Riadenie nezhody na VŠBM

Číslo SM_10_PR13_2011

	Vypracoval	Preveril	Schválil	Číslo výtlačku :
Funkcia	Zmocnenec pre kvalitu	Zmocnenec pre kvalitu	Rektor	
Meno	Imrich Dufinec, Mim.prof.doc.Ing.CSc.	Imrich Dufinec, Mim.prof.doc.Ing.CSc.	Marián Mesároš Dr.h.c.prof.Ing.CSc.	
Dátum	7.11.2011	8.11.2011	8.11.2011	
Podpis				

F001_PR2-1

Smernice rektora a ďalšia dokumentácia riadenia VŠBM v Košiciach sú ich duševným majetkom.
Osobám mimo VŠBM môžu byť vydané alebo inak zverejnené jedine so súhlasom rektora VŠBM v Košiciach

1. Pokyny pre používanie smernice

Ø *Oboznámenie*
- za oboznámenie sa s touto smernicou zodpovedá každý, komu bola pridelená. O pridelení smernice je urobený záznam na titulnej strane podľa rozdeľovníka (viď. Rozdeľovník a poradové číslo),
- každý pracovník, ktorému bola pridelená táto smernica je povinný oboznámiť sa s jej obsahom a oboznámiť s ním aj svojich podriadených pracovníkov a vykonať o tom záznam do doleuvedenej tabuľky. V prípade nedostatku miesta do samostatnej tabuľky.

Ø *Uloženie*
- držitelia tlačenej formy tejto smernice (viď. rozdeľovník) zodpovedajú za to, že na ich pracovisku sa nachádzajú len platné výtlačky smernice, zodpovedajú za spôsob ich uloženia a za manipuláciu s nimi,
- smernica počas celého obdobia platnosti musí byť uložená tak, aby bola prístupná všetkým zamestnancom, ktorí ju pre výkon svojej funkcie potrebujú.

Ø *Kontrola*
- vedúci zamestnanci sú povinní sústavne vyžadovať a kontrolovať dodržiavanie tejto smernice a pri zistení závad tieto v rámci svojej právomoci odstraňovať.

Ø *Zmeny*
- každý pracovník, ktorý zistí potrebu zmeny smernice alebo jej časti je povinný podať podnet na jej revíziu u Zmocnenca pre kvalitu.
- pokiaľ smernica ako celok, alebo jej časť, neplní svoje poslanie, vedúci podá návrh na jej doplnenie, zmenu, resp. zrušenie.

Dátum	Meno	Úsek	Funkcia	Podpis

2. Účel

Táto SM stanovuje postupy pre identifikáciu a riadenie nezhody počas realizácie produktu VŠBM v Košiciach. Cieľom SM je zabezpečiť jasný a jednotný postup pri riadení nezhody a garantovať, že nekvalitné procesy nebudú používané a budú trvalé zlepšované.
Smernica popísuje záväzný postup pri identifikácii a dokumentovaní nezhodného produktu ľubovoľného procesu, ktorý by mohol ohroziť kvalitu ďalších procesov, resp. konečný výsledok realizácie produktu VŠBM v Košiciach, a zároveň popisuje postup vedúci k nápravných a preventívnym opatreniam trvalého zlepšovania.
Touto smernicou (ďalej len SM) sa vymedzujú práva a povinnosti v riadení, ako nástroj organizácie a riadenia v rámci VŠBM v Košiciach.
SM stanovuje:

- zodpovednosti a právomoci v oblasti riadenia príslušných procesov.
- formu a základnú štruktúru obsahu príslušných procesov.
- jednotný postup pre schvaľovanie, preskúmanie, identifikáciu, aktualizáciu, zmeny, zabezpečenie dostupnosti a čitateľnosti, stiahnutie, archiváciu a skartáciu dokumentácie.

3. Oblasť platnosti

Táto SM platí dňom jej podpísania rektorom, čo je aj dňom jej vydania a týka sa všetkých zamestnancov VŠBM, pretože ako nositelia alebo realizátori procesov podliehajú procesom trvalého zlepšovania.

4. Pojmy a skratky

Pojmy

- **Zhoda** – splnenie požiadavky
- **Nezhoda** – nesplnenie požiadavky
- **Chyba** – nesplnenie požiadavky týkajúcej sa zamýšľaného alebo určeného používania
- **Oprava** – činnosť vykonaná na nezhodnom produkte s cieľom urobiť ho prijateľným na zamýšľané používanie.
- **Uvoľnenie** – rozhodnutie pokračovať do ďalšej etapy procesu
- **Nezhodný produkt** -- nezhodný (chybný) vstupný materiál, polotovar, výrobok alebo služba, ktoré nie sú spôsobilé plniť funkciu, pre ktorú sú určené a ktoré musia byť v dôsledku toho vyradené alebo s vynaložením ďalších nákladov upravené. Nezhodný produkt je akýkoľvek výstup z procesu, v stave nezhody so špecifikáciou a očakávanými parametrami.
- **Nezhodný produkt opraviteľný** - nezhodný produkt, s jednou alebo viacerými drobnými chybami, ktoré možno technologicky odstrániť.
- **Riadenie nezhodného produktu** - správne a dôsledné riadenie nezhodného produktu je jedným z účinných opatrení zabezpečujúcich kvalitu a efektívnosť procesu, a preto je zamerané na tieto hlavné činností:
  - Zisťovať chybnú prácu, evidovať ju a zabezpečovať vyradenie z procesu.
  - Zabezpečiť náhradu za nezhodné produkty.
  - Rozhodnúť o oprave a u opraviteľných chybných produktoch ju zabezpečiť.
  - Zisťovať príčiny a vinníkov nezhodných produktov a chybnej práce a vinníkov ihneď informovať, aby včas mohli zamedziť ďalšiemu výskytu nezhodných produktov.
  - Poskytnúť potrebné údaje pre riadenie a plánovanie poskytovania produktov.

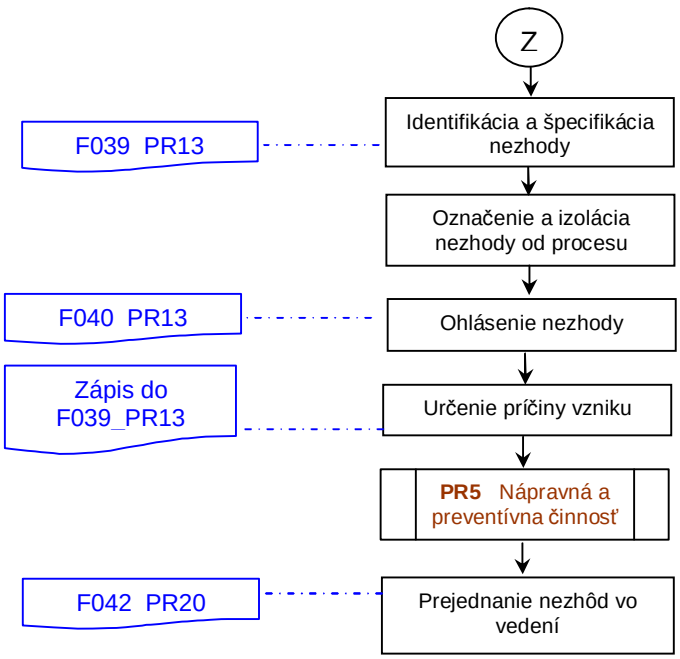
Smernice rektora a ďalšia dokumentácia riadenia VŠBM v Košiciach sú ich duševným majetkom.
Osobám mimo VŠBM môžu byť vydané alebo inak zverejnené jedine so súhlasom rektora VŠBM v Košiciach

- Uplatňovať hmotnú zodpovednosť za spôsobené škody.
- Navrhovať preventívne technické a nápravno-výchovné opatrenia vo všetkých fázach realizácie produktu, na základe rozborov nezhodnej produkcie a jej príčin.
- Zabezpečiť previazanosť konania o nezhodnom produkte s reklamačným konaním, iniciovaným zainteresovanými stranami.

Skratky

QMS	– Systém manažérstva kvality	***R***	- Rektor
PK	– Príručka kvality	***RÚ***	– Riaditeľ ústavu
SM	– Smernica	***ZMK***	– Zmocnenec pre kvalitu
STN	- Slovenská technická norma	***IA***	– Interný auditor
VŠBM	– Vysoká škola bezpečnostného manažérstva v Košiciach	***NO***	- Nápravné opatrenie
F	– Formulár (VŠBM)	***PO***	– Preventívne opatrenie
ED	– Externá dokumentácia		

5. Priebehový diagram riadenia nezhodného produktu na VŠBM v Košiciach



6. Zodpovednosť a právomoc

Matica zodpovedností

Z – zodpovedá **S** – spolupracuje **I** – je informovaný	**R**	**ZMK**	**RÚ**	**IA**	**Ostatní pracovníci**
Identifikácia a špecifikácia nezhody	S	S	S	S	S
Označenie a izolácia nezhodného produktu	S	S	S	S	S
Ohlásenie nezhody	S	S	S	S	S
Určenie príčiny vzniku	S	Z	Z	S	S
Prejednanie nezhôd vo vedení	S	Z	S	S	S

7. Popis – postup

7.1 *Identifikácia a špecifikácia nezhody, označenie a izolácia nezhody*

Základom procesu riadenia nezhody je jej identifikácia a izolácia od zhodných procesov. Pracovník, ktorý zistí výskyt nezhody (procesu, činnosti, produktu,...) okamžite vypíše formulár F039_PR13 Hlásenie o nezhode časť 1 Identifikácia nezhody a zaeviduje ju do knihy „Zoznam nezhôd“ F040_PR13:

- Názov nezhody (primeraným spôsobom),
- Vyskyt (rozsah nezhody, množstvo, atď...)
- Kategória nezhody
  - nezhoda na vstupe do procesu
  - nezhoda zistená v priebehu realizácie produktu
  - nezhoda na výstupe z procesu
  - nezhoda v dokumentácií
  - reklamácia
- Dátum identifikácie (pri reklamáciách dátum prijatia)
- Nezhodu identifikoval
- Miesto identifikácie
- Špecifikácia (popis) nezhody

Ak sa jedná o reklamáciu zaeviduje sa do Zoznamu reklamácií F041_PR13.
Nezhody zisťované v procese realizácie produktu, resp. vzdelávacieho procesu a hodnotenia výsledkov sa riadí smernicou č.SM_03_PR9_2011 Organizácia vzdelávania na VŠBM a č. POR_05_PR9_2011 Študijný a skúškový poriadok VŠBM

7.2 *Ohlásenie nezhody*

Každý pracovník je povinný nahlásiť Zmocnencovi pre kvalitu každú identifikovanú nezhodu.

7.3 *Určenie príčiny vzniku*

Preskúmanie nezhody realizuje ZMK v spolupráci s riaditeľom príslušného ústavu alebo pracoviska, kde bola nezhoda identifikovaná. Riaditeľ ústavu alebo pracoviska za asistencie

Smernice rektora a ďalšia dokumentácia riadenia VŠBM v Košiciach sú ich duševným majetkom.
Osobám mimo VŠBM môžu byť vydané alebo inak zverejnené jedine so súhlasom rektora VŠBM v Košiciach

odborných pracovníkov určí najpravdepodobnejšiu príčinu vzniku nezhody a zapíše ju do predloženého formulára (F039_PR13).

7.4 *Nápravná a preventívna činnosť*

Návrh riešenia nezhody (navrh NO, PO), realizácia s podrobným popisom, kontrola realizácie a vyhodnotenie účinnosti NO, PO sa vykonáva v zmysle smernice č. SM_11_PR5_2011 Riadenie nápravných a preventívnych opatrení. Pre vzdelávací proces platia vyššie uvedené smernice č. SM_03_PR9_2011, resp. POR_05_PR9_2011.

7.5 *Prejednanie nezhôd vo vedení*

Prejednanie nezhôd realizovaných procesov a výsledky hodnotenia vzdelávacích procesov sa uskutočňuje vo vedení minimálne raz ročne. Správu o výsledkoch predkladá do vedenia VŠBM zmocnenec pre kvalitu, v rámci preskúmania systému manažmentom, Správa F042_PR20, podľa smernice SM_14_PR20_2011 Preskúmanie systému manažmentom.

8. Zmenová služba

Schvaľovať zmeny v tejto SM je oprávnený ZMK. Záznam o zmene je uložený na poslednej strane tejto SM a podpisuje ich ZMK.

9. Súvisiaca dokumentácia

PK – Príručka kvality (aktuálne vydanie)
SM_02_PR17_2011 – Smernica „Riadenie záznamov“
SM_11_PR5_2011 – Smernica „Nápravná a preventívna činnosť“
SM_03_PR9_2011 - Smernica „Organizácia vzdelávania na VŠBM
POR_05_PR9_2011 - Smernica „Študijný a skúškový poriadok“

10. Prílohy

Príloha č.1: F039_PR13 : Hlásenie o nezhode
Príloha č.2: F040_PR13 : Zoznam nezhôd
Príloha č.3: F041_PR13 : Zoznam reklamácií

.....
Dr.h.c. prof. Ing. Marián Mesároš, CSc.
rektor VŠBM v Košiciach

Smernice rektora a ďalšia dokumentácia riadenia VŠBM v Košiciach sú ich duševným majetkom.
Osobám mimo VŠBM môžu byť vydané alebo inak zverejnené jedine so súhlasom rektora VŠBM v Košiciach

Zmena		Zrušené				Vložené				Podpis
Číslo	Dátum	Kapitola	Strana	Zmena strany č.	Vydanie	Kapitola	Strana	Zmena strany č.	Vydanie	
		;								

Smernice rektora a ďalšia dokumentácia riadenia VŠBM v Košiciach sú ich duševným majetkom.
Osobám mimo VŠBM môžu byť vydané alebo inak zverejnené jedine so súhlasom rektora VŠBM v Košiciach