

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
		Стр. 1 из 14

Система документации по аккредитации

Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям

СТО СДА 09–21
(версия 1)

Действует с: 01.08.2021	Взамен: -
-------------------------	-----------

	Должность:	ФИО:	Подпись:	Дата:
Разработал:	менеджер по сертификации	Арбатский Р.А.		01.08.2021
Согласовал:				
Согласовал:				
Утвердил:	генеральный директор	Форогов В.Б.		01.08.2021



ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
		Стр. 2 из 14

Оглавление

1	Цель:	3
2	Область применения:	3
3	Ответственность:	3
4	Термины, определения и сокращения	3
5	Общие положения:	4
6	Коррекция.....	6
7	Порядок выполнения коррекции,корректирующих действий	6
7.1	Общие положения	6
7.2	Выявление и анализ несоответствия	7
7.3	Установление причин несоответствий	8
7.4	Выбор методов и способов устранения несоответствия и вызвавших его причин.....	9
7.5	Анализ результатов выполнения КД.....	10
8	Предупреждающие действия.....	11
8.1	Выявление потенциального несоответствия	11
8.2	Порядок выполнения предупреждающих действий	11
9	Действующая документация	12
10	Лист учета изменений:	13
11	Лист ознакомления:	14

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
		Стр. 3 из 14

1 Цель:

Данная процедура устанавливает требования к:

- а) выявлению несоответствий (например, согласно жалобам или результатам внутренних аудитов);
- б) установлению причин несоответствий;
- с) устранению несоответствий;
- д) оцениванию необходимости предпринимаемых действий, чтобы избежать повторения несоответствий;
- е) определению и своевременному выполнению необходимых действий;
- ф) регистрации результатов предпринятых действий;
- г) анализу результативности предпринятых корректирующих действий.

Коррекция и корректирующие действия предпринимаются с целью устранения имеющихся несоответствий и причин возникновения несоответствий, для предупреждения их повторного их возникновения.

Корректирующие действия должны быть адекватными последствиям выявленных несоответствий.

Предупреждающие действия предпринимаются в целях снижения вероятности возникновения несоответствий.

2 Область применения:

Распространяется на все подразделения указанные в области применения СДА.

3 Ответственность:

Аудиторы, и другой персонал, участвующий в работах по сертификации, несут ответственность за выявление и регистрацию несоответствий, их коррекцию, информирование руководителя Центрального Органа СДС «МТС» ООО «Парадигма» о выявленном несоответствии.

Руководитель Центрального Органа СДС «МТС» ООО «Парадигма» несёт ответственность за анализ несоответствий и причин их появления, разработку, контроль выполнения и определение результативности корректирующих и предупреждающих действий.

Ответственность за внедрение и функционирование процедуры возложена на ответственное лицо за СДА и руководителя Центрального Органа СДС «МТС» ООО

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
		Стр. 4 из 14

«Парадигма».

4 Термины, определения и сокращения

Коррекция - действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Корректирующее действие (КД) - действие, предпринятое для устранения причины выявленного несоответствия или нежелательной ситуации. Оно предпринимается для того, чтобы предотвратить повторение несоответствия.

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Результативность (эффективность) - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

СДА - система документации по аккредитации

5 Общие положения:

Корректирующие действия направлены на устранение *причин несоответствий* процессов и услуг и для исключения их повторного возникновения. Для грамотной разработке корректирующих действий необходимо выявить несоответствия и правильно установить причины их возникновения.

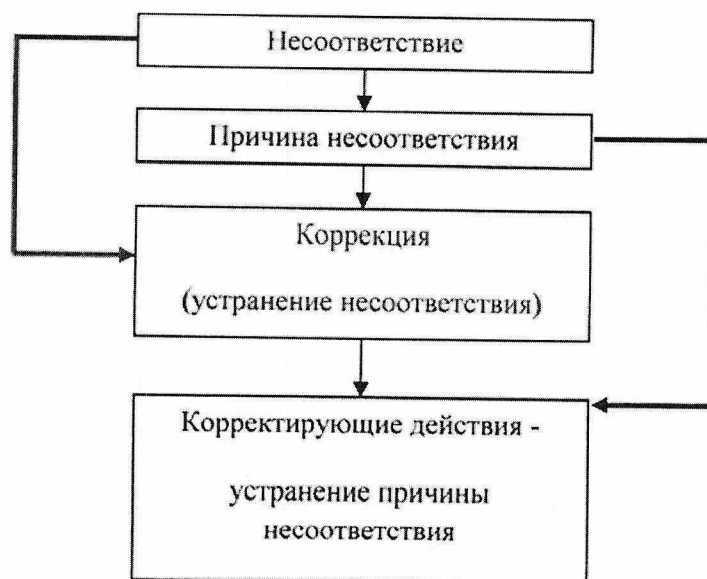
Коррекция в отличие от *корректирующих действий* направлена на устранение *несоответствия*. Коррекция носит моментальный характер и ее цель - быстро исправить несоответствие и не допустить распространение последствий несоответствия.

Предупреждающие действия направлены на устранение *причин потенциальных несоответствий* процессов и продукции и управление обнаруженными источниками потенциального вреда, которые могут привести к убыткам, а также снижению результативности СДА.

Потенциальное несоответствие - несоответствие, которое может возникнуть, но еще не возникло.

Каждый работник предприятия обязан в сфере своей деятельности выявлять, учитывать и анализировать все возникающие несоответствия, устанавливать их причины, разрабатывать меры по их ликвидации (корректирующие действия) и предупреждению (предупреждающие действия), осуществлять эти меры и анализировать их результативность.

Последовательность устранения несоответствий



ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21 Стр. 6 из 14

6 Коррекция

Коррекция подразумевает немедленные действия по устранению обнаруженного несоответствия, ее цель - быстро исправить несоответствие и не допустить распространение последствий несоответствия.

Коррекция особенно важна в процессах предоставления услуги, т.к. направлена на предотвращение предоставления несоответствующей услуги партнеру/клиенту/покупателю.

Несоответствующие услуги должны быть идентифицированы и должна быть предпринята коррекция с целью предотвращения или минимизации рисков неудовлетворенности потребителя.

К коррекции могут относиться:

- Действия по ходу выполнения работ при:

- регистрации заявки на сертификацию;
- анализе заявки;
- подготовке извещения о результатах рассмотрения заявки на сертификацию;
- подготовке и заключению договора на сертификацию;
- формировании группы по аудиту и назначении руководителя группы аудиторов;
- анализе документов системы менеджмента заявителя;
- формировании заключения по предварительной проверке документов;
- составлении и утверждении программы сертификационного аудита, распределении обязанностей между членами аудиторской группы;
- проведении сертификационного аудита;
- документировании результатов аудита в протоколе регистрации несоответствий (в случае выявления);
- формировании акта по результатам сертификационного аудита;
- принятии решения руководством ОС о выдаче/отказе в выдаче сертификата.
- оформлении результатов сертификации: при положительных результатах сертификат соответствия и разрешение на применение знаков соответствия со сроком действия не более 3-х лет, при отрицательных результатах - обоснованный отказ о выдаче сертификата).

- Действия по процессу:

- ◆ Коррекция параметров процесса;
- ◆ Коррекция документов и пр.

7 Порядок выполнения коррекции, корректирующих действий

7.1. Общие положения

При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями (жалобы и апелляции), организация должна:

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
		Стр. 7 из 14

а) реагировать на данное несоответствие и насколько применимо:

- 1) предпринимать действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;
- 2) предпринимать действия в отношении последствий данного несоответствия;

б) оценивать необходимость действий по устранению причин данного несоответствия с тем, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте посредством:

- 1) анализа несоответствия;
- 2) определения причин, вызвавших появление несоответствия;
- 3) определения наличия аналогичного несоответствия или возможности его возникновения где-либо еще;

в) выполнять все необходимые действия;

г) проанализировать результативность каждого предпринятого корректирующего действия;

д) актуализировать при необходимости риски и возможности, определенные в ходе планирования;

е) вносить при необходимости изменения в СДА.

Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.

7.2. Выявление и анализ несоответствия

Несоответствием являются отклонения параметров услуги или процессов от установленных в государственных нормативных актах, законах, постановлениях, внутренних документах СДА.

Несоответствия могут быть выявлены:

- при контроле качества предоставления услуги;
- при контроле выполнения и взаимодействия процессов, в том числе в ходе внутренних и внешних аудитов (СТО СДА 08–21 Процедура «Внутренние аудиты»);
- при анализе со стороны руководства (СТО СДА 10–21 «Анализ со стороны Руководства»);
- контролирующими органами и др.

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
		Стр. 8 из 14

При обнаружении несоответствия лицо, выявившее несоответствие, обязано поставить в известность Руководителя, а он, в свою очередь, ответственного за СДА.

Ответственный за СДА должен:

- 1) зафиксировать его в соответствующем документе (**Ж 1 СТО СДА 09–21 Журнал выявленных несоответствий, коррекции, корректирующих мероприятий и предупреждающих действий**);
- 2) принять меры к недопущению несоответствующего этапа предоставления услуги на последующие этапы;
- 3) принять меры к корректировке/остановке процесса.

По каждому выявленному несоответствию необходимо правильно провести анализ с целью установления первопричины, иначе намеченное корректирующее мероприятие не даст планируемого результата, т.е. улучшения.

7.3 Установление причин несоответствий

При анализе несоответствия и выявления причины его возникновения следует использовать зарегистрированные данные в:

- Жалобах, апелляциях, претензионных письмах и других документах/базах данных о претензиях заказчиков (**Ж 1 СТО СДА 07–21 Журнал регистрации предъявляемых жалоб и апелляций**);
- Протоколы совещаний, заседаний апелляционной комиссии и т.д. (**Ф 3 СТО СДА 01-21 Протокол совещаний**)

Наиболее частыми причинами несоответствий могут являться:

- ошибки планирования, организации, выполнения, контроля процессов;
- недостаточное обеспечение процессов всеми видами ресурсов (материальными, информационными, персоналом и др.);
- недостаточная квалификация персонала;
- упущения или халатность персонала;
- несвоевременная регистрация заявки на сертификацию;
- некачественный анализ заявки;
- ошибки в извещении о результатах рассмотрения заявки на сертификацию;
- несвоевременная подготовка и заключение договора на сертификацию, ошибки в тексте

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
		Стр. 9 из 14

договора;

- не компетентность группы по аудиту;
- анализ документов системы менеджмента заявителя неквалифицированным персоналом;
- формирование заключения по предварительной проверке документов с нарушением сроков;
- проведение сертификационного аудита с нарушением установленных требований;
- формирование акта по результатам сертификационного аудита с нарушением установленных требований;
- ошибки при оформлении результатов сертификации: в сертификате соответствия и разрешении на применение знаков соответствия.

7.4 Выбор методов и способов устранения несоответствия и вызвавших его причин

В зависимости от установленной причины необходимо предпринять меры (корректировка, корректирующие действия) по ее устранению и исключению/минимизации возможности ее повторного возникновения, а также возвращению процесса к установленным параметрам/требованиям.

Выбор и целесообразность коррекции, корректирующих и предупреждающих действий необходимо производить с учетом возможных рисков для заказчиков, например:

- оценки возможных последствий;
- стоимости исправления несоответствий (с учетом стоимости дополнительных услуг, времени, ресурсов);
- сложности и длительности исправления.

К корректирующим действиям относятся:

- обучение персонала;
- замена поставщиков внешне поставляемых процессов и услуг, предоставляемых экспертами по сертификации и организациями в качестве органов по сертификации, по результатам контроля;

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
		Стр. 10 из 14

- изменение системы мониторинга процессов;

Выбранные действия по устранению несоответствий оформляются в виде решений в протоколах совещаний, резолюций в документах, целей качества, Планов корректирующих мероприятий (**Ж 1 СТО СДА 09–21 Журнал выявленных несоответствий, коррекции, корректирующих мероприятий и предупреждающих действий**).

Задокументированные корректирующие действия должны быть выполнены в соответствии с установленными требованиями, в полном объеме и в указанные сроки.

7.5 Анализ результатов выполнения КД

Анализ результатов выполнения КД является обязательным элементом оценки результативности КД. Он выполняется путем сравнения ситуации до и после выполнения КД. Если в результате анализа выявляется, что поставленная цель не достигнута, цикл решения проблемы повторяется.

При не достижении поставленной цели, необходимо проверить, правильно ли установлена причина несоответствия. При неправильно установленной причине намеченные КД будут нерезультативны (неэффективны).

ООО «Парадигма»	Система документации по аккредитации	
	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
		Стр. 11 из 14

8 Предупреждающие действия

8.1 Выявление потенциального несоответствия

По результатам анализа деятельности ООО «Парадигма» по сертификации систем менеджмента могут быть установлены причины, которые в последствие, при определенных обстоятельствах, могут привести к несоответствиям. Предвидя такую возможную ситуацию, следует наметить мероприятия, направленные на предупреждение возникновения потенциального несоответствия. Предупреждающие действия необходимо планировать, не дожидаясь возникновения несоответствия.

К предупреждающим действиям относятся:

- оценка компетентности персонала (**СТО СДА 05–21 Процедура по управлению персоналом**);
- получение персоналом необходимых знаний и навыков по типам систем менеджмента (например, системы экологического менеджмента, системы менеджмента качества, системы менеджмента информационной безопасности), которыми он занимается, и географическим зонам, в которых он осуществляет свою деятельность (**СТО СДА 05–21 Процедура по управлению персоналом**);
- управление внешне поставляемыми процессами и услугами по сертификации систем менеджмента (**СТО СДА 04–21 Процедура Управление внешне поставляемыми процессами и услугами**);
- управление беспристрастностью в ходе работ по оценке соответствия (**П СДА-2021 Политика в области беспристрастности оценки**);
- предоставление достоверной информации о порядке сертификации систем менеджмента (**СТО СДА 06–21 Процедура по порядку обмена информацией**).

8.2 Порядок выполнения предупреждающих действий

Порядок выполнения предупреждающих действий (анализ, установление причин потенциального несоответствия, оценивание, определение и осуществление действий по устранению потенциальных несоответствий, регистрации предпринятых предупреждающих действий, анализ результативности их выполнения) аналогичен порядку выполнения КД.

9 Действующая документация

№ п/п	Тип документа	Название	Идентификационный номер
1	Процедура	Процедура по коррекции, корректирующим мероприятиям и предупреждающим действиям	СТО СДА 09-21
2	Журнал	Журнал выявленных несоответствий, коррекции, корректирующих мероприятий и предупреждающих действий	Ж 1 СТО СДА 09-21
3	Процедура	Процедура Управление внешне поставляемыми процессами и услугами	СТО СДА 04-21
4	Процедура	Процедура по порядку обмена информацией	СТО СДА 06-21
5	Политика	Политика в области беспристрастности оценки	П СДА-2021
6	Процедура	Анализ со стороны Руководства	СТО СДА 10-21
7	Процедура	Внутренний аудит	СТО СДА 08-21

[illegible]

[illegible]