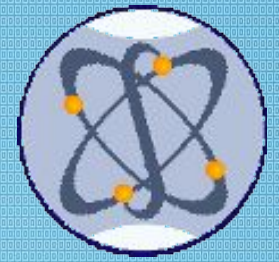




НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ «МИЭТ»



КАФЕДРА СИСТЕМНАЯ СРЕДА КАЧЕСТВА

**«АКТУАЛИЗАЦИЯ СТО УКВД.007 «ПРОЦЕССЫ»
НА СООТВЕТСТВИЕ ГОСТ РВ 0015-002-2012 С
ЦЕЛЮ ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ СМК
ПРЕДПРИЯТИЯ»**

Выполнила: студентка гр. ИТС-45

Гусакова О.В.

Руководитель: Граб В.П.



Цели и задачи работы

Целью работы является всестороннее рассмотрение СМК ОАО «ЦКБ «Дейтон», процесса актуализации СТО УКВД.007 «Процессы», оценка рисков процесса и предоставление рекомендаций по улучшению.

Для этого было необходимо:

- Проанализировать деятельность и СМК предприятия
- Рассмотреть действующий СТО УКВД.007 Процессы и выявить несоответствия;
- Провести анализ рисков процесса «Проведение сертификации СМК», делая акцент на подготовке документации к сертификации;
- Методами из ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010-2011 проанализировать самые опасные риски;
- Провести актуализацию СТО УКВД.007 Процессы .



Организационная структура предприятия

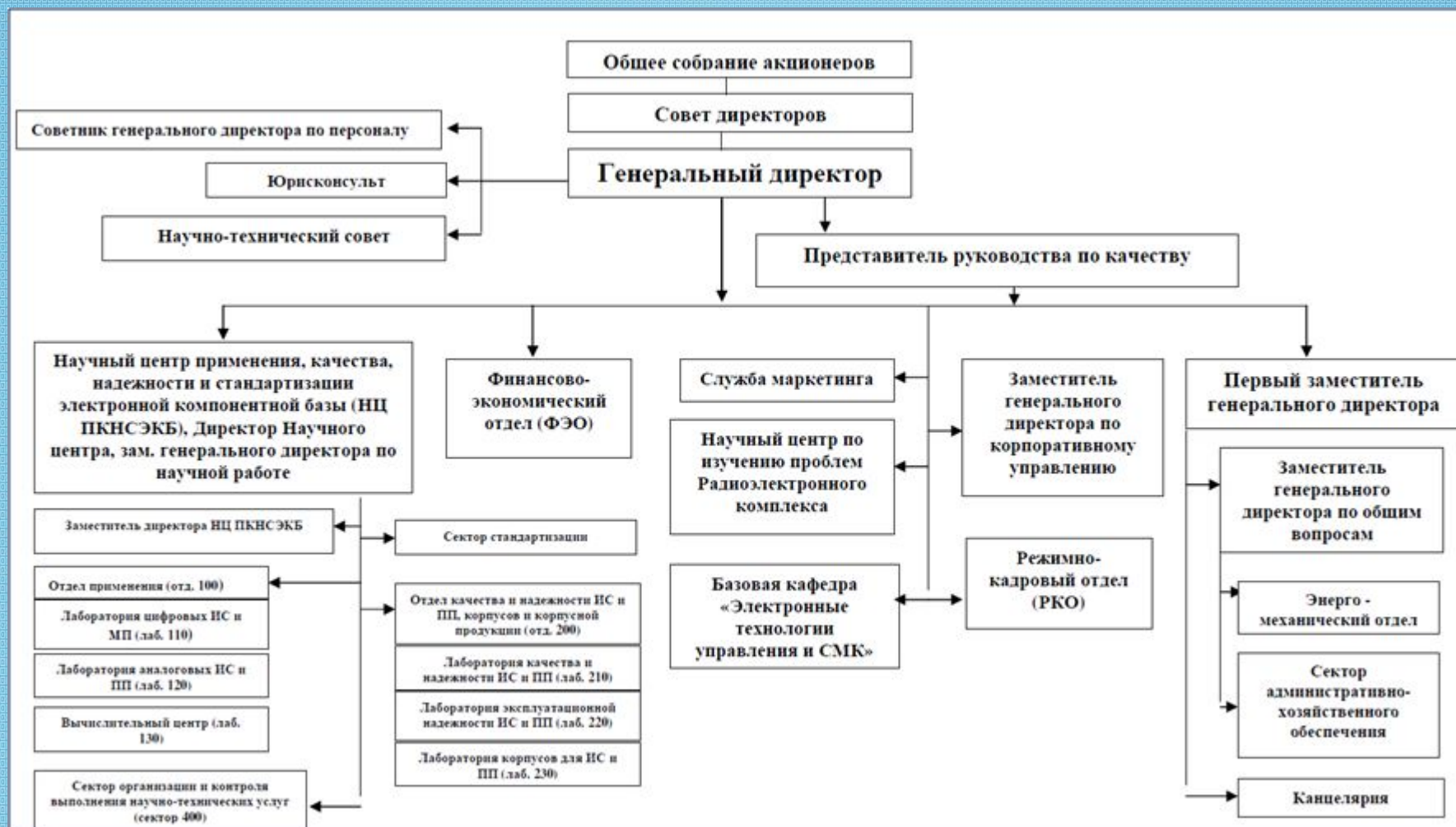




Схема организационной структуры управления качеством





Схема взаимодействия процессов СМК



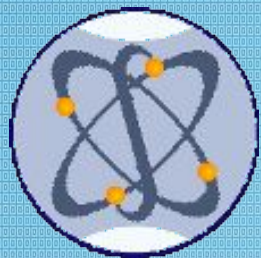


Сертификация СМК ОАО «ЦКБ «Дейтон»

В 2014 ОАО "ЦКБ "Дейтон" был получен сертификат за номером №02346, гарантирующий, что СМК предприятия соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

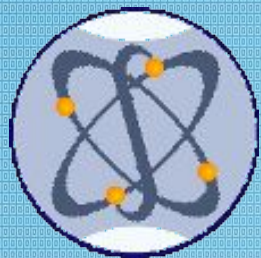
В этом году ОАО "ЦКБ "Дейтон" была подана заявка на сертификацию на соответствие стандартами ГОСТ ИСО 9001-2011 и ГОСТ РВ 0015-002-2012.





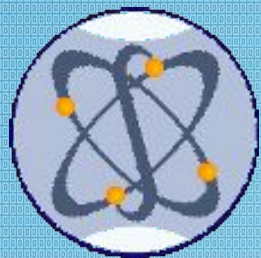
IDEF-диаграмма процесса Сертификация СМК





Несоответствия СТО УКВД.007 «Процессы»

- В ОАО «ЦКБ «Дейтон» не определены методы управления процессами, переданными сторонним организациям;
- Стандарт был разработан с учетом требований ГОСТ ISO 9001-2011, ГОСТ РВ 15.002-2003;
- Владелец процесса - ППР-2 «Менеджмент персонала» не определен;
- Устарели ссылки на нормативную документацию



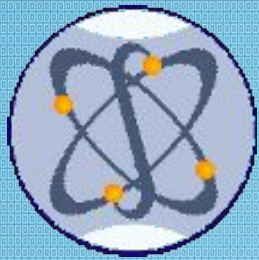
Классификатор источников рисков процесса Сертификация на ОАО «ЦКБ «Дейтон»

ВНЕШНИЕ	ВНУТРЕННИЕ
1.1. Экономические: 1.1.1. Рост цен на сертификацию 1.1.2. Отказ в кредитовании	2.1. Инфраструктура: 2.1.1. Невозможность проезда к зданию
1.2. Политические: 1.2.1. Изменение ФЗ и актов	2.2. Кадровые: 2.2.1. Некомпетентный персонал 2.2.2. Отсутствие мотивации и понимания необходимости проведения сертификации
1.3. Социальные: 1.3.1. Нарушение принципов аудита экспертами Органа по Сертификации	2.3. Операциональные: 2.3.1. Ошибки в подготовке к сертификации 2.3.2. Ошибки в процедуре проведения сертификации 2.4. Технологические: 2.4.1. Поломка оборудования, неполадки сети



Реестр рисков процесса Сертификация на ОАО «ЦКБ «Дейтон» (фрагмент)

Код	Категория риска	Описание риска и возможные последствия	Возможный ущерб	Уровень риска	Мероприятия
1	Внешние				
1.1	Экономические				
1.1.1		рост цен на проведение сертификации	потеря клиентов в связи с отсутствием сертификата	2В	создание денежного фонда для непредвиденных ситуаций
2	Внутренние				
2.2	Кадровые				
2.2.1		некомпетентный персонал	штрафы	3С	обучение персонала
2.2.2		отсутствие мотивации	отказ в сертификации	2В	проведение бесед, финансовая стимуляция
2.3	Операциональные				
2.3.1		ошибки в подготовке к сертификации	отказ в сертификации	3С	контроль руководством всех этапов подготовки к сертификации
2.3.2		ошибки в процедуре проведения сертификации	проволочки во времени	2С	сертификация только проверенным органом по сертификации



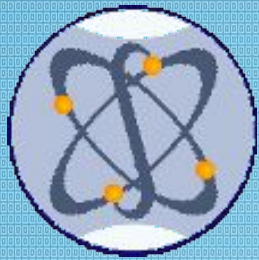
Матрица последствий и вероятностей рисков

Матрица последствий и вероятностей рисков процесса Сертификация на ОАО «ЦКБ «Дейтон» до обработки

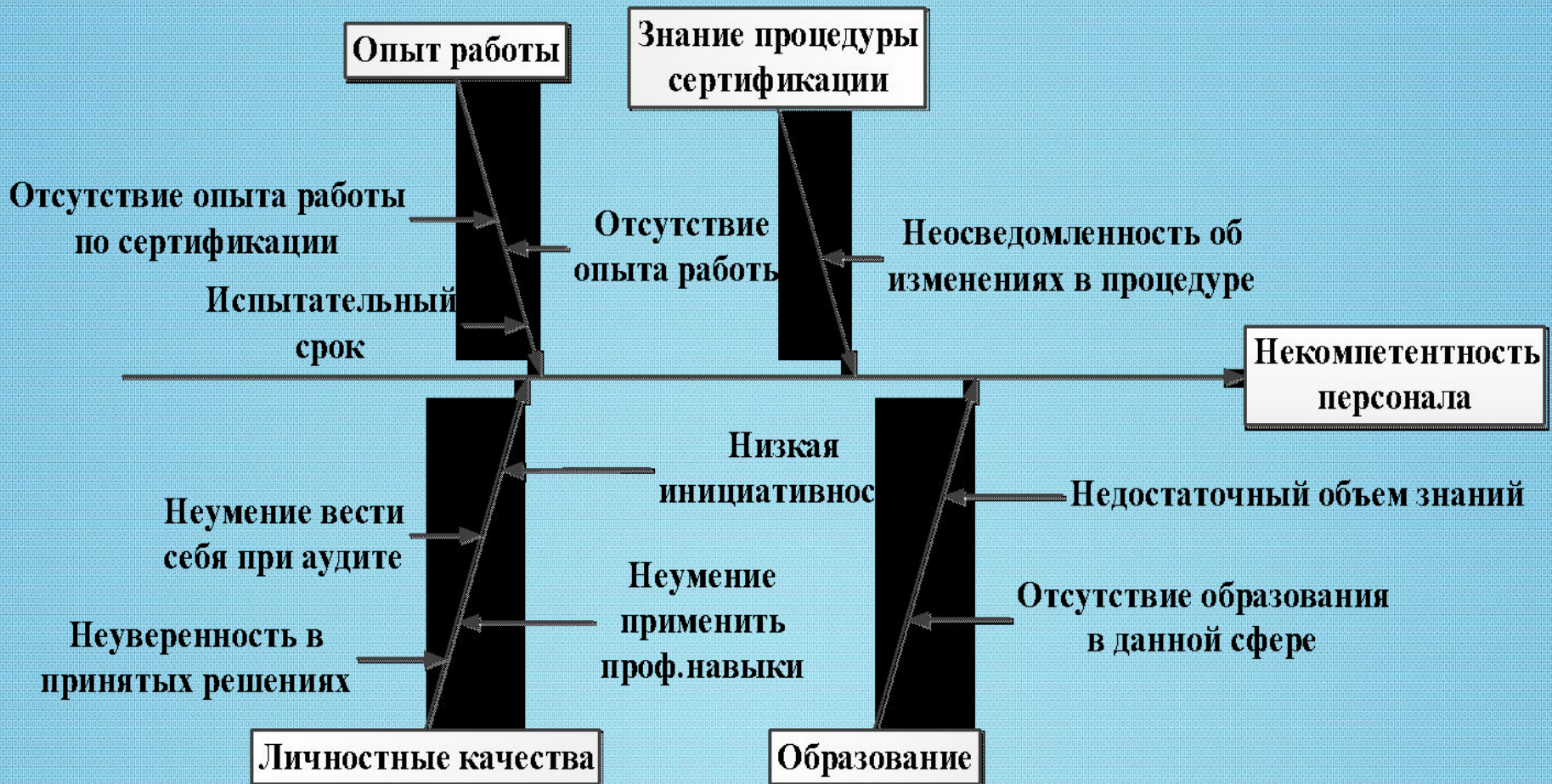
(Тяжесть последствий)	С		2.3.2	2.2.1 2.3.1
	В	1.1.2 1.3.1	1.1.1 2.2.2	
	А	1.2.1 2.1.1 2.4.1		
		1	2	3
		(Вероятность риска)		

Матрица последствий и вероятностей рисков процесса Сертификация на ОАО «ЦКБ «Дейтон» после обработки

(Тяжесть последствий)	С	2.2.1 2.3.1		
	В	1.1.2 1.3.1 2.2.2		
	А	1.2.1 2.1.1 2.4.1	1.1.1 2.3.2	
		1	2	3
		(Вероятность риска)		



Причинно-следственная диаграмма риска «Некомпетентность персонала» на ОАО «ЦКБ «Дейтон»



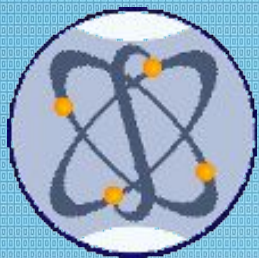
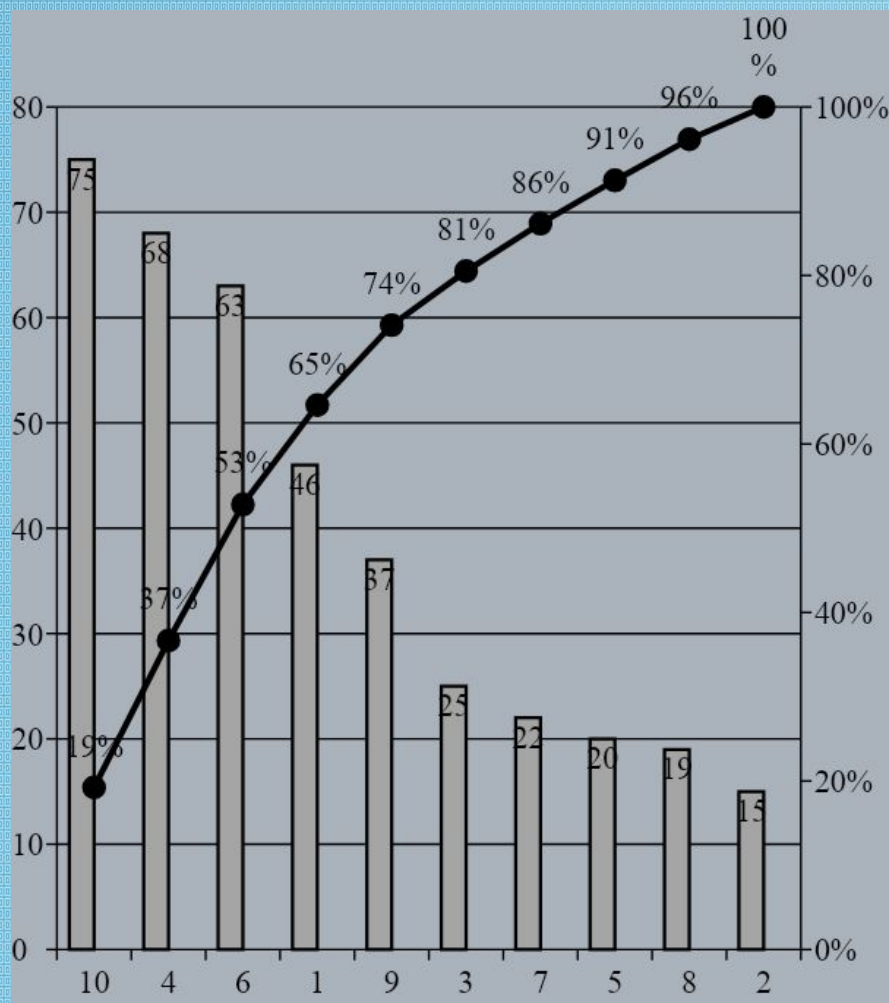
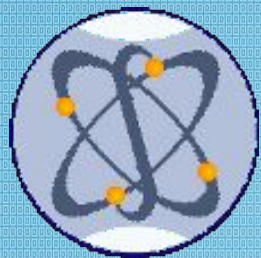


Диаграмма Парето по проблеме «Некомпетентность персонала» на ОАО «ЦКБ «Дейтон»



№	Причина
	Опыт работы
1	Отсутствие опыта работы
2	Отсутствие опыта работы в сфере сертификации
3	Испытательный срок
	Знание процедуры сертификации
4	Неосведомленность об изменениях ФЗ определяющих процедуру сертификации
	Личностные качества
5	Неуверенность в принятых решениях
6	Неумение вести себя при аудите
7	Неумение применить проф.навыки
8	Низкая инициативность
	Образование
9	Отсутствие образования в данной сфере
10	Недостаточный объем знаний



Анализ видов, последствий и критичности отказа риска «Ошибки в подготовке документации к сертификации» (фрагмент)

Элемент: Неверно подготовленная документация

Функция: Предоставление полного объема информации, в установленном порядке, форме и по правилам, о предприятии, его работе и СМК

Вид отказа: Ошибки в подготовленных документах

Последствия: Отказ в выдаче сертификата

Причины: Некомпетентный персонал; неверные данные о необходимых документах

Действия: Исправление всех ошибок, попытка снова пройти сертификацию

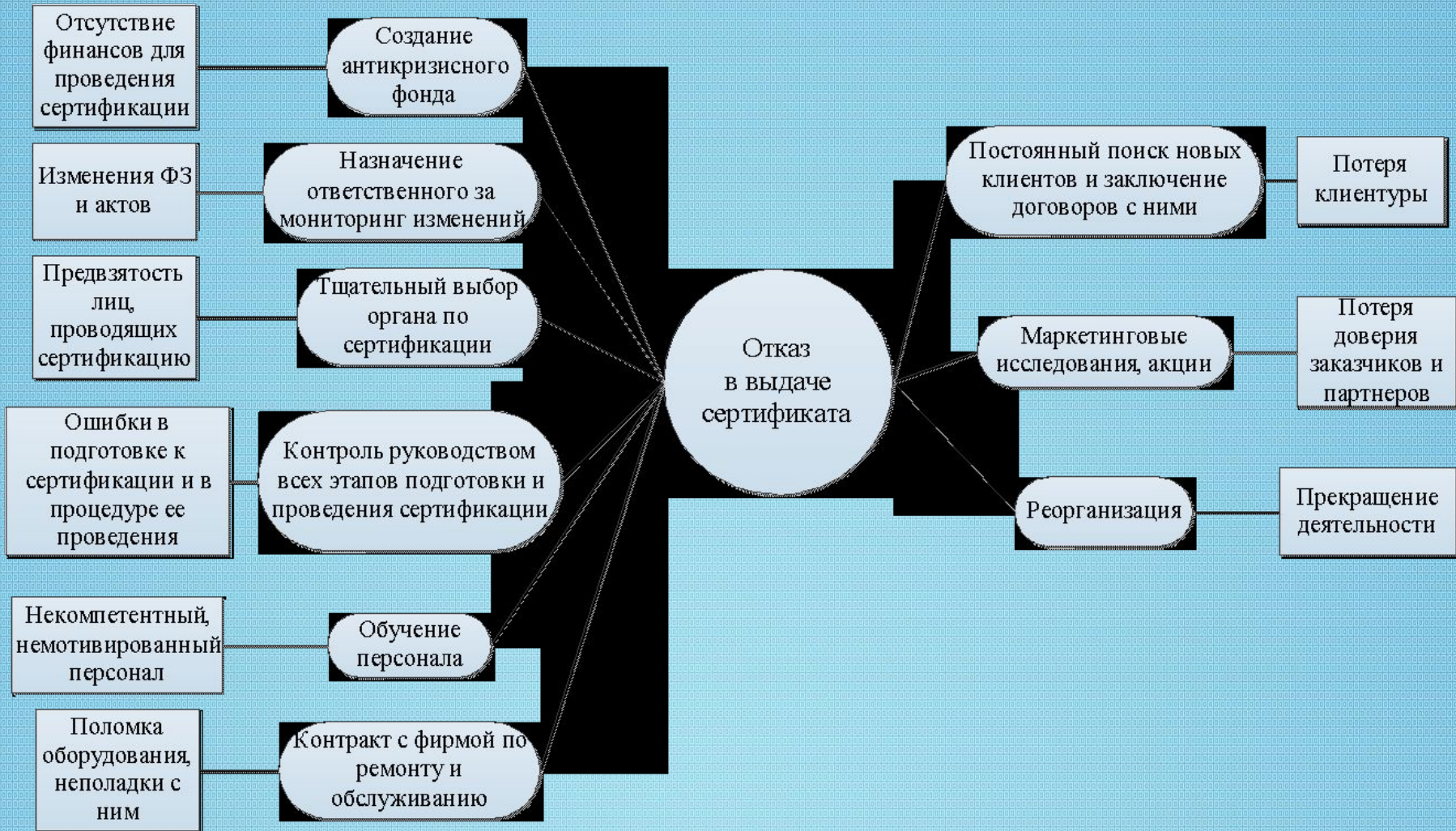
Предупреждающие действия: Контроль руководством всех этапов подготовки к сертификации, мониторинг изменений ФЗ, стандартов и актов, регламентирующих сертификацию

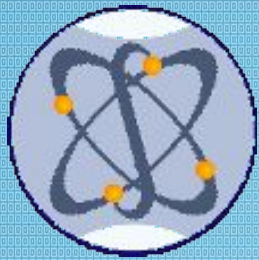
O	S	D	RPN
4	8	9	288

O	S	D	RPN
4	8	2	64



Диаграмма «галстук-бабочка»





Меры минимизации наиболее опасных рисков

На базе этого анализа рисков сделан вывод о том, что критическими будут риски связанные с ошибками в подготовке документации к сертификации и с ненадлежащей компетенцией персонала.

Меры по устранению рисков:

Ошибки в подготовке документации к сертификации	Некомпетентный персонал
<ol style="list-style-type: none">1. контроль руководством всех этапов подготовки к сертификации;2. мониторинг изменений ФЗ, стандартов и актов, регламентирующих сертификацию;3. поддержание документации СМК в рабочем состоянии.	<ol style="list-style-type: none">1. тренинги, беседы и лекции для персонала непосредственно в вопросе сертификации;2. привлечение консалтинговых фирм;3. назначение ответственных за мониторинг изменений в сфере нормативной поддержки сертификации.



Рекомендации по улучшению и актуализации СТО УКВД.007 Процессы

Под актуализацией СТО.007 «Процессы» подразумевается процесс поддержания его в рабочем состоянии путем проверки на соответствие требованиям стандартов ГОСТ ISO 9001-2011 и ГОСТ РВ 0015-002-2012, а также внесения пополнений и правок для поддержания документа в рабочем состоянии.

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ЦЕНТРАЛЬНОЕ КОНСТРУКТОРСКОЕ БЮРО «ДЕЙТОН»

СТО УКВД.007-2015

СТАНДАРТ
ОРГАНИЗАЦИИ

Согласовано: Представитель руководства по качеству ОАО «ЦКБ «Дейтон»

Утверждаю: Генеральный директор ОАО «ЦКБ «Дейтон»

« ____ » _____ 2015 г.

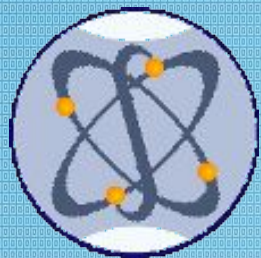
« ____ » _____ 2015 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ПРОЦЕССЫ

Издание официальное

Москва, Зеленоград

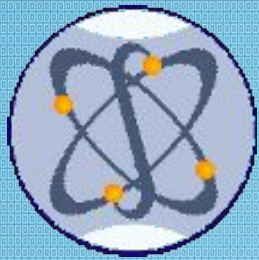
2015



Рекомендации по улучшению и актуализации СТО УКВД.007 Процессы

- СТО УКВД.007 Процессы учитывает требования ГОСТ ISO 9001-2011, ГОСТ РВ 0015-002-2012;
- Откорректированы ссылки на нормативные документы;
- Установлен метод управления процессами, переданными сторонним организациям;
- Определен владелец процесса ППР-2 «Менеджмент персонала».

Актуализированный документ СТО УКВД.007 Процессы был рассмотрен на совете по качеству и рекомендован к применению.



Форма карты процесса (фрагмент)

Обозначение и наименование процесса	
Владелец процесса	
Участники процесса	
Цель процесса	

Управляющие документы	Ответственный за наличие/актуализацию	Период действия	Место хранения

Записи процесса					
Наименование документа	Форма документа	Исполнитель	Согласование, утверждение	Получатель	Срок и место хранения



Выводы

В ходе проделанной работы:

- Были выявлены ключевые направления деятельности и проанализирована СМК предприятия;
- Рассмотрен действующий СТО УКВД.007 Процессы и выявлены его несоответствия;
- Осуществлен анализ рисков процесса «Проведение сертификации СМК», акцент был сделан на подготовку документации;
- Методами из ГОСТ Р ИСО/МЭК 31010-2011 были проанализированы самые опасные риски;
- Проведена актуализация СТО УКВД.007 Процессы, устранившая выявленные несоответствия.



Спасибо за внимание!