# Nápravná a preventívna činnosť na VŠBM

Číslo SM_12_PR5_2011

| | **Vypracoval** | **Preveril** | **Schválil** | **Číslo výtlačku :** |
|---|---|---|---|---|
| **Funkcia** | Zmocnenec pre kvalitu | Zmocnenec pre kvalitu | Rektor | |
| **Meno** | Imrich Dufinec,<br>Mim.prof.doc.Ing.CSc. | Imrich Dufinec,<br>Mim.prof.doc.Ing.CSc. | Marián Mesároš<br>Dr.h.c.prof.Ing.CSc. | |
| **Dátum** | 8.11.2011 | 14.11.2011 | 14.11.2011 | |
| **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 |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |


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

## 2. Účel

Touto smernicou (ďalej len SM) sa vymedzujú práva a povinnosti v riadení, ako nástroj organizácie a riadenia v rámci VŠBM v Košiciach.
Táto SM určuje postup prijímania nápravných a preventívnych opatrení. Predpis určuje zodpovednosti za prijatie nápravných a preventívnych opatrení stanovených na základe zistení závažných nezhôd vrátane zistení príčin týchto nezhôd.
Táto SM ďalej popisuje základné pravidlá pre uloženie, riešenie, zavedenie a kontrolu účinnosti nápravných a preventívnych opatrení.
Cieľom tejto SM je zvýšenie efektívnosti QMS prostredníctvom riešenia príčin nezhôd alebo potenciálnych nezhôd a na tomto základe zamedzenie vzniku (resp. opakovaniu) nezhody.
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

- ***Systém manažérstva kvality*** – systém manažmentu na usmerňovanie a riadenie organizácie s ohľadom na kvalitu.
- ***Preventívna činnosť*** -- činnosť na odstránenie príčiny potenciálnej nezhody alebo inej potenciálne neželateľnej situácie.
- ***Nápravná činnosť*** – činnosť na odstránenie príčiny zistenej nezhody alebo inej neželateľnej situácie.
- ***Náprava*** – činnosť na odstránenie zistenej nezhody.
- ***Paretova analýza*** – metóda pre rozhodovanie o tom, na ktoré hlavné príčiny nezhody je nutné sa sústrediť pri ich odstraňovaní.

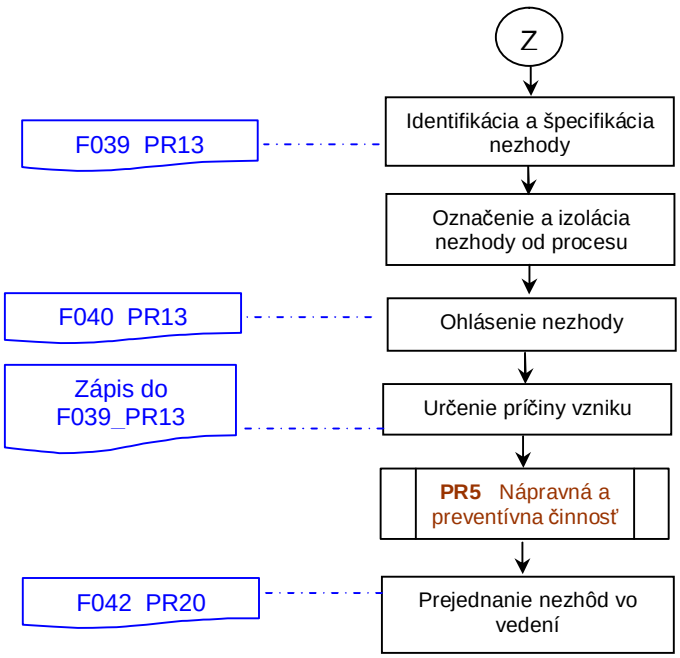
### Skratky

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***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 | | |


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

## 5. Priebehový diagram nápravnej a preventívnej činnosti na na VŠBM v Košiciach

Priebehový diagram nápravnej a preventívnej činnosti.




## 6. Zodpovednosť a právomoc

**Matica zodpovedností**

| **Z** – zodpovedá<br>**S** – spolupracuje<br>**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.


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

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 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.

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

## 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