



| | | | | |
|--|---------------------------------|----------|---------------|----------------------------------|
|  <p>WYŻSZA SZKOŁA BANKOWA W TORUNIU WYDZIAŁ W BYDGOSZCZY</p> | Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu | | nr P/SZJK/022 | |
| | | | strona 1 z 4 | |
| Procedura nadzoru nad usługą niezgodną | | wdrożona | Wersja: 1.3 | Data wdrożenia: 18.08.2020 r. |

PROCEDURA NADZORU NAD USŁUGĄ NIEZGODNĄ

| | DATA | PODPIS |
|--------------|------------|--|
| Opracował: | 24.07.2020 | Małgorzata Suchomska Pełnomocnik Rektora ds. jakości kształcenia |
| Zatwierdził: | 18.08.2020 | Prof. dr hab. Marek Jacek Stankiewicz Rektor WSB w Toruniu |

| | | | |
|---|----------|---------------|----------------------------------|
|  <p>Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu</p> | | nr P/SZJK/022 | |
| | | strona 2 z 4 | |
| Procedura nadzoru nad usługą niezgodną | wdrożona | Wersja: 1.3 | Data wdrożenia: 18.08.2020 r. |

1) Cel procedury

Celem procedury jest usystematyzowanie i opis zasad nadzoru nad usługą niezgodną. Stosowanie niniejszej procedury ma zapewnić:

- identyfikację niezgodności w realizacji usługi edukacyjnej w stosunku do wymagań studenta i wewnętrznych standardów,
- ustalenie sposobu postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności w realizacji usługi edukacyjnej.

2) Definicje

Niezgodność w realizacji usługi edukacyjnej – każda sytuacja, w której sposób realizacji lub skutki realizacji usługi edukacyjnej nie spełniają:

- a) oczekiwań studenta lub słuchacza,
- b) wewnętrznie przyjętych standardów kształcenia,
- c) wewnętrznych regulacji prawnych,
- d) powszechnie obowiązujących regulacji prawnych w zakresie szkolnictwa wyższego.

Działanie korygujące – działanie mające na celu wyeliminowanie wykrytej niezgodności lub jej skutków.

Działanie zapobiegawcze – działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyny niezgodności tak, aby wykluczyć jej wystąpienie w przyszłości.

Audyt – usystematyzowane i niezależne badanie mające stwierdzić, czy działania odnoszące się do jakości i ich wyniki są zgodne z zaplanowanymi ustaleniami oraz czy ustalenia są skutecznie realizowane i pozwalają na osiągnięcie celów.

Audytorka – osoba uprawniona do przeprowadzenia audytu.

Pełnomocnik – Pełnomocnik Rektora ds. jakości kształcenia.

Usługa zgodna – przygotowanie i przeprowadzenie procesu dydaktycznego na studiach wyższych, studiach podyplomowych oraz kursach i szkoleniach, uwzględniającego wewnętrzne i zewnętrzne przepisy jakościowe, zgodnie z posiadanymi uprawnieniami.

Usługa niezgodna – usługa, w której realizacji stwierdzono niezgodności.

Właściciel procesu – osoba odpowiedzialna za zarządzanie procesem i jego ciągłe doskonalenie.

3) Zakres procedury

Procedura obejmuje swoim zakresem wszystkie obszary organizacyjne objęte Systemem Zapewniania Jakości Kształcenia w Wyższej Szkole Bankowej w Toruniu i wszystkich zatrudnionych

4) Dokumenty powiązane:


PN-EN ISO 9001:2015

Księga systemu zapewnienia jakości kształcenia w Wyższej Szkole Bankowej w Toruniu (KSZJK)

5) Opis postępowania

W Uczelni rozróżniamy następujące niezgodności:

- niezgodność związana z brakiem dokumentacji lub brakami i/lub błędami w dokumentacji dotyczącej programu kształcenia zdefiniowanej w KSZJK,

| | | | | |
|--|---------------------------------|-------------|----------------------------------|--|
|  | Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu | | nr P/SZJK/022 | |
| | | | strona 3 z 4 | |
| Procedura nadzoru nad usługą niezgodną | wdrożona | Wersja: 1.3 | Data wdrożenia: 18.08.2020 r. | |

- niedotrzymanie terminów realizacji zadań wynikających z procedur KSZJK,
- niewywiązywanie się lub niewłaściwe wywiązywanie się z obowiązków pracowniczych związanych z wykonywaną usługą edukacyjną, opisanych w KSZJK,
- brak nadzoru nad dokumentami i zapisami (rozumiane jako nieprzestrzeganie procedur, szczególnie w zakresie nadzoru nad dokumentacją oraz nad archiwizowaniem dokumentów),
- skargi i uwagi zgłaszane przez studentów i słuchaczy oraz pracowników działów administracji i wykładowców.

Niezgodności identyfikowane są m.in. podczas:

- przeglądów zarządzania,
- audytów,
- hospitacji zajęć,
- czynności nadzorczych wykonywanych przez Władze Uczelni,
- analizy zgłaszanych skarg i uwag.

5.1. Identyfikacja usługi niezgodnej

Identyfikacja usługi niezgodnej może być dokonana przez każdego studenta, słuchacza i pracownika WSB w Toruniu. Każda zaobserwowana niezgodność dotycząca realizacji usługi edukacyjnej powinna być zgłoszona w formie pisemnej, jeśli dotyczy studiów wyższych do Asystenta Dziekana, a jeśli dotyczy studiów podyplomowych to do Centrum Studiów Podyplomowych. Zaleca się stosowanie formularza wg wzoru w zał. 1. Każda zgłoszona niezgodność, niezależnie od formy zgłoszenia, powinna zostać zarejestrowana i przeanalizowana.

5.2. Dokumentowanie niezgodności

Wszystkie działania związane z zaistnieniem niezgodności w realizacji usługi edukacyjnej, są rejestrowane w Rejestrach Usług Niezgodnych prowadzonych przez Asystentów Dziekana oraz Centrum Studiów Podyplomowych (wzór w zał. 2)

5.3. Analiza niezgodności

Dziekani Wydziałów/Dyrektor Centrum Studiów Podyplomowych oraz właściciele procesów dokonują analizy niezgodności, w celu zidentyfikowania przyczyn powstania usługi niezgodnej z wymaganiami. Po identyfikacji przyczyn, Dziekan/Dyrektor Centrum Studiów Podyplomowych na podstawie propozycji właściciela procesu, podejmuje decyzję, co do istoty, skali i zakresu niezbędnych działań korygujących i zapobiegawczych.


5.4. Niezgodności wykryte podczas audytu wewnętrznego

Zasady postępowania z niezgodnością wykrytą podczas audytu wewnętrznego zawarte są w procedurze dotyczącej audytu wewnętrznego.

5.5. Raportowanie niezgodności do Władz WSB w Toruniu

Dziekani Wydziałów przedstawiają podsumowanie zarejestrowanych niezgodności na **posiedzeniach Senatu** WSB w Toruniu. Oceny skuteczności działań korygujących i zapobiegawczych dokonuje się podczas przeglądów zarządzania.

6) Odpowiedzialność i uprawnienia w zakresie stosowania procedur

| | | | | |
|--|---------------------------------|----------|---------------|----------------------------------|
|  | Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu | | nr P/SZJK/022 | |
| | | | strona 4 z 4 | |
| Procedura nadzoru nad usługą niezgodną | | wdrożona | Wersja: 1.3 | Data wdrożenia: 18.08.2020 r. |

| L.p. | Działania | Odpowiedzialni | Termin |
|------|--|---------------------------------|----------------|
| 1 | Identyfikacja usługi niezgodnej z wymaganiami | Każda osoba w organizacji | Gdy zaistnieje |
| 2 | Analiza problemu i identyfikacja przyczyn | Dziekani i właściciele procesów | Gdy zaistnieje |
| 3 | Decyzja o skali i zakresie działań korekcyjnych i korygujących | Dziekan | Gdy zaistnieje |

Właściciele procesów co najmniej raz w roku na spotkaniu Zespołu Dziekańskiego na podstawie rejestrów usług niezgodnych lub kart niezgodności, omawiają podjęte działania korygujące, doskonalące i zapobiegawcze.

7) Dane wyjściowe procesu

Rejestr usług niezgodnych

Usługa zgodna

8) Załączniki

1. Karta zgłoszenia niezgodności
2. Rejestr niezgodności