

СОГЛАСОВАНО

Директор ЦК



Н.А. Гаврикова

«01» 02 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по цифровизации-
директор ЦЦОТ

А.С. Фадеев

«01» 02 2019г.

ОТЧЕТ**Анализ функционирования СМК Центра цифровых образовательных технологий
ТПУ за 2018 год**

Целью данного анализа является оценка результативности, пригодности и достаточности подсистемы СМК ЦЦОТ за 2018 год.

1. Цели и показатели результативности процессов СМК

Оценка результативности СМК проводилась по следующим процессам в соответствии с представленными критериями (Таблица 1).

Таблица 1

Наименование процесса	№ п/п	Наименование критерия	Фактическое значение	Целевое значение	% выполнения	Решение по процессу
1	2	3	4	5	6	6
1. Организация сопровождения и контроль учебного процесса по заочной и очной формам обучения в электронных образовательных средах.	1.1	1. Реализована тьюторская модель сопровождения, чел. тьюторов	5	5	100	
	1.2	Проведено вебинаров	185	701	89,2	Разработан Новый регламент проведения вебинаров (пр. № 15026 от 19.11.2018)
	1.3	Разработка плагинов для LMS Moodle	6	6	100	
	1.4	Разработка программных модулей для учебной аналитики	5	3	60	Внести в План развития Moodle на 2019
	1.5	Разработка /актуализация нормативно-организационных документов	6/3	6/3	100	
2. Обеспечение функционирования и развитие аппаратно-программной инфраструктуры ЦЦОТ	2.1	Интеграция платформы ТПУ-онлайн с системой «одного окна»	1	1	100	
	2.2	Разработка Лектория ТПУ	1	1	100	
	2.3	Разработка программного средства для зачёта показателя ЭФК	1	1	100	

	2.4	Разработка программных модулей для LMS Moodle	6	6	100	
3. Производство электронных образовательных ресурсов различных типов	3.1	Производство внутрикампусных онлайн-курсов	180	240	133	
	3.2	Производство видеоресурсов	40	46	115	
	3.3	Производство MOOK	3	3	100	
	3.4	Производство компьютерных тренажеров и виртуальных лабораторных работ	2	4	200	
	3.5	Выставочные-/конкурсные мероприятия	4	9	225	
4. Организация и развитие онлайн-обучения в ТПУ	4.1	Мониторинг системы электронного обучения в ТПУ	1	1	100	
	4.2	Апробация сетевой модели виртуальной академической мобильности/кол-во чел	1/865	1/865	100	
	4.3	Реализация ДОП в области электронного обучения (13 ДОП/колво чел)	13/176	13/176	100	
	4.4	Обучение ППС университетов Томска в рамках Томского регионального центра компетенций в области онлайн-обучения	253	253	100	
	4.5	Привлечено для обучения на MOOK ТПУ	Не менее 10 000	15018	150	

1.1 Анализ данных об условиях реализации процессов подсистемы СМК в ЦЦОТ, параметры и показатели качества свидетельствуют о том, что процессы и их результаты соответствуют установленным требованиям. Процессы находятся в управляемом состоянии.

2. Результаты выполнения плана мероприятий по предыдущему анализу подсистемы СМК

Таблица 2

№ п/п	Мероприятия по улучшению подсистемы СМК	Результаты достижения мероприятия	Документ, подтверждающий достигнутый результат	Причины невыполнения
1	Регламентация рабочих взаимодействий	выполнено	<ol style="list-style-type: none"> 1. Функционал ЦЦОТ и ЦРС (ЕД) по организации и обеспечению учебного процесса студентов заочной формы обучения» (передан в УОД для подготовки приказа по ТПУ, ноябрь 2018) 2. Функциональная матрица взаимодействия подразделений ЦЦОТ по планированию разработки онлайн-курсов (распоряжение № 20 от 10.05.2018) 3. Регламент работы Службы поддержки пользователей (распоряжение №7 от 05.03.2018) 4. Регламент взаимодействия подразделений ЦЦОТ по сопровождению электронного обучения (распоряжение №10 от 16.03.2018) 5. Карта процесса «Сопровождение обучения в электронной среде» (распоряжение №15 от 10.05.2018) 	

3. Результаты внутренних и внешних аудитов

3.1. В 2018 году в ЦЦОТ были проведены аудиты: внутренний 14 марта и внешний 30 мая.

Таблица 3

	Внутренний аудит	Внешний аудит
Количество несоответствий	—	—
Количество рекомендаций	—	Проводить не только выявление, анализ, но и оценку рисков

3.1 Аудиторская проверка показала, что СМК в ЦЦОТ функционирует в соответствии с требованиями стандарта *ГОСТ Р ИСО 9001-2015* и внутренними нормативными документами СМК.

4. Удовлетворенность потребителей и отзывы от соответствующих заинтересованных сторон

В отчетном периоде проведена оценка удовлетворенности студентов очной формы обучения, в опросе приняли участие 766 студентов, результаты опроса отражены в *Отчете по результатам социологического исследования от 20.01.2018 г* и «Мониторинг мнения студентов ТПУ об использовании электронных курсов в учебном процессе».

Также проведена оценка удовлетворенности ППС, реализующих учебные мероприятия в электронной среде, результаты отражены в социологическом исследовании «Мнение ППС об организации электронного обучения в ТПУ», в опросе приняли участие ППС, работающие в системе электронного обучения, всего 112 чел.

Проведен анализ запросов пользователей системы электронного обучения ТПУ, поступивших в Службу поддержки пользователей в течение 2018 года (всего получено 1522 запроса).

Результаты оценки удовлетворенности студентов, ППС и анализ запросов в СПП рассмотрены на заседании организационно-методической комиссии (протокол от 31.01.2019), сформирован и находится на контроле исполнения *План корректирующих мероприятий (утв. 20.02.2019 г.)*, направленный на устранение причин и улучшение удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон.
(см. Приложение 1)

5. Изменения во внутренних и внешних факторах

5.1 Анализ внешних и внутренних факторов в отчетном периоде 2018 г. проведен и представлен в отдельном документе «Анализ среды». *Приложение 2*

6. Анализ результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей

6.1 ЦЦОТ определил риски и мероприятия по предотвращению или уменьшению их нежелательного влияния в отдельном документе «*Риски ЦЦОТ и их анализ*» (Приложение 3).

7. Изменения в подсистеме СМК

7.1 За отчетный период произошли следующие изменения:

- в организационной структуре: *реорганизация подразделения (пр. №5/од от 26.01.2018): создание ЦЦОТ на базе ИнЭО, присоединение ОДОУ, НТБ, создание ОООО, переход учебного отдела в ЦРС (ЕД);*
- сокращение штатного расписания.

Имеется необходимость актуализации процессов и документации СМК в связи с вышеперечисленными изменениями.

Вывод

Подсистема СМК подразделения *(соответствует* требованиям ГОСТ Р ИСО 9001.

Решения по результатам анализа:

1. Актуализация Карты процессов ЦЦОТ.
2. Актуализация Положения о ЦЦОТ и Положений о подразделениях, должностных инструкций.
3. Продолжить работу по регламентации процессов ЦЦОТ (Жизненный цикл электронного курса).

Уполномоченный по качеству ЦЦОТ

Е. Недоспасова
01.02.2018

Е.А. Недоспасова

СОГЛАСОВАНО

Директор ИШНПТ

А.Н. Яковлев

«11» 04 2019

УТВЕРЖДАЮ

Директор Центра качества

Н.А. Гаврикова

«10» 04 2019

**План внутреннего аудита СМК
Инженерная школа новых производственных технологий**

1. Цель проведения аудита: оценка соответствия и адекватности системы менеджмента качества КС требованиям МС ISO 9001:2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012, требованиям нормативной документации и запланированным показателям деятельности, поиск потенциала для улучшений.

2. Дата проведения аудита: 17 апреля 2019 года.

3. Аудиторская группа

Статус	ФИО	Контактная информация (тел., e-mail)
Ведущий аудитор	Каргина Е.Б.	3721 kargina@tpu.ru
Аудитор	Яблокова С.А.	2746 say1@tpu.ru

4. Объект проверки (проверяемый процесс): Процессы и деятельность, осуществляемые ИШНПТ, в части требований стандарта ISO 9001:2015.

- Среда организации
- Лидерство
- Планирование
- Средства обеспечения
- Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками,
- Управление несоответствующими результатами процессов
- Управление документированной информацией
- Улучшения

5. План проведения аудита

Дата, время	Место проведения аудита	Пункты требований в разрезе МС ISO 9001:2015	Пункты требований в разрезе ГОСТ РВ 0015-002-2012
09:00 – 09:15	Администрация ИШНПТ, корпус №11, офис 218 Директор Яковлев Алексей Николаевич Уполномоченный по качеству Герасименко Валерия Владимировна		
09:15– 10.30	Научно-образовательный центр «Технологии космического материаловедения» Ведущий научный сотрудник Лебедев Сергей Михайлович	Цели и задачи аудита. 4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6, 7.1.6, 7.2, 7.4, 7.5, 8.4, 8.5.6, 8.7, 9, 10.	4.1, 5.4.1, 7.2, 7.3, 8.2.3
11.00 – 12:30	Научно-производственная лаборатория «Чистая вода», Научный парк, офис 302	4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.3, 6, 7.1.6, 7.2, 7.4, 7.5, 8.4, 8.5.6, 8.7, 9, 10.	

	Заведующий лабораторией Шиян Людмила Николаевна		
12:30 – 14:00	Отделение материаловедения Руководитель отделения Клименов Василий Александрович	4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.3, 6, 7.1.6, 7.2, 7.4, 7.5, 8.4, 8.5.6, 8.7, 9, 10.	

Разработал
Ведущий аудитор

Каргина

Каргина Е.Б.

СОГЛАСОВАНО

Директор ИШНПТ

А.Н. Яковлев

«27» 05 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЦК

Н.А. Гаврикова

«29» 04 2019 г.

**Отчет о внутреннем аудите СМК
Инженерная школа новых производственных технологий**

1 Общая информация

Подразделение	Инженерная школа новых производственных технологий
Дата/время проведения	17.04.2019
Ведущий аудитор	Каргина Е.Б.
Аудитор	Яблокова С.А.
Представители проверяемого подразделения	Заместитель директора по развитию ИШНПТ Костиков К.С., уполномоченный по качеству ИШНПТ Герасименко В.В., ученый секретарь Зайцева М.С., Ведущий научный сотрудник НОЦ «ТКМ» Лебедев С.М., Заведующий НПЛ «Чистая вода» Шиян Л.Н.

2 Область и цели аудита:

в соответствии с планом внутреннего аудита СМК.

3 Краткая информация:

п/п ISO 9001	Записи аудитора
Администрация ИШНПТ	
4.1 7.4 8.4	<p>Системные проблемы, которые тормозят основную деятельность ИШНПТ, связаны:</p> <ul style="list-style-type: none">С настройками ИПК «СОУД». Программный комплекс так настроен, что при отклонении документа, автор не может исправить замечания и отправить документ лицу, которое отклонило, а должен проходить процедуру согласования сначала. В программе не отражается общее время согласования документа с учетом устранений замечаний.С длительностью осуществления процесса закупок, который идет не меньше 1 месяца.
4.4	<p>С 1 января 2019 года ТПУ может самостоятельно присуждать ученые степени. В ИШНПТ на базе действующих ВАК советов были организованы диссертационные советы, работающие по системе самостоятельного присуждения ученых степеней:</p> <ul style="list-style-type: none">02.00.03 – Органическая химия (химические науки);05.17.11 – Технология силикатных и тугоплавких неметаллических материалов (технические науки). <p>Рекомендация 1: Документация, регламентирующая порядок работы диссертационных советов, работающих по системе самостоятельного присуждения ученых степеней находится в стадии разработки (Положение, Регламент) и требует единого, системного подхода, с привлечением к их разработке и согласованию всех заинтересованных сторон.</p>
Научно-образовательный центр «Технологии космического материаловедения»	
7.1.3 7.1.5 7.5	<p>В 2019 г. в НОЦ «ТКМ» не появилось новых технических средств, относящихся к оборудованию для мониторинга измерений.</p> <p>В НОЦ «ТКМ» не появилось документов по стандартизации для научно-технической продукции военного назначения.</p>

<p>ГОСТ РВ 0015- 002- 2012 7.6</p> <p>4.2.1. 2а 7.1.2 7.5 8.1 7.1.4 8.4.4</p>	<p>Рабочая группа, выполняющая работы по разработке и изготовлению опытной партии образцов из полиэтилена низкой плотности, состоит из 8 сотрудников. Работы выполняются в 3 смены.</p> <p>Отклонение 1: Формальный график работы (8-ми часовой рабочий день) не совпадает с фактическим (сменный график работы, 2 смены по 12 часов).</p> <p>Рекомендация 2: Внести корректировки в форму «Маршрутной карты», в соответствии с результатами обсуждения во время внутреннего аудита.</p> <p>Рекомендация 3: Провести работу в отношении производственной среды, а именно: Идентифицировать емкости содержащие жидкости и вещества, навести порядок (много лишних элементов, вторичная тара, различные материалы и т.п.).</p> <p>Рекомендация 4: Привести в порядок хранение и обеспечить сохранность сопроводительных документов о качестве на сырье и материалы (паспорта качества, разрешительные документы-сертификаты, СГР, декларации о соответствии и т.п.)</p>
<p>Научно-производственная лаборатория «Чистая вода»</p>	
<p>4.1 9.1 4.4 7.5 4 9.3 9.2 7.5 9.2 9.3 10</p>	<p>Лаборатория аккредитована на соответствие требованиям ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009, приказа №326, от 30.05.2014г. Представлен Аттестат аккредитации № RA.RU.510653 выдан 11 марта 2015 г. Подтверждение компетентности прошли в марте 2018г. В связи с изменением названия лаборатории было подано Заявление о внесении изменений в сведения реестра аккредитованных лиц №17/948 от 27.01.2019г.</p> <p>Описание СМК лаборатории представлено Руководстве по качеству НПЛ «Чистая вода» от 04.04.2019г.</p> <p>Лаборатория собирается внедрять риск-ориентированное мышление. Представлен проект документа по управлению рисками в НПЛ «Чистая вода».</p> <p>Представлен протокол от 05.03.2018 «Анализ деятельности со стороны руководства».</p> <p>Внутренний аудит по требованиям стандарта ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009 проводит менеджер по качеству лаборатории Н.В. Пилипец, согласно программы внутреннего аудита.</p> <p>Представлены следующие документы: программа внутреннего аудита СМК на 2019 г. НПЛ «Чистая вода», протокол внутреннего аудита №1/2019 от 29.03.2019.</p> <p>Отклонение 2: Внутренний аудит проводится не по всем пунктам стандарта ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009.</p> <p>Отклонение 3: Не все необходимые входные данные представлены для анализа со стороны высшего руководства</p> <p>Рекомендация 5: Составлять Программу внутреннего аудита с учетом необходимости проверки всех пунктов стандарта ГОСТ ИСО/МЭК 17025.</p> <p>Рекомендация 6: Доработать раздел РК, в котором определен порядок проведения анализа со стороны руководства с учетом всех необходимых входных данных, в т.ч. вида, формы их представления.</p> <p>Рекомендация 7: Ввиду выхода новой версии ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2017г. детально изучить требования вновь введенной версии стандарта для обеспечения гарантии прохождения процедуры подтверждения компетенции (особенно разделов п.7.2 Выбор, верификация и валидация методов, п.7.6 Оценка неопределенности измерений, п.7.7 Обеспечение достоверности результатов, п.6.5 Метрологическая прослеживаемость, п.8.9 Анализ со стороны высшего руководства).</p> <p>Рекомендация 8: В отношении лабораторной посуды, определить необходимый статус, и распространить внутреннюю калибровку на все единицы мерной посуды, для которой не предусмотрена первичная поверка (калибровка) производителем. Документировать порядок проведения внутренней калибровки. Сохранять записи о проведении верификации.</p>

	Проанализировать, возможность наличия аналогичных отклонений в отношении других видов вспомогательного оборудования.
Отделение материаловедения	
8	ООП «Материаловедение и технологии материалов» Магистерская программа соответствует ФГОС ++. Подготовлен пакет документов по ООП по переходу на ФГОС +++. План набора был 17 человек, набрали 13 человек. Бакалаврская программа разработана для студентов из Китая. Студенты 2 года обучаются в Китае, 2 года в России. Сейчас по программе обучаются 13 человек.
5.1.2	Сотрудники отделения проводят анкетирование удовлетворенности студентов ООП.
9.1.3	По результатам анкетирования вносятся изменения в ООП.
10	
7.4	Отклонение 4: Сотрудники отделения плохо информированы о системных мероприятиях НИ ТПУ, проводимых Центром качества о результатах которых было доложено на совещании уполномоченных по качеству, например: Не информированы о наличии и содержании «последних» отчетов по мониторингу степени удовлетворенности магистрантов и бакалавров ТПУ организацией учебного процесса; Не информированы о новом способе оценки удовлетворенности студентов - фокус-группы по ООП; Не имеют материалов по результатам круглого стола, проходившего 14 марта 2019г. Рекомендация 9: УК ИШНПТ на регулярной основе информировать ОСМК подразделений о функционировании и совершенствовании СМК НИ ТПУ.

4 Отклонения:

№	п/п ISO 9001	Содержание отклонения	НС	ЗМ
1.	7.1.2	Формальный график работы (8-ми часовой рабочий день) не совпадает с фактическим (сменный график работы, 2 смены по 12часов).	+	
2.	9.2	Внутренний аудит проводится не по всем пунктам стандарта ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009.	+	
	9.3	Не все необходимые входные данные представлены для анализа со стороны высшего руководства	+	
	7.4	Сотрудники отделения плохо информированы о системных мероприятиях НИ ТПУ, проводимых Центром качества о результатах которых было доложено на совещании уполномоченных по качеству, например: Не информированы о наличии и содержании «последних» отчетов по мониторингу степени удовлетворенности магистрантов и бакалавров ТПУ организацией учебного процесса; Не информированы о новом способе оценки удовлетворенности студентов - фокус-группы по ООП; Не имеют материалов по результатам круглого стола, проходившего 14 марта 2019г.		+

5 Рекомендации:

Рекомендация 1: Документация, регламентирующая порядок работы диссертационных советов, работающих по системе самостоятельного присуждения ученых степеней находится в стадии разработки (Положение, Регламент) и требует единого, системного подхода, с привлечением к их разработке и согласованию всех заинтересованных сторон.

Рекомендация 2: Внести корректировки в форму «Маршрутной карты», в соответствии с результатами обсуждения во время внутреннего аудита.

Рекомендация 3: Провести работу в отношении производственной среды, а именно: Идентифицировать емкости содержащие жидкости и вещества, навести порядок (много лишних элементов, вторичная тара, различные материалы и т.п.).

Рекомендация 4: Привести в порядок хранение и обеспечить сохранность сопроводительных документов о качестве на сырье и материалы (паспорта качества, разрешительные документы-сертификаты, СГР, декларации о соответствии и т.п.)

Рекомендация 5: Составлять Программу внутреннего аудита с учетом необходимости проверки всех пунктов стандарта ГОСТ ИСО/МЭК 17025.

Рекомендация 6: Доработать раздел РК, в котором определен порядок проведения анализа со стороны руководства с учетом всех необходимых входных данных, в т.ч. вида, формы их представления.

Рекомендация 7: Ввиду выхода новой версии ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2017г. детально изучить требования вновь введенной версии стандарта для обеспечения гарантии прохождения процедуры подтверждения компетенции (особенно разделов п.7.2 Выбор, верификация и валидация методов, п7.6 Оценка неопределенности измерений, п.7.7 Обеспечение достоверности результатов, п.6.5 Метрологическая прослеживаемость, п.8.9 Анализ со стороны высшего руководства).

Рекомендация 8: В отношении лабораторной посуды, определить необходимый статус, и распространить, внутреннюю калибровку на все единицы мерной посуды, для которой не предусмотрена первичная поверка (калибровка) производителем.

Документировать порядок проведения внутренней калибровки.

Сохранять записи о проведении верификации.

Рекомендация 9: УК ИШНПТ на регулярной основе информировать ОСМК подразделений о функционировании и совершенствовании СМК НИ ТПУ.

Ведущий аудитор

Каргина

Каргина Е.Б.