

Процедура
КОРЕКТИВНЕ МЕРЕ

1.0. УВОД

Овом процедуром се дефинише поступак за покретање, спровођење и оцену ефикасности корективних мера у ВПШСС.

2.0. РЕФЕРЕНЦЕ

- Захтеви стандарда JUS ISO 9001:2000
- Пословник о квалитету Београдске пословне школе-високе школе струковних студија

3.0. ДЕФИНИЦИЈЕ И СКРАЋЕНИЦЕ

3.1. Дефиниције

3.1.1. Корективна мера је мера за отклањање узрока откривене неусаглашености или друге нежељене ситуације.

3.1.2. Иницијатор КМ - лице које уочи неусаглашеност и покрене поступак спровођења КМ за отклањање узрока настале неусаглашености и које врши оцену ефикасности спроведене КМ.

3.1.3. Неусаглашеност - неиспуњеност специфицираних захтева.

3.1.4.

3.1.5. Задужено лице за спровођење КМ - лице одређено од стране Представника руководства за квалитет или власника процеса за спровођење покренуте КМ.

3.1.6. Ефикасност КМ - мера у којој је спроведена КМ отклонила могућност поновне појаве исте неусаглашености, тј. елиминисала узрок неусаглашености.

3.2. Скраћенице

ВПШСС	- Висока пословна школа струковних студија
КМ	- Корективне мере
ЗЗКМ	- Захтев за корективну меру

4.0. ПРЕДМЕТ

Овом процедуром су обухваћене активности, носиоци активности, поступак за покретање, спровођење и оцену ефикасности КМ.

5.0. ОДГОВОРНОСТИ И ОПИС

5.1. Одговорности

♦ **Иницијатор КМ** одговоран је и овлашћен за:

- Покретање поступка КМ за утврђену неусаглашеност
- Информисање власника процеса / Представник руководства за квалитет о утврђеној неусаглашености
- Оцену ефикасности спроведене КМ
- Обавештавање власника процеса / Представник руководства за квалитет о ефикасности спроведене КМ

♦ **Власник процеса / Представник руководства за квалитет одговоран је и овлашћен за:**

- Оверу утврђене неусаглашености
- Усаглашавање предлога КМ на периодичним састанцима
- Одређивање задуженог лица за спровођење КМ
- Одређивање рока за спровођење КМ
- Информисање о ефективности спроведене КМ у оквиру процеса на периодичним састанцима

♦ **Координатор за управљање системом квалитета одговоран је и овлашћен да:**

- Организује периодичне састанке на којима се утврђују предлози за покретање КМ и врши оцена ефективности спроведене КМ
- Води евиденцију КМ
- Иницира поновни поступак за КМ уколико је оцена ефективности спроведене КМ негативна
- Сазива ванредни састанак уколико је прошао рок за спровођење КМ на коме иницира продужење рока или замену задуженог лица за спровођење КМ

♦ **Задужено лице за спровођење КМ одговорно је и овлашћено за:**

- Спровођење покренуте КМ, одобрене од стране власника процеса / Представника руководства за квалитет у предвиђеном року

5.2. Опис

5.2.1. Утврђивање неусаглашености / предлог за унапређење

Иницијатор КМ утврђује неусаглашеност / предлог за унапређење. Неусаглашеност / предлог за унапређење може се утврдити у процесу рада, путем жалбе корисника, током преиспитивања, интерне и екстерне провере. Покретање и праћење корективне мере врши се на запису Захтев за корективну меру (3-1005а). Иницијатор КМ попуњава први сегмент ЗЗКМ и то:

- Назив процеса у коме је утврђена неусаглашеност
- Порекло неусаглашености
- Опис неусаглашености
- Потпис и датум утврђива
- Узрок неусаглашености

Запис са тако попуњеним првим сегментом иницијатор КМ доставља власнику процеса, уколико је неусаглашеност утврђена у процесу рада, а Представнику руководства за квалитет уколико је порекло неусаглашености жалба корисника, преиспитивање, интерна и екстерна провера.

5.2.2. Овера неусаглашености / предлог за унапређење

Власник процеса у коме је утврђена неусаглашеност / Представник руководства, уколико се слаже са утврђеном неусаглашеношћу / предлог за унапређење оверава први сегмент ЗЗКМ и ЗЗКМ доставља Координатру за систем управљања квалитетом.

Уколико иницијатива није одобрена поступаће се обуставља.

Координатор за систем управљања квалитетом попуњава тачку стандарда и број КМ у првом сегменту ЗЗКМ.

5.2.3. Сазивање састанка за покретање КМ и оцену ефективности КМ

Координатор за систем управљања квалитетом сазива састанак за покретање КМ и оцену ефективности КМ периодично, а најмање квартално.

Састанку присуствује Представник руководства за квалитет, Координатор система управљања квалитетом, власници процеса, иницијатори КМ, задужена лица за спровођење КМ.

5.2.4. Усвајање предлога КМ и разматрање ефективности спроведених КМ

На састанку за покретање КМ и оцену ефективности КМ води се записник. Записник се доставља учесницима састанка.

5.2.5. Дефинисање КМ, рока за спровођење, одређивање задуженог лица за спровођење КМ

На одржаном састанку тачка 5.2.4, дефинише се КМ, рок за спровођење, одређује се задужено лице за спровођење КМ. На састанку се у ЗЗКМ попуњава други сегмент и то: опис КМ, задужено лице, рок, датум.

5.2.6. Овера утврђене КМ

Други сегмент ЗЗКМ оверава власник процеса задужен за спровођење КМ / Представник руководства за квалитет.

5.2.7. Спровођење КМ

Задужено лице за спровођење КМ попуњава трећи сегмент ЗЗКМ и то: извештај о спровођењу КМ, ставља свој потпис и датум. Затим ЗЗКМ доставља на оверу власнику процеса / Представнику руководства за квалитет.

5.2.8. Овера спроведене КМ

Власник процеса / Представник руководства за квалитет преиспитује КМ и оцењује да ли је спроведена у року. Уколико КМ није спроведена враћа ЗЗКМ Координатору за систем управљања квалитетом који сазива ванредни састанак (тачка 5.2.3), на коме се разматрају разлози за неспровођење КМ у року. На састанку се одређује нови рок, а по потреби одређује се и друго задужено лице за спровођење КМ.

Уколико је КМ спроведене у року, власник процеса / Представник руководства за квалитет оверава ЗЗКМ трећи сегмент. ЗЗКМ се доставља иницијатору КМ.

5.2.9. Оцена ефективности КМ

Иницијатор КМ оцењује ефективност спроведене КМ, попуњава ЗЗКМ четврти сегмент, рубрика Оцена ефективности КМ, КМ ефективна ДА/НЕ, ставља свој потпис и датум. ЗЗКМ доставља власнику процеса / Представнику руководства за квалитет.

5.2.10. Овера ефективности КМ

Власник процеса / Представник руководства за квалитет оверава ЗЗКМ четврти сегмент. Уколико КМ није ефективна враћа ЗЗКМ Координатору за систем управљања квалитетом, који сазива састанак (тачка 5.2.3), на коме се разматрају узроци који су довели до тога да КМ није ефективна и доноси се одлука о покретању нове КМ. Уколико је КМ ефективна, ЗЗКМ се доставља Координатору за систем управљања квалитетом.

5.2.11. Увођење ефективне КМ у евиденцију

Координатор за систем управљања квалитетом уводи ефективну КМ у Евиденцију корективних и превентивних мера (3-1005в).

6.0. ДИСТРИБУЦИЈА

- ♦ Нулта копија чува се у архиви службе за систем управљања квалитетом.
- ♦ Дистрибуција корисницима врши се преко дистрибуционог листа.

7.0. ПРИЛОЗИ

Број	НАЗИВ ПРИЛОГА	Ознака документа
1	Захтев за корективну меру	3-1005а

ЗАХТЕВ ЗА КОРЕКТИВНУ МЕРУ

<p>— Неусаглашеност</p> <p>Процес у коме је утврђена неусаглашеност: _____ Тачка стандарда _____ Број КМ _____ (попуњава Координатор) (попуњава Координатор)</p> <p>Порекло неусаглашености: 1. Процес рада 2. Жалбе корисника 3. Преиспитивање 4. Интерна провера 5. Екстерна провера</p> <p>Опис неусаглашености: _____</p> <p>Узрок неусаглашености: _____</p> <p>Датум утврђивања неусаглашености: _____ Иницијатор КМ: _____ Оверава: _____ (Потпис) (Потпис вл. процеса / ПРК)</p>	I СЕГМЕНТ
<p>Корективна мера: _____</p> <p>Задужено лице за спровођење кор. мере: _____ Рок за спровођење кор. мере (датум): _____ Оверава: _____ (Потпис) (Потпис вл. процеса / ПРК)</p>	II СЕГМЕНТ
<p>Извештај о спровођењу КМ: _____</p> <p>Задужено лице за спровођење кор. мере: _____ Датум: _____ Оверава: _____ (Потпис) (Потпис вл. процеса / ПРК)</p>	III СЕГМЕНТ
<p>Оцена ефикасности КМ: _____</p> <p>Кор. мера ефикасна: ДА НЕ</p> <p>Ефикасност оценио иницијатор кор. мере _____ Датум _____ Власник процеса / ПРК _____</p>	IV СЕГМЕНТ