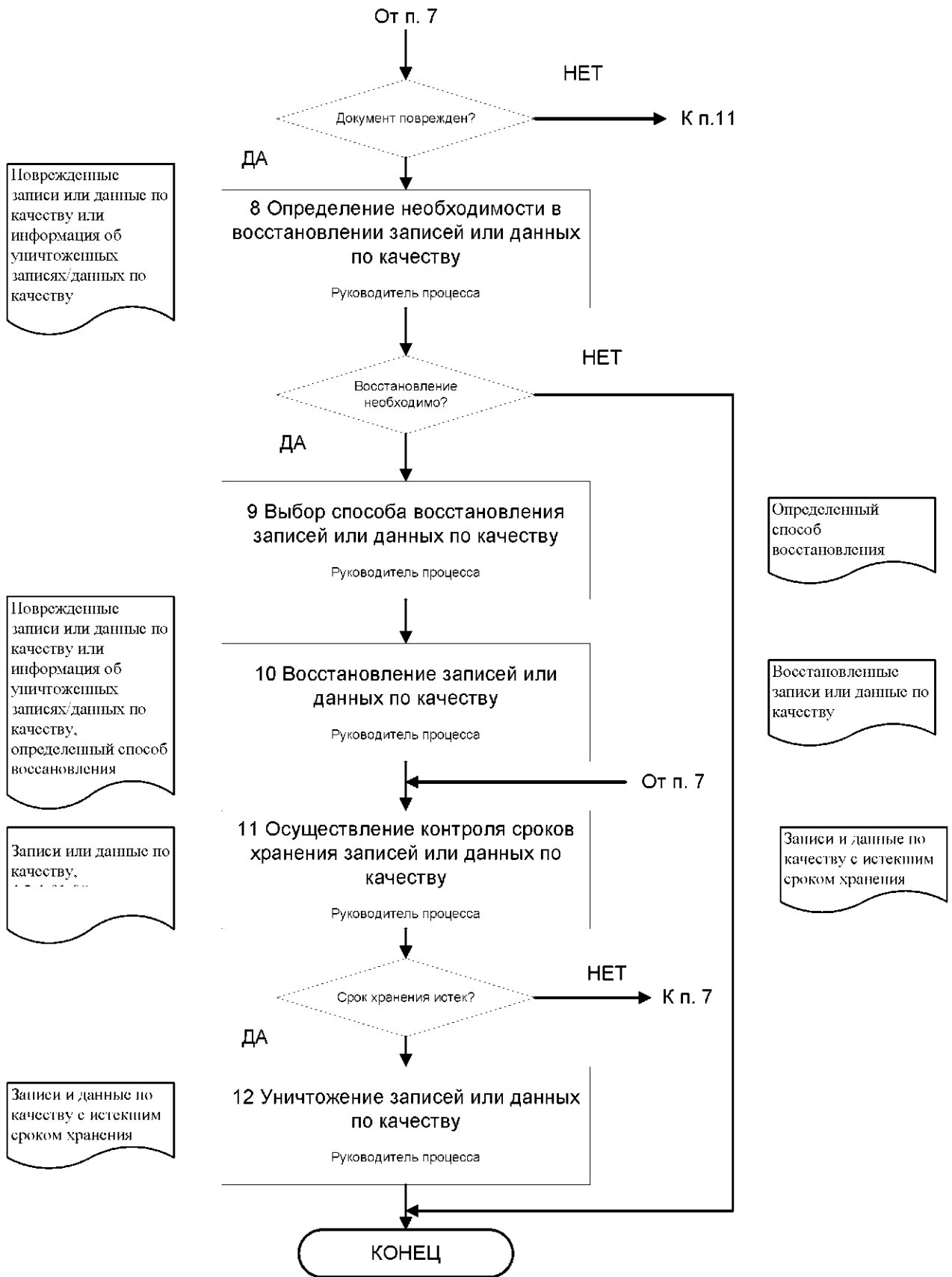
3. Область применения и рассылка

Требования процедуры обязательны для применения для всех подразделений и должностных лиц СГУТиКД, входящих в область применения системы менеджмента качества (СМК).

Получатели: все подразделения.

4. Графическое описание процедуры и распределение ответственности





4.1 Пояснения к графическому описанию

4.1.1 Общие положения

Записями являются документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности, характеристики входов и выходов процессов и измеряемые параметры процессов.

Записи составляют информационную основу СМК и используются для подтверждения:

- соответствия СМК установленным требованиям и эффективности ее функционирования;
- соответствия образовательной услуги установленным требованиям;
- соответствия процессов установленным требованиям.

Документы становятся записями после того, как определенная информация фиксируется в специально разработанных формах (протоколах, актах, журналах, справках, отчетах, бланках и других).

В записях регистрируются свидетельства о следующих аспектах деятельности СГУТиКД:

- об анализе системы менеджмента качества со стороны руководства;
- об управлении основными и дополнительными образовательными программами;
- об оценке знаний, умений и навыков студентов;
- об образовании, подготовке, навыках и опыте профессорско-преподавательского состава и других работников СГУТиКД;
- об обработке персональных данных;
- о данных о ресурсах, в том числе и приобретаемых, предназначенных для обучения и поддержки студентов;
- о планировании и проведении внутренних аудитов СМК;
- об анализе данных о процессах СМК;
- об управлении несоответствующей продукцией;
- о результатах корректирующих и предупреждающих действий;
- об информировании общества.

Конкретные виды записей для каждого процесса и подпроцесса СМК СГУТиКД названы в документах СМК.

Среди них различают записи, содержащие:

- первичную информацию по качеству, т.е. информацию, получаемую в первый раз в ходе выполнения того или иного процесса (результаты зачетов, экзаменов, протоколы обучения в области качества, записи в журналах, анкеты с результатами опросов студентов и преподавателей и т.п.);

- обработанную информацию по качеству, т.е. информацию, получаемую в результате тех или иных действий для получения дополнительной информации из уже имеющихся данных (результаты обработки данных анкетирования, персональных данных и т.п.);
- систематизированную информацию по качеству – приведенную в какую-либо систему (структуру) исходную и/или обработанную информацию (отчет о внутреннем аудите, отчет об анализе СМК, данные о персонале, результаты оценки и отбора абитуриентов, результаты анализа распределения выпускников на рынке труда и т.п.).

5. Управление записями

Стадии управления записями в СГУТиКД включают:

- сбор записей о качестве;
- правила и порядок заполнения формы, в том числе порядок датирования записей и их идентификацию (оформление записи путем проставления реквизитов, присущих данной записи);
 - срок и место хранения;
 - архивирование (при необходимости);
 - изъятие;
 - защиту от внесения изменений, нарушающих достоверность записей, включая:
 - определение необходимости защиты;
 - способы их защиты;
 - обеспечение защиты;
 - восстановление записей, включая:
 - определение необходимости восстановления;
 - способы восстановления;
 - обеспечение восстановления;
 - порядок утилизации записей.

Ответственные лица обеспечивают реализацию всех стадий управления записями о качестве.

Записи, необходимые для обеспечения прослеживаемости и зарегистрированные в определенном порядке, могут передаваться по письменной просьбе для ознакомления потребителю или государственным контролирующим органам с письменного разрешения высшего руководства университета. Записи состояния образовательного процесса или качества образовательной услуги являются основой для разработки корректирующих и предупреждающих действий в СМК СГУТиКД, улучшения качества образовательной услуги и совершенствования процессов.

Записи, подтверждающие выполнение установленных действий, являются объективным доказательством при проведении внутреннего и внешнего аудита СМК.

6. Требования к информации, содержащейся в носителях данных

Требования к оформлению записей о качестве основной деятельности и процессов установлены в документации СМК СГУТиКД, а также внешних нормативных документах.

Оформление документов о качестве осуществляется ответственными лицами структурных подразделений, которые несут ответственность за их рассылку, систематизацию и сохранность.

Информацию в носителях следует представлять в доступном для использования и однозначно понимаемом виде в соответствующих формах.

Информация, занесенная в носитель, должна быть легко различима и понятна.

Допускается вносить исправления в журналы регистрации при ошибочном написании тех или иных данных. В этом случае старая запись зачеркивается и вносится новая. Рядом ставится подпись исполнителя и дата.

6.1 Требования к идентификации носителей

Носители данных о качестве могут быть представлены в виде бумажного и/или электронного документа.

Для идентификации сведений на всех носителях информации следует представлять сведения о принадлежности данного носителя к университету, подразделению, исполнителю и объекту. Все носители должны содержать всю необходимую информацию, позволяющую классифицировать и систематизировать их по заданному признаку.

Каждый носитель записей (в том числе информация, размещаемая на информационных стендах, портале вуза и т.д.) должен содержать наименование, фамилии, инициалы и подписи (с датами подписания) должностных лиц и другую информацию, определенную формой носителя.

6.2 Места хранения носителей информации о качестве

Зарегистрированные записи следует хранить в условиях, исключающих их порчу, нанесение ущерба и потерю.

Руководитель подразделения:

- устанавливает места хранения носителей информации о качестве в безопасной и защищенной среде;

- назначает ответственного за все действия с данными и записями по качеству и за их сохранность;
- обеспечивает доступ к информации о качестве представителям других организаций в случаях, когда это предусмотрено договором (контрактом) или существующими нормами;
- обеспечивает восстановление записей и данных по качеству в случае их утраты.

6.3 Сроки хранения носителей информации о качестве

Хранение записей осуществляется в подразделениях, если иное не определено нормативными документами. Ответственными за обеспечение сохранности записей являются руководители подразделений.

Сроки хранения для каждого вида носителя данных о качестве установлены настоящей документированной процедурой (см. таблицу 1). При введении новых видов записей и данных сроки хранения устанавливает ОПРК, исходя из интересов СГУТиКД и по согласованию со всеми заинтересованными должностными лицами. При этом следует учитывать требования или пожелания потребителей, контролирующих или осуществляющих надзор органов.

Для носителей, содержащих обработанные записи (на основе подборки документов), сроки хранения следует определять, исходя из наибольшего срока хранения одного из носителей, на основе которых была создана подборка.

По истечении сроков хранения записи уничтожаются.

6.4 Доступ к носителям данных и записей по качеству

Разрешение на ознакомление с записями для персонала сторонних организаций дает ректор.

Перечень и вид предоставляемых записей контролирующим или осуществляющим надзор органам определяется требованиями этих органов. Эти требования представлены в соответствующих нормативных документах этих органов.

Выдача данных и записей в каждом подразделении регистрируется в журнале исходящей документации, в котором указывается основание для выдачи, наименование запросившего сведения подразделения или организации, реквизиты документа (дата, номер, наименование).

6.5 Порядок восстановления записей

При утрате или порче записей руководитель подразделения – держателя этих сведений при поступлении запроса, дает указание ответственному за ведение этих документов восстановить за-

прашиваемый документ на основе данных, имеющихся в исходных носителях информации (например, в рабочем журнале).

После восстановления документа на нем делается надпись "КОПИЯ", ставится подпись и дата, указывается расшифровка подписи с указанием должности.

Таблица 1 Виды записей, места и сроки хранения

Пункт ГОСТ Р ИСО 9001 - 2008	Виды записей	Место хранения
5.6 Анализ со стороны руководства	Протоколы заседаний ученого совета университета (планерок, ректората).	Секретариат ученого совета СГУТиКД
	Протоколы заседаний совета по качеству	Отдел менеджмента качества
6.2.2 Компетентность, осведомленность и подготовка	Личное дело работника; Записи о повышении квалификации, переподготовке, стажировке; Записи в трудовой книжке о трудовой деятельности работника (местах работы в прошлом, переводе с одной должности на другую и т.д.) Решения аттестационных комиссий факультетов	Управление кадров
	Результаты анкетирования преподавателей	Социально-психологическая служба УВиСР
7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции	Протоколы заседаний кафедры; Анкеты и результаты анкетирования работодателей.	Кафедра
	Протоколы заседаний учебно-методического совета университета Протоколы заседаний научно-технического совета университета	Секретарь учебно-методического совета университета Секретарь научно-технического совета университета
7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки	7.3.4 Анализ проекта разработки	
7.3.5 Верификация проекта и разработки		
7.3.6 Валидация проекта и разработки	Наличие подписей в грифе «СОГЛАСОВАНО» в рабочем учебном плане, рабочей программе	Учебно-методическое управление
7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки	Приказ об утверждении рабочих учебных планов Наличие подписи в грифе «УТВЕРЖДАЮ» в рабочем учебном плане, рабочей программе	
7.4.1 Процесс закупок	Протоколы заседаний кафедры	Кафедра
	Протоколы заседаний учебно-методического совета Протоколы заседаний научно-технического совета университета	Председатель УМС Председатель НТС
	Протоколы заседаний ученого совета университета	Секретариат ученого совета СГУТиКД

	сии университета	
	Протоколы заседаний ученого совета университета с отчетом об итогах набора	Секретариат ученого совета СГУТиКД
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость	Личное дело обучающегося; Приказ о переводе студентов на следующий курс	Управление кадров
	Записи о переводе обучающихся на следующий курс в зачетной книжке и студенческом билете	Обучающийся
7.5.4 Собственность потребителей	Протоколы расследований утери, повреждения или признания непригодной собственности потребителей	Управление безопасности
7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений	Записи результатов калибровки и поверки	Кафедры и подразделения
8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)	Акты внутренних аудитов (проверок)	Служба качества, структурные подразделения
8.2.4 Мониторинг и измерение продукции	Зачетные и экзаменационные ведомости; Листки- направления экзамен; Ведомости внутрисеместровой аттестации	Деканат
	Протоколы заседаний кафедры; Протоколы заседаний ГАК, ГЭК Отчеты председателей ГАК	Кафедра, методический отдел
	Результаты анкетирования студентов, выпускников	Социально-психологическая служба и отдел содействия трудоустройству УВиСР
8.3 Управление несоответствующей продукцией	Протоколы заседаний кафедр Протоколы планерок факультетов Ведомости аттестационной комиссии Протоколы заседаний ученых советов факультета Протоколы заседаний первичной профсоюзной организации Акты служебных расследований	Кафедра Деканат
8.5.2 Корректирующие действия	Карточки корректирующих и предупреждающих действий	Кафедра
8.5.3 Предупреждающие действия	Протоколы заседания кафедр	

7. Нормативные документы

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующую документацию:


- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

2. ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования;
3. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

ГОСТ ИСО 15489-1:2007 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Управление документами. Общие требования.

РАЗРАБОТАНО:

Ведущий специалист ОМК

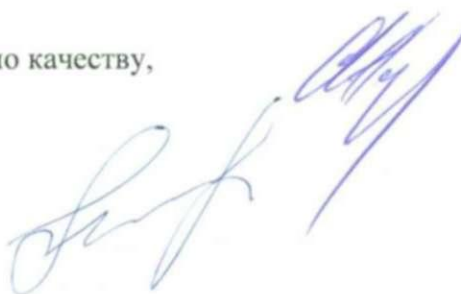


/В.Н.Сидоров/

СОГЛАСОВАНО:

Ответственный представитель руководства по качеству,
Первый проректор

Начальник отдела
менеджмента качества



/А.А.Рябцев/

/Т.М.Мочалова/

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РАССЫЛКИ
ДП «Управление записями»**

наименование документа

1	2	3	4	5	6
	Подразделение/ должность	Фамилия, И.О.	Дата получения	№ экз.	Роспись в получении
1	Ректорат	Герасимова	27.10.10		
2	Управление научных исследований	Муромова Е.С.			
3	Учебно-методическое управление	Фрокина К.Т.	10.09.10.		
4	Управление воспитательной и социальной работы	Кожанова И.С.			
5	Отдел организации приема и профориентационной работы	Селькова И.А.			
6	Центр дистанционного обучения	Вербина И.И.	10.09.10		
7	Библиотека	Лисицина И.В.	27.10.2010		
8	Управление кадров	Селезнева С.А.			
9	Планово-экономическое управление	Иванова Е.В.			
10	Управление бухгалтерского учета	Березкина	18.10.10		
11	Общий отдел	Фролова	27.10.10		
12	Инженерно-хозяйственное управление	Лавочкина	27.10.10		
13	Управление безопасности	Ротачева	29.10.10		
14	Отдел по связям с общественностью	Черкасова	27.10.10		
15	Отдел международных связей	Носова Е.	10.09.10		
16	Юридический отдел	Ющенко Л.В.	27.10.10		
17	Центр информационных технологий	Северов	20.10.10		
18	Факультет дополнительного профессионального образования	Митина И.Р.	10.09.10		
19	Факультет туристского бизнеса	Супина Е.И.	18.10.10	1	
20	Факультет информационных технологий и математики	Муромова Е.А.	28.10.10		
21	Социально-педагогический факультет	Мавра	22.11.10		
22	Инженерно-экологический факультет	Ткач	27.10.10		
23	Юридический факультет	Ледкова	18.10.10		
24	Колледж	Фролова	18.10.10		
25	Филиал в г.Омске	Фролова	18.10.10		
26	Филиал в г.Анапа	Фролова	18.10.10		
27	Филиал в г.Нижний Нов-	Фролова	18.10.10		

