



Зарегистрировано:  
Омк № 77 УП-УМЗ/04  
от 04.12.2015г.  
Регистратор:  
Омб/Сибова С.А./

УТВЕРЖДЕНО:  
Решением Сената  
Протокол № 3 от 04.12.2015г.  
Председатель  
Арикова З.Н.



Комратский государственный университет

Отдел менеджмента качества и учебного процесса

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества  
УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015

УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

Комрат-2015



## ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

Система менеджмента качества  
УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСЯМИ

СМК ДП 4.2.4-0.1-2015

### 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящая документированная процедура является основным документом, реализующим требования системы менеджмента качества (СМК) к управлению записями (зарегистрированными данными). Документированная процедура обязательна к применению во всех структурных подразделениях университета, вовлеченных в работу в рамках СМК.

Документированная процедура обязательна для применения управленческими звеньями всех подразделений КГУ и лицам, участвующим в формировании и представлении данных о качестве для заполнения устанавливаемых ДП форм.

Цель ДП — предоставление свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества, а также определение средств управления, требуемых при идентификации, хранении, защите, восстановлении, определении сроков сохранения и изъятия записей.

Записи о качестве позволяют:

- располагать совокупностью данных о качестве за определенный период времени;
- своевременно выявлять всевозможные несоответствия;
- выявлять причины несоответствий, устранять и предупреждать их.

### 2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности

### 3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

3.1 Термины и определения, используемые в настоящем стандарте университета, соответствуют ГОСТ Р ИСО 9000-2008:

**требование** - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;

**качество** - степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;

**система** - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов;

**система менеджмента** - система для разработки политики и целей и достижения этих целей;

**система менеджмента качества** - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;

**запись** - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;



**документ** – информация и соответствующий носитель;

**информация** — значимые данные;

**объективное свидетельство** — данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

3.2 В настоящем стандарте университета приняты следующие обозначения и сокращения:

СМК – система менеджмента качества

КГУ – Комратский государственный университет

ОМК – Отдел менеджмента качества

## 4 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Управление записями СМК КГУ включает установление и выполнение процедур идентификации, хранения, защиты, восстановления и изъятия записей СМК.

4.2 Управление записями, предусматривающее ведение и поддержание записей в рабочем состоянии, осуществляется для обеспечения возможности:

- предоставления свидетельств соответствия требованиям СМК;
- предоставления свидетельств результативности СМК;
- анализа данных с целью осуществления постоянного улучшения СМК.

4.3 Идентификации, хранению, защите, восстановлению и изъятию подлежат записи СМК:

- в процессе анализа СМК со стороны руководства университета;
- в процессе управления персоналом;
- в процессе планирования процессов жизненного цикла продукции;
- в процессах, связанных с потребителями;
- в процессе проектирования и разработки;
- в процессе закупок;
- в процессе производства и обслуживания;
- в процессе управления устройствами для мониторинга и измерений;
- в процессе проведения внутренних аудитов;
- при осуществлении мониторинга и измерения процессов и продукции;
- при анализе данных;
- в процессе управления несоответствующей продукцией;
- при разработке и осуществлении корректирующих и предупреждающих действий.

4.4 Управление записями университета осуществляется в соответствии с индексами структурных подразделений университета, в подразделениях - в соответствии с Перечнем записей подразделения.

4.5 Записи СМК, обращаются внутри организации, но, если это оговорено в контракте или по решению руководства организации, должны представляться заказчику или заинтересованным сторонам (общественным организациям, контролирующим организациям и т.д.) в оговоренные сроки.

## 5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

5.1 Ответственность за управление записями СМК несет представитель руководства по качеству.

5.2 Ответственность за внедрение данной ДП возлагается на начальника ОМК.



5.3 Ответственность за организацию идентификации, хранения, защиты, восстановления и изъятия записей, а также за полноту, четкость, достоверность, своевременность и регулярность передачи информации о качестве несут руководители подразделений.

5.4 Ответственность за накопление, систематизацию, хранение данных о качестве образования и их использование возлагается на руководителей подразделений.

5.6 Ответственность за учет, хранение и регистрацию записей в подразделении несут руководители подразделений, а также назначенные приказом ректора уполномоченные (ответственные) по качеству на кафедрах.

5.7 Состав регистрируемой информации определяется перечнем (приложение А), который при необходимости изменяется (расширяется, дополняется).

5.8 Обработка зарегистрированной информации (анализ, обобщение) осуществляется подразделениями, проводящими ее регистрацию

5.9 Хранение зарегистрированной (первичной) и обработанной информации осуществляется в соответствии с СМК ДП 4.2.3-1.0-2015 и индексами структурных подразделений КГУ, утвержденными приказом ректора (Приказ № 27- А от 06 февраля 2014г. «О введении в действие индексов структурных подразделений КГУ»), а также инструкцией по делопроизводству.

5.10 Матрица распределения ответственности представлена в Приложении Б.

## **6 ТРЕБОВАНИЯ К ЗАПИСЯМ СМК**

6.1 Записи СМК должны быть четкими, датированными, понятными и удобными для идентификации. Идентификация записей СМК обеспечивается следующим образом:

- каждая форма записи имеет номер, название, дату заполнения или формирования, подписи заполнивших и утвердивших ее лиц;

- для организации учета и обмена информацией в университете ОМК формирует индексы структурных подразделений КГУ, в которых указаны номер по порядку, индекс документа (номер, присваиваемый документу при его регистрации), дата регистрации (дата дня поступления документа на регистрацию,) наименование документа регламентирующего форму, кем утвержден (наименование структурного подразделения или должностного лица, утвердившего документ), протокол и дата утверждения, общее количество листов документа, дата отмены, Ф,И,О. предоставившего документ и подпись исполнителя.

6.2 Номер каждой записи формируется следующим образом: порядковый номер записи внутри подразделения и наименование документа.

6.3 Обмен информацией в виде записей по видам деятельности обеспечивается ведением записей по функциям, определенных в Положениях о подразделениях и в соответствии с требованиями СМК. Прослеживаемость записей по выполнению отдельных требований СМК обеспечивается наличием документов и записей, необходимых для выполнения требований СМК.

6.4. Записи СМК хранятся в условиях, исключающих их порчу, нанесение ущерба или потерю.

6.5 Записи СМК сохраняются в университете в течение срока хранения, определенного в государственных стандартах, стандартах университета и других нормативных документах с целью их использования для анализа данных о результативности СМК, эффективности предпринятых корректирующих и предупреждающих действий.

6.6. Место хранения и движение записей СМК определено Положениями о подразделениях университета СМК.



## 7. ПРОЦЕДУРА УПРАВЛЕНИЯ ЗАПИСЯМИ

7.1 Регистрируемые сведения о качестве могут быть в любой форме и на любом носителе (бумажный, электронный), но при этом они должны быть идентифицированы, легко и однозначно читаемыми, относиться к определенному процессу, иметь определенные требования к хранению, защите и восстановлению, также иметь установленные сроки хранения и изъятия записей.

7.2 Формирование записей осуществляется персоналом университета в соответствии с процедурами, определяющими требования к процессам организации и функционирования СМК.

7.3 Собранные записи передаются ответственными за управление документацией в структурных подразделениях службам и персоналу для анализа, дальнейшей обработки и хранения.


7.4 Учет и хранение записей СМК осуществляют ответственные за управление документацией в структурных подразделениях-источниках информации в соответствии с требованиями раздела 6.

7.5 Защита записей обеспечивается путем соблюдения условий хранения записей, а также ограничением доступа к определенным видам записей.

7.6 Восстановление записей осуществляется ответственным за управление документации в подразделении.

7.7 Изъятие из обращения и уничтожение устаревших записей осуществляется ответственными лицами за управление документацией на основании сроков хранения записей.


Контроль за своевременным представлением записей осуществляет ОМК, который в установленные сроки представляет собранную информацию представителю руководства по качеству и другим заинтересованным лицам. Один раз в год (в начале января) данные обобщаются и представляются для анализа руководству.

	Комратский государственный университет	
	Отдел менеджмента качества и учебного процесса	
	Управление записями	СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18


**Приложение А**  
(справочное)  
**Перечень записей, требуемые стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2001**

№ п./п.	Раздел РК КГУ	№ пункта ГОСТ Р ИСО 9001-2008	Вид записей	Рабочая документация, содержащая записи
1	2	4	3	5
1	5.6.1	5.6.1	Записи об анализе со стороны руководства	Протоколы совещаний
2	7.1	7.1	Записи, содержащие свидетельства того, что процессы жизненного цикла продукции и произведенная продукция соответствуют требованиям	Планы проводимых мероприятий Расписание занятий Индивидуальные планы преподавателей Утвержденное расписание занятий на сессию
3	7.3.	7.3.	Записи, содержащие входные данные, относящиеся к требованиям к продукции, при ее проектировании и разработке	Отчет по результатам планирования, проектирования учебного процесса Основные требования к учебному процессу Отчет о проверке
	7.3.	7.3.4	Записи, содержащие анализ выходных данных, относящихся к требованиям к продукции, и всех необходимых действий	
	7.3.	7.3.5	Записи результатов верификации проекта и разработки продукции	
	7.3.	7.3.6	Записи результатов валидации (утверждения проекта) и необходимых действий	




	Комратский государственный университет	
	Отдел менеджмента качества и учебного процесса	
	Управление записями	СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18

	7.3.	7.3.7	Записи результатов анализа изменений проекта и разработки	
	7.4.	7.4.1	Записи по оценке поставщиков и действия, вытекающие из оценки	Доверенность
4	7.5.1.2	7.5.2	Записи по оценке состояния специальных процессов	<p>Приказ о зачислении</p> <p>Экзаменационная ведомость, установленные формы статистической отчетности</p> <p>Личное дело студента. Документы государственного образца об уровне образования (квалификации),</p> <p>Приказ</p> <p>Выписка из учебной карточки (супплетмет к диплому)</p> <p>Дипломы государственного образца,</p> <p>Отчет по итогам работы ГЭК</p> <p>Документация в соответствии с заключенным договором или контрактом</p> <p>Учебные планы, индивидуальные планы,</p> <p>Приказы</p> <p>Отчеты структурных подразделений, заявки, заявления, предложения о распределении нагрузки</p> <p>Отчет о проведении анализа</p> <p>Протокол совещания</p> <p>Отчет</p> <p>Протокол</p> <p>Учебный план</p> <p>Протокол заседания Сената )Ученого совета</p>


	Комратский государственный университет	
	Отдел менеджмента качества и учебного процесса	
	Управление записями	СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18

				КГУ Журнал регистрации приема курсовых и контрольных работ, акт о выделении и уничтожении документальных материалов Приказы Библиотечные каталоги, карточки
5	7.5.3	7.5.3	Записи по управлению специальной (требуемой) идентификацией и прослеживаемостью продукции	Приказ о зачислении, студенческие билеты, зачетные книжки, личные дела, сводка движения контингента, форма 3 НК. зачетные книжки, экзаменационные ведомости, экзаменационные листы, учебные карточки, сводные экзаменационные ведомости, журналы посещений протокол Сената (Ученого совета).
6	7.5.4	7.5.4	Записи по управлению собственностью потребителей	Личные дела студентов, письменные результаты работ студентов (курсовые, лицензионные, магистерские работы и др.)
7	7.6	7.6	Записи по управлению устройствами для мониторинга и измерения. Записи, содержащие свидетельства об использовании средств и методик оценки подтверждения пригодности используемых контрольно-измерительных материалов качества образовательной услуги	Экзаменационные билеты Тестовые задания (тесты)
8	8.2.2	8.2.2.	Отчеты и результаты проведения внутренних аудитов	Годовой план внутренних проверок Служебная записка Распоряжение Аудит – план Протокол и акт Протокол




	Комратский государственный университет	
	Отдел менеджмента качества и учебного процесса	
	Управление записями	СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18

				Итоговый отчет Журнал регистрации несоответствий Приказ
9	8.2.4	8.2.4.	Записи, содержащие свидетельства о соответствии готовой продукции критериям приемки. Записи, содержащие данные о лицах, санкционирующих выпуск продукции.	Планы проводимых мероприятий. Отчеты, протоколы, акты по результатам мониторинга. Экзаменационные и зачетные ведомости, отчеты об успеваемости, Протоколы ГЭК, Письма внешних организаций, протоколы решений, План мероприятий, направленных на улучшение внешней оценки продукции, Протоколы, отчеты. План мероприятий, направленных на повышение качества образовательной деятельности
10	8.3	8.3.	Записи о выявленных несоответствиях и предпринятых действиях	Приказ Отчет по результатам функционирования СМК в университете Протоколы несоответствия Протоколы совещания Отчеты
11	8.5.2	8.5.2.	Записи результатов предпринятых корректирующих действий	Протоколы совещаний по качеству, внутренние и внешние проверки, приказ ректора университета, стандарты вуза, перечень изменений к стандарту вуза, описывающего, рассматриваемый процесс Протоколы совещаний по качеству (на уровне

	Комратский государственный университет	
	Отдел менеджмента качества и учебного процесса	
	Управление записями	СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18

				руководства университета)
12	8.5.3	8.5.3.	Записи результатов предпринятых предупреждающих действий	Протоколы совещаний по качеству, внутренние и внешние проверки, распоряжения, журналы, годовой отчет

	Комратский государственный университет	
	Отдел менеджмента качества и учебного процесса	
	Управление записями	СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18

**Приложение Б**  
(обязательное)


**Матрица ответственности СМК ДП 4.2.4 – 1.0 - 2016**

№ п/п	Выполняемая функция	Должностные лица		
		Владелец процесса	Руководители подразделени й университета	Работники подразделени й
1	2	3	4	5
1.	Разработка процедуры регистрации данных о качестве.	У		
2.	Сбор и идентификация информации.	Р	О	У
3.	Обработка зарегистрированной информации.	Р	О	У
4.	Накопление и систематизация данных.	Р	О	У
5.	Реализация процедур сбора, анализа и обобщения данных	Р	О	У
6.	Хранение и ведение данных	Р	О	У
7.	Автоматизированный контроль и ведение картотеки корректирующих действий.	Р	О	У

**Р** – руководит деятельностью и принимает окончательное решение по управлению процессом, возложена ответственность за конечные результаты;

**О** – отвечает за исполнение, обобщает результаты, готовит и обосновывает проекты решений, возложена ответственность за своевременность и качество подготовки решений;

**У** – принимает участие в подготовке решений в рамках своей компетенции, несет ответственность за обоснование своих предложений, исполняет принятое решение и возложена ответственность за своевременность и качество исполнения в рамках своей компетенции.

	Комратский государственный университет	
	Отдел менеджмента качества и учебного процесса	
	Управление записями	СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18

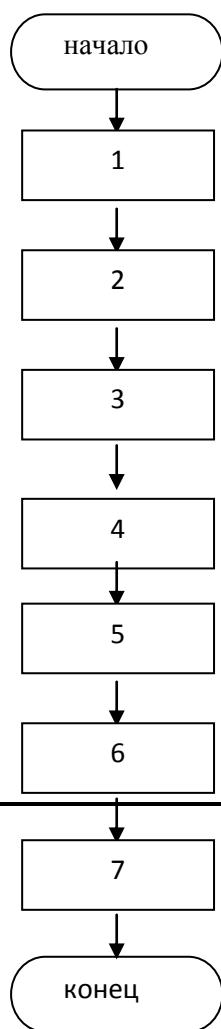
**Приложение В**  
(обязательное)  
**Спецификация процесса «Управление записями»**

<b>Цель процесса</b>	Поддержание в рабочем состоянии управление записями для представления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества
<b>Владелец процесса</b>	Представитель руководства по качеству
<b>Процесс вышестоящего уровня</b>	Система менеджмента качества
<b>Входы процесса</b>	Получение достоверной информации о качестве в установленные сроки
<b>Выходы процесса</b>	Реализация процедур сбора регистрации, анализа и обобщения данных о качестве.
<b>Требования к входам</b>	Перечень записей (Приложение А)
<b>Поставщики процесса</b>	Подразделения университета
<b>Потребители процесса</b>	Высшее руководство, подразделения университета
<b>Основные ресурсы</b>	Подготовленные кадры.
<b>Контролируемые параметры</b>	Количество несоответствий по п.4.2.4 РК КГУ Уровень выполнения корректирующих действий (%).
<b>Периодичность контроля</b>	Один раз в год
<b>Методы измерения параметров процесса</b>	Сравнительный анализ показателей предшествующего и отчетного периода (рост / снижение) количества несоответствий и процент выполненных корректирующих действий к общему количеству разработанных действий.




**Приложение Г**  
(обязательное)

**Карта процесса «Управление записями»**



№ п/п	Наименование действия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель	Согласование	Регламентирующий документ	Записи
1	Разработка процедуры регистрации данных о качестве.	По мере поступления информации	Владелец процесса	С заинтересованной стороной	ГОСТ Р ИСО 9001-2001, ДП СМК 4.2.4-1.0-2016	Стандарт университета или иной документ
2	Сбор и идентификация информации.	После выполнения действия №1	Руководители подразделений	С заинтересованной стороной	ДП СМК 4.2.4-1.0-2016	Перечень Приложение А
3	Обработка зарегистрированной информации.	После выполнения действия №2	Руководители подразделений		ДП СМК 4.2.4-1.0-2016	
4	Накопление и систематизация данных.	После выполнения действия №3	Руководители подразделений		ДП СМК 4.2.4-1.0-2007	
5	Реализация процедур сбора, анализа и обобщения данных	После выполнения действия №4	Руководители подразделений	С заинтересованной стороной	ДП СМК 4.2.4-1.0-2016	
6	Хранение и ведение данных	После выполнения действия №5	Руководители подразделений		ДП СМК 4.2.4-1.0-2016	

	Комратский государственный университет	
	Отдел менеджмента качества и учебного процесса	
	Управление записями	СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18

7	Автоматизированный контроль и ведение картотеки корректирующих действий.	После выполнения действия №6	Владелец процесса	С заинтересованной стороной	ДП СМК 4.2.4-1.0-2016	
---	--	------------------------------	-------------------	-----------------------------	-----------------------	--





Комратский государственный университет	
Отдел менеджмента качества и учебного процесса	
Управление записями	СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18

## Приложение Д

### Основные виды несоответствующей продукции в Комратском государственном университете

Продукция	Несоответствия
Результаты всех видов образовательной деятельности (основные образовательные программы, программы дополнительного профессионального образования) – выпускники (студенты/ магистры/докторанты), обладающие знаниями, умениями, навыками и компетенциями, соответствующими требованиям действующего национального стандарта и потребителей.	Несоответствие знаний, умений, навыков и компетенций выпускников требованиям действующего национального стандарта и потребителей (неуспевающие студенты, магистры и докторанты).
Кадровый потенциал – ППС, обладающий компетенциями, соответствующими требованиям направления/специальности	Несоответствие компетенций кадров высшей квалификации направления/специальности, Несоответствия компетенций профессорско-преподавательского состава требованиям КГУ, требованиям действующего национального стандарта.
Результаты проектирования образовательных программ: учебные планы, куррикулумы, учебно-методические комплексы	Несоответствия учебных планов, куррикулумов и учебно-методических комплексов требованиям национальных образовательных стандартов, локальным актам Комратского государственного университета



Комратский государственный университет

Отдел менеджмента качества и учебного процесса

Управление записями

СМК ДП 4.2.4-0.1 -2015 стр.18

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

### РАЗРАБОТАНО:

Начальник отдела менеджмента качества \_\_\_\_\_ Сибова Е.Х.

### СОГЛАСОВАНО:

Проректор по учебной работе \_\_\_\_\_ Султ Г.Г.

### УТВЕРЖДЕНО

Ректор \_\_\_\_\_ Арикова З.Н.



