

ТЕМА:

*Документированные  
процедуры СМК*

документы третьего уровня в  
иерархической структуре

# Документированные процедуры СМК

- *Документированные процедуры СМК* – это документы, с помощью которых осуществляется управление процессами.
- Использование документированных процедур способствует достижению соответствия процессов установленным требованиям, воспроизводимости, прослеживаемости и возможности оценивания их результативности и эффективности.

Документированные процедуры представляют собой системные документы, способствующие повышению открытости организации, делающие ее прозрачной как для самих сотрудников, так и для всех заинтересованных сторон

Документированные процедуры охватывают все уровни управления организацией и интегрируют различные виды деятельности в единую систему. Применение этих системных документов обеспечивает эффективность всей системы менеджмента организации.

Документированные процедуры должны быть описаны кратко и ПОНЯТНО.

Для каждого процесса в них следует определить ВХОДЫ И ВЫХОДЫ, ответственность, соответствующие стандарты, требуемые ресурсы, действия в критических ситуациях.

Целесообразно предварительно опробовать процедуру для получения обратной связи.

Наряду с документированными процедурами к документам третьего уровня в иерархической структуре документов СМК относятся стандарты организаций и документы подразделений.

Их количество определяется задачами предприятия на различных этапах создания СМК и может изменяться по решению его руководства.

**документированная процедура,  
предусматривает:**

- а) официальное одобрение документов с точки зрения их достаточности до их выпуска;
- б) анализ и актуализацию по мере необходимости и повторное официальное одобрение документов;
- в) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;

- г) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
- д) обеспечение, сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
- е) обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;

ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

# Общесистемные документированные процедуры СМК

В соответствии со стандартом ISO 9001 следует осуществлять **шесть обязательных процедур:**

- 1) управление документацией СМК;
- 2) управление записями;
- 3) внутренние аудиты;
- 4) управление несоответствующей продукцией;
- 5) корректирующие действия;
- 6) предупреждающие действия.

**А также необходимо осуществлять процедуры жизненного цикла продукции (услуги), поддерживающие и управляющие процедуры, т.е. те, в которых описано управление соответствующими процессами**

# **ПРОЦЕДУРЫ**

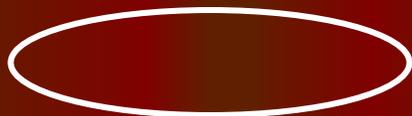
## **(Стандарты предприятия - СТП)**

- Описывают **порядок выполнения** деятельности и управления ею.
- Должны составляться коллективно, приниматься занятыми в процессе сотрудниками и соблюдаться ими.
- В процедурах **обязательно должно быть** указано, как обеспечиваются **постоянные улучшения**

# Содержание процедуры (стандарта):

- **Цель деятельности**
- **Сфера действия или область распространения** (для кого действительно это указание)
- **Понятия и сокращения** (определения понятий и сокращений)
- **Обязанности и ответственность** (кто несет ответственность за выполнение задач и течение процессов)
- **Описание процесса** (вербально или с помощью диаграмм)
- **Образ действия при отклонениях** (что нужно делать при возникновении отклонений в описанных процессах, вербально или с помощью диаграмм)
- **Требования** (предъявляются ли специальные требования?)
- **Указания и замечания**
- **Документация** (что является документацией для описанных процессов)
- **Управление процедурой** (кто вносит изменения, кто ответственный за хранение и распределение документов)
- **Основание составления** (нормативная база)
- **Приложение**

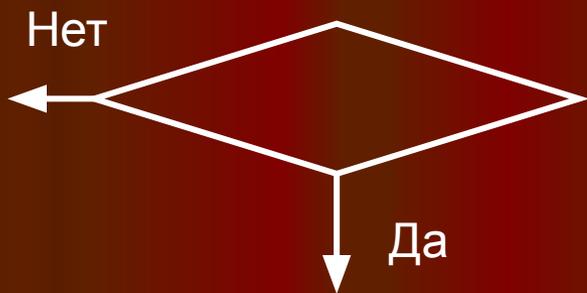
# Графическое представление хода действия



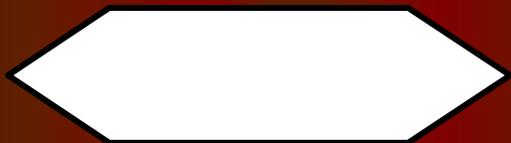
Начало и конец действий



Действие в ходе выполнения

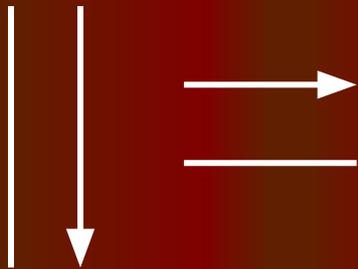


Принятие решения (моменты возможного принятия альтернативного решения – точки задержки)

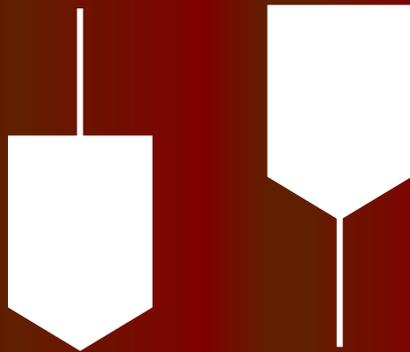


Контроль, проверка, анализ

# Направление деятельности (переход к следующему этапу)



Направление деятельности (переход к следующему этапу)



значки переноса этапа процесса с одной страницы на другую с указанием внутри знака номера страницы, на которую осуществляется переход или от которой пришло управление

# Пример элемента процедуры – блок-схемы управления процессом



Выполнил	Проверил
Начальник АСУ	Проректор по ИР и ИС
Инженер АСУ	Работник, использующий компьютер
Начальник АСУ	Проректор по ИР и ИС
Начальник АСУ	Проректор по ИР и ИС

## *Отличие процедур СМК от должностной инструкции и положения о подразделении*

- Показывает порядок выполнения деятельности с учетом всех подразделений участвующих в деятельности по процессу;
- Не только показывает ЧТО должен делать тот или иной сотрудник (подразделение), но и КАК, в КАКОЙ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ он должен это делать;
- Показывает, какой нормативной документацией необходимо пользоваться, выполняя деятельность по процессу (на каждом отдельном шаге!);
- Показывает, какие виды записей (следов деятельности) по процессу необходимо вести на каждом отдельном шаге.

# *Этапы управления документом*

1. Изучение и визирование документа руководством.
2. Регистрация документа.
3. Анализ и изменение статуса документа.
4. Хранение и распространение документа.

**Для того, чтобы:**

**все документы СМК имели  
собственный идентификационный  
номер;**

**все документы СМК имели общую  
форму и легко  
идентифицировались;**

**и при изменениях документов было  
обеспечено своевременное  
информирование персонала,**

**разрабатывается инструкция по  
оформлению документов СМК**

## **ИНСТРУКЦИЯ ПО РАЗРАБОТКЕ И ОФОРМЛЕНИЮ ДОКУМЕНТОВ СМК ОПРЕДЕЛЯЕТ:**

1. стиль,
2. содержание титульного листа документа СМК,
3. образцы документов,
4. структуру,
5. содержание всех документов,
6. вид оформления,
7. шифры,
8. шрифты,
9. порядок разработки процедур,
10. правила разработки диаграмм.

***Инструкция разрабатывается самой организацией***

# Инструкция по оформлению документов СМК (система обозначений)

- Следует выбрать такую систему обозначений, которая позволяет **быстро и просто найти** документ и всё связанное с ним в системе документации СМК

*Возможна следующая структура обозначений:*

**Глава руководства по качеству – 6.**

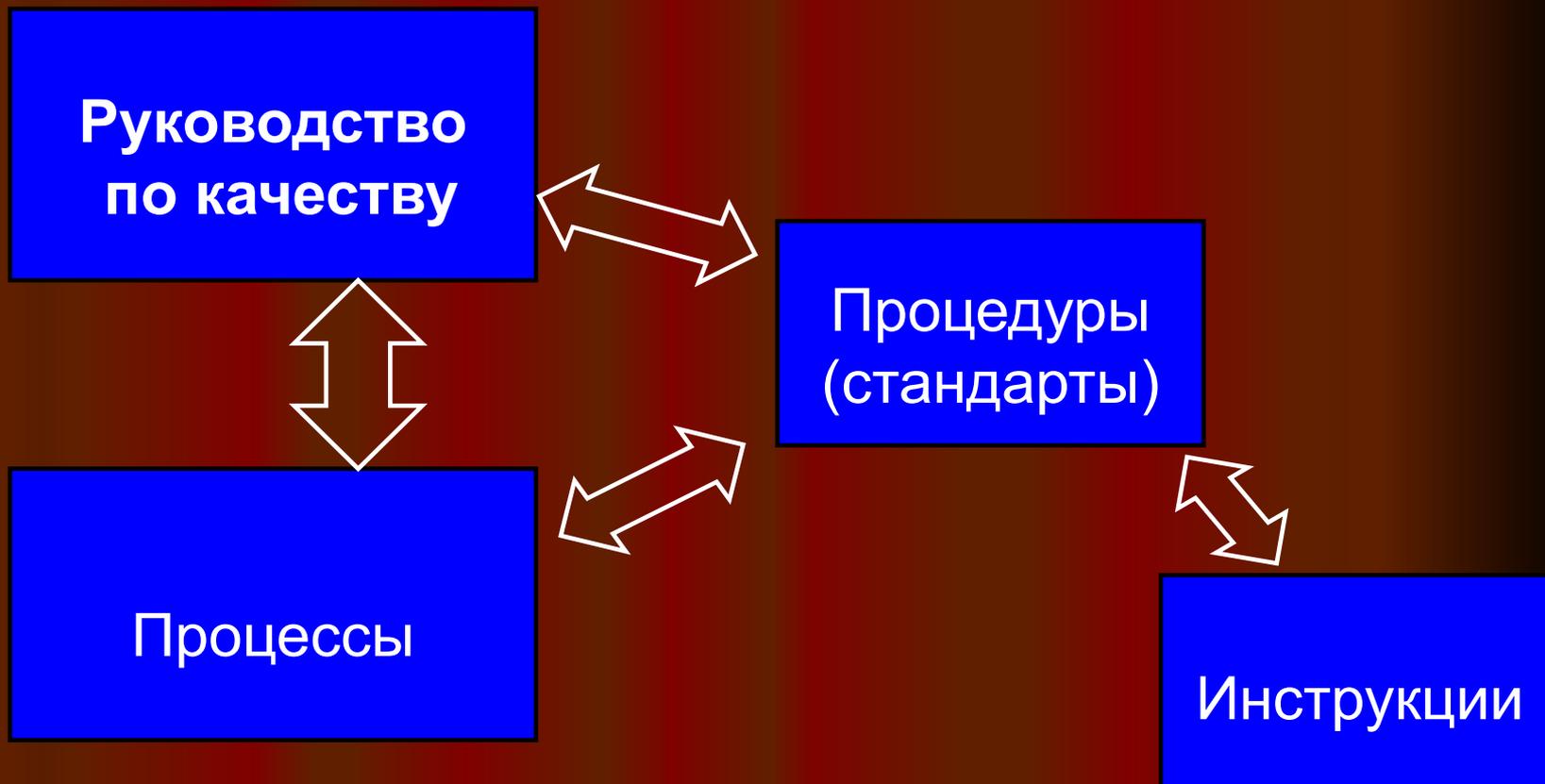
**Раздел внутри главы – 6.2.**

**Процесс – 6.2.ПП 01**

**Процедура – 6.2.ПП 01.02.**

**Инструкция - 6.2.ПП 01.02.И01**

# Инструкция по оформлению документов СМК (взаимосвязь документов СМК)



# *Инструкция по оформлению документов СМК (Структура обозначения документа)*

**01.08.03/ ПМ 01.04**



*Третья (03) процедура,  
раскрывающая содержание  
восьмой (08) главы  
Руководства по качеству (01)*



*применительно к четвертому  
подпроцессу (.04) первого (01),  
процесса менеджмента (ПМ)*

01.04.04.И04/ ПП 01.04

01.04.04.И04/ ПП 01.04



Четвертая (04) инструкция (И),



*поясняющая порядок  
выполнения  
четвертой процедуры  
(.04) четвертой (.04)  
главы Руководства по  
качеству (01)*

применительно к четвертому  
подпроцессу (.04) первого (01)  
поддерживающего процесса (ПП)

*Инструкция по оформлению документов СМК*  
(СОДЕРЖАНИЕ ТИТУЛЬНОЙ СТРАНИЦЫ ДОКУМЕНТА  
СМК)

- **Титульная страница должна содержать только:** защитный знак фирмы, название документа, порядковый номер экземпляра, обозначение экземпляра.
- **Содержание заглавия:** защитный знак, название фирмы, название документа и его части, контрольный номер, номер страницы и главы.

- **СОДЕРЖАНИЕ НИЖНЕГО КОЛОНТИТУЛА**  
**СТРАНИЦЫ: И.О.Ф. тех**, кто разработал документ, кто его контролировал, кто разрешил употребление, визы с датой, функцией и подписью.
- Следует определить, будет ли иметь оформленный нижний колонтитул первая страница главы, последняя страница главы или каждая страница.

Графическое решение заглавия  
и нижнего колонтитула  
**ЕДИНО** для всего документа!

# **Инструкция по оформлению документов СМК**

	<b>Процедура СМК 01.04.01 Управление процедурами</b>	<b>Версия 2 Дата 25.04.2002 Стр. 1/17</b>
--	--	---

**Название организации  
Управление процедурами  
Процедура системы менеджмента качества  
01.04.01**

<b>Исполнитель</b>	<b>Контролировал</b>	<b>Утвердил</b>
<b>Дата Подпись</b>	<b>Дата Подпись</b>	<b>Дата Подпись</b>

