

Кузнецова Е. С.
**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПОТОКИ,
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ АНАЛИЗЕ СМК**

Работа выполнена под руководством к. т. н., доц. Трофимова А. В.

ТГТУ, Кафедра «Автоматизированные системы и приборы»

Сбор, обработка, использование и передача информации являются неотъемлемым элементом успешной деятельности организации. Одним из методов оценивания деятельности организации в области качества является анализ системы менеджмента качества (СМК), для проведения которого необходимы данные информационных потоков (ИП).

Успех управленческой деятельности в значительной степени зависит от того, насколько быстро и качественно происходит обработка всей необходимой документации, движение которой осуществляется по определенным маршрутам от места составления или поступления в организацию до отправки заинтересованным организациям или сдачи на хранение в архив.

Выявлено, что при анализе СМК необходимо рассматривать 15 процессов, которые отражают состояние всей системы в целом. Эти процессы должны соответствовать хотя бы одному из следующих критериев:

- документированная процедура;
- процессы, связанные с целями организации в области качества;
- процессы, отвечающие требованиям п.5.6.2 [1].

Разработана графическая модель информационной взаимосвязи и взаимодействия этих процессов, используя методологию функционального моделирования IDEF1 (рисунок). Обозначение процессов соответствует дереву процессов СМК [2]. Выходные данные анализа со стороны руководства (○→) являются входными данными для процессов В 2.1, В 1.1, В 1.2, А 4, что обеспечивает процесс постоянного улучшения.

Составлено описание основных характеристик ИП, используемых при анализе СМК. Для каждого из выявленных процессов определен владелец, который отвечает за свой процесс. Методом измерения процессов служит внешний и внутренний аудит. Определены выходные данные каждого процесса, которые являются источниками информации для процесса В 2.2 – Анализ со стороны руководства. Разработаны критерии оценки процессов, необходимые при анализе результативности функционирования процессов СМК. Описание приведено в таблице, в которой указаны наименование и владелец процесса, источник информации, а также критерии оценки для каждого процесса.

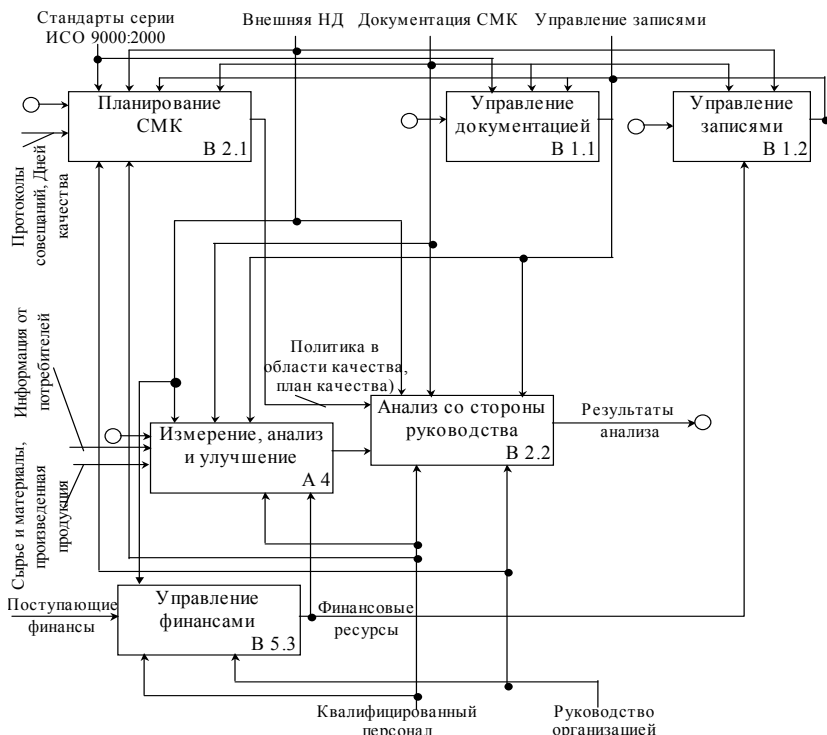


Рис. Взаимосвязь и взаимодействие процессов СМК, используемых для анализа СМК со стороны руководства

Сокращения, использованные в таблице. И1 – акты и протоколы по результатам проведения внутренних и внешних аудитов; И2 – отчет по результативности процесса (владелец процесса); И3 – отчет по сравнительному анализу достигнутых результатов за текущий и предыдущий периоды времени; И4 - отчет о результативности; И5 - отчет по результатам выполнения; К1 – выполнение корректирующих и/или предупреждающих действий по результатам предыдущего анализа; К2 – выполнение требований нормативной документации СМК; К3 – выполнение запланированных мероприятий; НД – нормативная документация; КД – корректирующие действия; ПД – предупреждающие действия; НП – несоответствующая продукция; ОУК – отдел управления качеством.

Процессы, используемые при анализе СМК

Наименование процесса, владелец процесса	Источник информации	Критерии оценки
1	2	3
В 1.1 – Управление документацией. Начальник ОУК	И1 И2	Оценивают каждый месяц: - К1, К2; - наличие в подразделениях актуализированной НД
В2.1 – Планирование СМК. Представитель руководства по качеству	И1 И2	Оценивают один раз в год: - обоснование политики, плана и целей в области качества; - К1, К2
С3.1.1 – Маркетинг. Коммерческий директор	И1, И2 И5 запланированных мероприятий и новых рынков сбыта (инженер по маркетингу)	Оценивают каждый месяц: - фактический прирост потребителей; - К1; - К2
В3.2 – Проектирование и разработка. Начальник исследовательской лаборатории	И1, И2, И3 Отчет по сравнительному анализу достигнутых результатов с предыдущим периодом времени (инженер химик)	Оценивают каждый месяц: - К1, К2; - К3 (сравнительный анализ достигнутых результатов с запланированными; достигнутых результатов с предыдущим периодом времени)
В3.3 – Планирование производства. Начальник планово-экономического отдела	И1 И3 (экономист) И2	Оценивают каждый месяц: - К1; - К2; - К3 (отклонение от плана)
В3.4 – Закупки. Начальник снабжения	И1, И2 И5 сроков поставок сырья и материалов и заявок на приобретение вспомогательных материалов, а также результативности оценки поставщиков (инженер по снабжению)	Оценивают каждый месяц: - К1, К2; - выполнение заявок и сроков поставок сырья и материалов; - поставка качественного сырья
С3.5.1 – Производство продукции. Начальник производства	И1, И2 И5 объемов и сроков поставки; плана сортности; выполнение плана работ на месяц (владелец процесса).	Оценивают каждый месяц: - К1, К2; - выполнение заявок в установленные сроки; - выполнение плана сортности; - отсутствие выпуска НП
С4.1.1 – Удовлетворенность потребителей. Начальник отдела сбыта	И1, И2 Отчет по результатам определения удовлетворенности путем проведения анкетирования (владелец процесса).	Оценивают каждый месяц: - К1, К2; - удовлетворенность внешних потребителей; - наличие претензий, жалоб, пожеланий потребителя

1	2	3
С4.1.2 – Внутренние аудиты. Начальник ОУК	И1, И2 И5 сроков проведения внутренних проверок (главный аудитор).	Оценивают после проведения внутренней проверки: - К1, К2; - выполнение сроков проведения внутренних проверок; - выполнение КД и ПД
С4.1.3 – Измерение продукции. Начальник лаборатории и ОТК	И1, И2 Отчет о сортности продукции, акты о разбраковке сырья при входном контроле (владелец процесса).	Оценивают каждый месяц: - К1,; - К2; - отсутствие жалоб и претензий к качеству готового продукта
В4.2 – Управление НП. Начальник производства	И1, И2 Акт о НП (владелец процесса).	Оценивают после появления НП: - К1, К2; - отсутствие случаев поставки НП потребителю.
В4.3 – Анализ данных. Технический директор, директор по качеству	И1 И2	Оценивают один раз в год: - К1; - К2.
С4.4.2 – КД. Начальник ОУК	И1, И2 И4 КД (владелец процесса).	Оценивают по результатам выполнения КД: - К1, К2; - К4 КД.
С4.4.1 – ПД. Начальник производства	И1, И2 И4 ПД (владелец процесса).	Оценивают по результатам выполнения ПД: - К1, К2, К4 ПД.
В5.3 – Управление финансами. Генеральный директор	И1, И2 Отчет по динамике кредиторской задолженности (владелец процесса).	Оценивают один раз в год: - К1, К2; - динамика кредиторской и дебиторской задолженности.

Таким образом, выявлены ИП, используемые при анализе СМК, описаны основные характеристики ИП, составлена взаимосвязь и взаимодействие процессов СМК, связанных этими ИП. Это позволило за короткий промежуток времени собрать и подготовить необходимую входную информацию, используемую при анализе СМК со стороны руководства.

Список литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования. - М.: Госстандарт России, 2001. -21 с.
2. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Трофимов А.В. Формирование системы менеджмента качества образовательных услуг университета//Вестник ТГТУ. – 2002. – Том 8, № 4. – Препринт. – 80 с.