	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>	Ознака	К.3.04
		Верзија	1
		Укупно страна	14
		Датум	17.12.2013.

Број: 01-1/20

Датум: 17.01.2014.

ПРОЦЕДУРА УПРАВЉАЊА ПРЕВЕНТИВНИМ И КОРЕКТИВНИМ МЕРАМА

Садржај:

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ
2. ВЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА
3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ
4. ПОСТУПАК РАДА
 - 4.1. Покретање корективних/превентивних мера
 - 4.1.1. Предлагање превентивних и корективних мера
 - 4.1.2. Одобрење корективних или превентивних мера
 - 4.2. Одређивање тима и регистравање мере
 - 4.2.1. Одређивање тима за спровођење мере
 - 4.2.2. Регистравање превентивних / корективних мера
 - 4.3. Реализација и верификација мере
 - 4.4. Верификација ефеката корективне/превентивне мере
 - 4.5. Преиспитивање извештаја о превентивним/корективним мерама
5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА
6. ПРИЛОЗИ
 - 6.1. Извештај о неусаглашености
 - 6.2. Захтев за превентивну/корективну меру
 - 6.3. Регистар статуса превентивних/корективних мера

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овај документ дефинише редослед активности код уочавања потенцијалних неусаглашености ради спречавања њиховог појављивања, код отклањања постојећих неусаглашености, а ради спречавања њиховог поновног појављивања, уз вођење одговарајућих записа.

Процедура се примењује у свим организационим јединицама у Школи за све превентивне мере које су последица потенцијалне неусаглашености и корективне мере које су последица постојеће неусаглашености, мане или друге нежељене ситуације.

2. БЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

- SRPS ISO 9001 – Системи менаџмента квалитетом – Захтеви (идентичан с ISO 9001:2008):
 - 8. Мерења, анализе и побољшавања
 - 8.5. Побољшавање
 - (део 8.5.2. Корективне мере, део 8.5.3. Превентивне мере)
- Документа система управљања квалитетом Високе ICT школе:
 - Пословник о квалитету (ознака К.1.00)
 - Процедуром преиспитивање система квалитета (ознака К.3.05)
 - Процедура анализе успешности студирања (ознака К.3.08)
 - Статут Школе
 - Наставни план и програм Школе
 - Правилник о самовредновању (ознака К.2.01)

3. ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

Превентивна мера: Мера предузета ради отклањања потенцијалне неусаглашености, мане или друге нежељене ситуације идентификоване на основу анализе записа о квалитету, са циљем да се спречи њихова појава.

Корективна мера: Мера предузета ради отклањања узрока постојеће неусаглашености, мане или друге нежељене ситуације, са циљем да се спречи њихова поновна појава.

Неусаглашеност: Неиспуњење специфичних захтева.

4. ПОСТУПАК РАДА

4.1. Покретање превентивних/корективних мера

Лице задужено за квалитет систематски прати и анализира *Извештаје о неусаглашености* (образац К.3.04-1, дат у прилогу) у функционисању система управљања квалитетом, у процесу пружања образовних услуга и идентификује неусаглашености у систему и потенцијалне неусаглашености које би се појавиле уколико се на узроке не делује превентивно.

4.1.1. Предлагање превентивних и корективних мера

Лице задужено за квалитет предлаже превентивну или корективну меру, на основу претходне анализе, а могу је предлагати и други запослени, уколико из информација којима располажу дођу до закључака о потреби спровођења превентивних или корективних мера.

Предлог се подноси попуњавањем *Захтева за превентивну/корективну меру* (образац К.3.04-2, дат у прилогу) у којем се наводи опис неусаглашености за коју се предлаже превентивна или корективна мера, односно, процес у којем је регистрована постојећа или потенцијална неусаглашеност и последице које неусаглашеност проузрокује. Поред тога, наводе се детаљи спроведених анализа и детаљи предложених превентивних/корективних мера, ко је и када одобрио њихово спровођење.

Последице које неусаглашеност проузрокује, одређују се по следећим критеријумима:

- критичне: ако неусаглашеност која је предмет превентивне/корективне мере угрожава процес извођења наставе и учења, упис студената и развој курикулума;
- велике: ако неусаглашеност доводи до нарушавања законских и других обавезујућих прописа и захтева система управљања квалитетом;
- мале: за остале мере.

Предлагач потписом потврђује свој предлог за превентивну/корективну меру.

4.1.2. Одобрење корективних или превентивних мера

Лице задужено за квалитет разматра све предлоге за увођење превентивних и/или корективних мера и по потреби консултује Комисију за обезбеђење квалитета и остале запослене.

Ако сматра да предлог није оправдан, лице задужено за квалитет у рубрици „Детаљи предложене превентивне/корективне мере” у *Захтеву за превентивну/корективну меру* исписује „Не усваја се”, разлог неприхватања предлога, потписује се, уноси датум и враћа предлог подносиоцу предлога.

Ако оцени да је предлог оправдан или да има основа за разматрање прослеђује га Комисији за обезбеђење квалитета на разматрање на првој наредној седници. Уколико предлог буде прихваћен лице задужено за квалитет одобрава увођење предложене мере потписом налога са предложеном мером.

Уколико Комисија за обезбеђење квалитета сматра да предлог није оправдан, лице задужено за квалитет у рубрици „Детаљи предложене превентивне/корективне мере” исписује „Није усвајено на састанку Комисија за обезбеђење квалитета дана _____”, разлог неприхватања предлога, потписује, уноси датум и враћа предлог подносиоцу предлога.

Сви одбијени Захтеви се евидентирају и чувају у архиви.

4.2. Одређивање тима и регистравање мере

4.2.1. Одређивање тима за спровођење мере

Ако је предлог одобрен, лице задужено за квалитет именује тим и руководиоца тима или самостално доноси и спроводи мере за решавање насталог проблема. Код мера малог обима се уместо тима може именовати појединац за спровођење мере. Лице задужено за квалитет уписује име и презиме руководиоца тима у *Захтев за превентивну/корективну меру*, као и рок извршења мере, док руководиоца тима својим потписом даје сагласност.

4.2.2. Регистравање превентивних/корективних мера

Лице задужено за квалитет води *Регистар статуса превентивних/корективних мера* (образац К.3.04-3, дат у прилог) у који заводи сваку одобрену меру уносећи као минимум, следеће податке:

- редни број мере,
- кратак опис неусаглашености,
- име руководиоца тима,
- планирани рок реализације и
- датум верификације.

На основу регистрације мере додељује број из *Регистра статуса превентивних/корективних мера* Захтеву за превентивну/корективну меру.

Сви одобрени Захтеви се након окончања поступка чувају у архиви.

4.3. Реализација и верификација мере

Обезбеђује се апсолутни приоритет активностима на критичним мерама и предност активностима на великим мерама.

Ако мера није остварена у целости и/или нису постигнути планирани ефекти активности, руководилац тима налаже да се реализација мере продужи или понови и то евидентира у рубрику „напомена“.

Када су све активности реализоване руководилац тима, као доказ о завршеној реализацији активности потписује и датира Захтев за превентивну/корективну меру.

Захтев за превентивну/корективну меру са унетим подацима о реализацији, руководилац тима доставља лицу задуженом за квалитет.

4.4. Верификација ефеката превентивне/корективне мере

Лице задужено за квалитет преиспитује резултате спровођења мере, са аспекта њене ефективности, и доноси једну од следећих одлука:

- превентивна/корективна мера се закључује (мера је ефективна),
- превентивна/корективна мера се продужава или

- уводи се нова превентивна/корективна мера (мера је спроведена, али није ефективна).

Лице задужено за квалитет уноси одлуку у Захтев за превентивну/корективну меру (у рубрику "напомена").

4.5. Преиспитивање Извештаја о превентивним/корективним мерама

Најмање једном годишње лице задужено за квалитет израђује Извештај о спровођењу превентивних и/или корективних мера у претходном периоду.

Извештај као минимум мора да садржи:

- податке о броју уведених мера,
- податке о броју мера које су у потпуности реализоване,
- податке о броју мера које су делимично реализоване,
- податке о броју мера које нису реализоване успешно,
- преглед мера које нису реализоване,
- оцену укупног односа према спровођењу превентивних и корективних мера и
- предлоге за руководство.

Извештај се израђује у слободној форми и доставља на разматрање Комисији за обезбеђење квалитета.

Комисија за обезбеђење квалитета разматра и усваја извештаје о спроведеним превентивним и корективним мерама приликом сваког преиспитивања система управљања квалитетом, а у складу са *Процедуром преиспитивање система квалитета* (К.3.05).


5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

Сви запослени у Школи који учествују у прописивању и спровођењу превентивних и корективних мера имају одговорност за њихов исход. Директор школе, Комисија за обезбеђење квалитета и лице задужено за квалитет имају овлашћење да одобре или одбију превентивну или корективну меру.

6. ПРИЛОЗИ


<i>Ред. бр. прилога</i>	<i>Назив прилога</i>	<i>Ознака</i>
6.1.	Извештај о неусаглашености	К.3.04-1
6.2.	Захтев за превентивну/корективну меру	К.3.04-2
6.3.	Регистар статуса превентивних/корективних мера	К.3.04-3

6.1. Извештај о неусаглашености


	<p>Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд</p>
<i>Извештај о неусаглашености</i>	

Број извештаја:	
Име и презиме*: _____	Датум: _____
Функција*: _____	*особе која указује на неусаглашеност
На шта се односи неусаглашеност?	
Референтни документи: ISO 9001:2008,	
Опис неусаглашености:	
Потпис*: _____	Датум: _____
Проверавано: _____	Датум: _____
Предложена корективна мера:	
Лице задужено за квалитет: _____	Датум: _____

6.2. Захтев за превентивну/корективну меру

	Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд	
	<i>Захтев за превентивну/корективну меру</i>	
Број захтева: _____		
Предлагач: _____		Датум: _____
Опис неусаглашености:		
Могући ризик	критичан <input type="checkbox"/>	велики <input type="checkbox"/>
		мали <input type="checkbox"/>
Детаљи анализе обухватају вероватне узроке: <input type="checkbox"/> у процесима <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> у процедурама <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> у упутствима <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Аналізу извршио: _____		Датум: _____
Детаљи предложене превентивне/корективне мере:		
Одобрио: _____		Датум: _____
Задужен за извршење: _____	Датум: _____	Рок: _____
Сагласан: _____		Датум: _____
Извршио: _____		Датум: _____
Верификовао: _____		Датум: _____
Напомена:		

6.3. Регистар статуса превентивних/корективних мера

	Висока школа струковних студија за информационе и комуникационе технологије Здравка Челара 16 Београд
Регистар превентивних/корективних мера	

Година _____ Назив организационе целине _____

Редни број	Бр. прев. / кор. мере	Опис превентивне / корективне мере	Опис неусаглашености	Узрок неусаглашености	Заглав стандарда	Означај документа	Задужени задужен за реализацију превентивне / корективне мере	Рок за реализацију	Задужени задужен за верификацију превентивне / корективне мере	Рок верификације	Напомена

Верзија 1

К.3.04-3

стр.1