

РГП «Карагандинский государственный технический университет» МОН РК	Методическая инструкция Планирование процессов системы менеджмента качества	МИ КарГТУ 01 – 2019 Версия 02 Дата 2019.02.08 Стр. 1 из 9
--	---	--

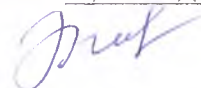
## МЕТОДИЧЕСКАЯ ИНСТРУКЦИЯ

---

### ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

МИ КарГТУ 01 - 2019

Разработал: Руководитель ЦМК и А

 Жунусова Г.Е.

Экз. № \_\_\_\_\_

Копия № \_\_\_\_\_

Караганда

Запрещается несанкционированное копирование документа

РГП «Карагандинский государственный технический университет» МОН РК	<b>Методическая инструкция Планирование процессов системы менеджмента качества</b>	МИ КарГТУ 01 – 2019 Версия 02 Дата 2019.02.08 Стр. 2 из 9
--	--	--

1 Область применения	3
2 Общие положения	3
3 Требования к проектированию процессов систем менеджмента качества	5
4 Согласование и введение в действие	7
5 Хранение	7
6 Внесение изменений в документ	7
7 Тиражирование и рассылка документа	7
Приложение А Лист согласования	8
Приложение В Лист ознакомления	9

РГП «Карагандинский государственный технический университет» МОН РК	<b>Методическая инструкция Планирование процессов системы менеджмента качества</b>	МИ КарГТУ 01 – 2019 Версия 02 Дата 2019.02.08 Стр. 3 из 9
--	--	--

## **1 Область применения**

Настоящая методическая инструкция разработана в соответствии с п. 6 МС ИСО 9001:2015 "Планирование". Определяет порядок планирования процессов систем менеджмента качества (СМК) и рекомендации по разработке этих процессов.

## **2 Общие положения**

Высшее руководство должно обеспечить, чтобы:

- планирование создания и развития системы менеджмента качества для выполнения требований, приведенных в 3.1, а также для достижения целей в области качества;
- сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении в нее изменений.

В основу настоящей методической инструкции заложены требования МС ИСО 9001, который использует применение принципа «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей посредством выполнения их требований.

Проектирование процессов СМК в соответствии с МС ИСО 9001:2008 необходимо осуществлять на этапе планирования систем менеджмента качества, наряду с определением критериев и методов управления ими.

Согласно МС ИСО 9000:2015 процессный подход определен как «Соответствующие и предсказуемые результаты получаются результативнее и эффективнее, когда деятельность представляется и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как целостная система».

Применение в организации системы процессов (наряду с определением и взаимодействиями этих процессов), а также их менеджмент могут считаться «процессным подходом».

Преимущество процессного подхода:

- повышение возможности сосредоточить усилия на ключевых процессах и возможностях для улучшения;
- соответствующие и предсказуемые результаты, производимые системой согласованных процессов;
- оптимизированное функционирование за счет результативного управления процессами, эффективного использования ресурсов и снижения межфункциональных барьеров;
- возможность организации убедить заинтересованные стороны в ее надежности, результативности и эффективности.

РГП «Карагандинский государственный технический университет» МОН РК	<b>Методическая инструкция Планирование процессов системы менеджмента качества</b>	МИ КарГТУ 01 – 2019 Версия 02 Дата 2019.02.08 Стр. 4 из 9
--	--	--

Основная цель процессного подхода заключается в улучшении результативности и эффективности организации в достижении поставленных целей.

Для успешного функционирования организация должна определить и управлять многочисленными взаимосвязанными видами деятельности. Действие по использованию и управлению ресурсами для преобразования входов в выходы может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Некоторые возможные действия:

- определение целей системы и процессов, необходимым для их достижения;
- установление полномочий, ответственности и подотчетности для управления процессами;
- понимание возможностей организации и определение ограничений по ресурсам до принятия действий;
- выявление взаимозависимости процессов и анализ влияния изменения отдельного процесса на систему в целом;
- управление процессами и их взаимосвязями как системой для результативного и эффективного достижения целей организации в области качества;
- обеспечение доступности информации, необходимой для управления и улучшения процессов, для мониторинга, анализа и оценки результатов функционирования всей системы;
- управление рисками, которые могут повлиять на результаты процессов и на результаты СМК в целом

При применении внутри системы менеджмента качества такой подход подчеркивает важность:

Применение процессного подхода в рамках системы менеджмента качества обеспечивает:

- a) понимание и постоянное выполнение требований;
- b) представление процессов в терминах добавленной ценности;
- c) результативное выполнение процесса;
- d) улучшение процессов, основанное на оценке данных и информации.

### **3 Требования к проектированию процессов СМК**

3.1 Организация должна определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение в организации, а также должна:

- определять требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;
- определять последовательность и взаимодействие этих процессов;

РГП «Карагандинский государственный технический университет» МОН РК	<b>Методическая инструкция Планирование процессов системы менеджмента качества</b>	МИ КарГТУ 01 – 2019 Версия 02 Дата 2019.02.08 Стр. 5 из 9
--	--	--

- определять и применять критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели деятельности), необходимые для гарантии результативного выполнения и контроля этих процессов;
- определять необходимые для этих процессов ресурсы и гарантировать их доступность;
- распределять ответственность и полномочия для этих процессов;
- обрабатывать риски и реализовывать возможности в соответствии с требованиями;
- оценивать эти процессы и осуществлять любые изменения, необходимые для гарантии достижения этими процессами ожидаемых результатов;
- улучшать процессы и систему менеджмента качества.

### 3.2 Предлагаемые этапы внедрения процессного подхода

#### а) Определить контекст организации:

- организация должна определить обязательства, значимые заинтересованные стороны и их соответствующие требования, потребности и ожидания для определения предназначения организации;

- собрать, проанализировать и определить внешние и внутренние обязательства организации, чтобы удовлетворить соответствующие требования, потребности и ожидания значимых заинтересованных сторон.

#### б) Определить область действия, цели и политики организации:

- основываясь на анализе требований, потребностей и ожиданий определить область действия, цели и политики, которые важны для системы менеджмента качества организации.

- Высшее руководство должно решить, на какие рынки должен ориентироваться вуз, и установить цели и политики в отношении желаемых результатов.

#### в) Определить процессы организации:

- определить процессы, необходимые для выполнения целей и политик и получения

- Руководство должно определить процессы, необходимые для получения запланированных результатов.

#### г) Определить последовательность процессов:

- Определить, в какой последовательности находятся процессы и их взаимодействие.

д) Определить персонал или функции того, кто будет владельцем процесса, и обязанности:

- Высшее руководство должно принять меры организационного характера и определить ответственность, подчиненность, конкретные роли, обязанности, рабочие группы, функции, полномочия и гарантировать компетентность, необходимую для результативного определения, внедрения, поддержания и улучшения каждого процесса и его взаимодействий.

РГП «Карагандинский государственный технический университет» МОН РК	<b>Методическая инструкция Планирование процессов системы менеджмента качества</b>	МИ КарГТУ 01 – 2019 Версия 02 Дата 2019.02.08 Стр. 6 из 9
--	--	--

е) Организация должна, применяя мышление, основанное на оценке рисков, определить, какие процессы необходимо документировать, учитывая, например:

- размер организации и виды ее деятельности;
- сложность ее процессов и их взаимодействий;
- критичность процессов;
- необходимость формальной отчетности о выполнении.

ж) Определить взаимодействия, риски и виды деятельности в рамках процесса:

- определить виды деятельности, необходимые для получения запланированных результатов процесса и риски получения незапланированных результатов.

з) Определить требования к мониторингу и измерениям:

- определить, где и каким образом будут осуществляться мониторинг и измерения. Эти действия направлены как на контроль, так и на улучшение процессов и планируемых результатов процессов. Определить необходимость регистрации результатов.

и) Выполнение:

- выполнить действия, необходимые для осуществления запланированных задач и получения запланированных результатов.

к) Определить ресурсы, необходимые для результативного выполнения каждого процесса.

л) Проверить процесс на соответствие запланированным целям:

- организация должна сравнить результаты с целями, чтобы установить, что все требования выполнены;
- подтвердить, что процесс результативен и что характеристики процессов соответствуют назначению организации.

м) Улучшение:

- внести изменения в процессы, чтобы гарантировать, что они продолжают поставлять запланированные результаты;
- предпринимать действия по результатам проверки, чтобы гарантировать повышение результативности процесса.

### 3.3 Корректирующее действие и улучшение процесса.

Для устранения коренных причин проблем должен быть определен способ проведения корректирующего действия (примерами таких проблем могут служить ошибки, дефекты, отсутствие адекватного управления процессом). Выполнить (внедрить) корректирующее действие и проверить его результативность.

Когда требования по запланированному процессу достигаются, организация должна сфокусировать свои усилия на действиях по улучшению функционирования процесса на более высоком уровне, делая это на постоянной основе.

РГП «Карагандинский государственный технический университет» МОН РК	<b>Методическая инструкция Планирование процессов системы менеджмента качества</b>	МИ КарГТУ 01 – 2019 Версия 02 Дата 2019.02.08 Стр. 7 из 9
--	--	--

Должен быть определен и использован (внедрен) метод улучшения (примерами улучшений могут служить: упрощение процесса, улучшение эффективности, повышение результативности, снижение времени цикла процесса). Проверить (верифицировать) результативность улучшения.

3.4 Инструменты анализа риска (риск-анализа) могут быть применены для идентификации потенциальных проблем. Коренные причины этих потенциальных проблем должны быть также идентифицированы и скорректированы, предотвращая их повторное появление во всех процессах с подобными идентифицированными рисками.

#### **4 Согласование и введение в действие**

Согласование настоящей МИ осуществляется в соответствии с ДП КарГТУ 01- 2019 и оформляется в «Листе согласования» (Приложение А).

#### **5 Хранение**

Хранение настоящей ДП должно проводиться в соответствии с МИ КарГТУ 01- 2019.

#### **6 Внесение изменений в документ**

Внесение изменений в настоящую МИ должно проводиться в соответствии с ДП КарГТУ 01- 2019.

#### **7 Тиражирование и рассылка документа**

Тиражирование и рассылка настоящей МИ должно проводиться в соответствии с ДП КарГТУ 01- 2019.







