

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 1 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

УТВЕРЖДАЮ:



Ректор КНУ им. Ж. Баласагына
Д.Т. Чонтоев
« 18 » июня 2025 г.

Установление системы менеджмента качества Кыргызского национального университета им. Жусупа Баласагына в соответствии с требованиями ISO 9001:2015

Устав проекта
СМК.Устав.01

РЕКОМЕНДОВАНО
Советом по качеству
Протокол № 8
От « 13 » 06 2025г.

ПРИНЯТО
Ученым Советом
Протокол № 10
От « 18 » 06 2025г.

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 2 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

Содержание

Содержание.....	2
1 Цель проекта.....	3
2 Область применения проекта.....	3
3 Термины и определения.....	3
4 Показатели результативности проекта.....	4
5 Нормативные документы.....	4
6 Реализация проекта.....	5
6.1 Этапы реализации проекта.....	5
6.2 Проектная группа.....	5
6.3 Комментарий к таблицам.....	5
6.4 Правила заполнения таблиц.....	5
6.5 План-график исполнения проекта.....	6
7 Подготовка и планирование установления СМК КНУ (Этап 1).....	7
7.1 Подготовка и утверждение устава проекта «Установление СМК КНУ».....	7
7.2 Определение среды (контекста) организации (4.1–2).....	8
7.3 Определение области применения СМК (4.3).....	8
7.4 Определение организационной структуры СМК (5.3).....	9
7.5 Установление политики и целей в области качества высшим руководством.....	9
7.6 Анализ периода подготовки со стороны высшего руководства.....	10
8 Идентификация, проектирование и описание процессов СМК КНУ (Этап 2).....	10
8.0 Устранение несоответствий по Этапу 1.....	10
8.1 Идентификация процессов и управление документацией.....	10
8.2 Процессы планирования СМК (6).....	11
8.3 Процессы планирования производства образовательных услуг и продуктов (8.1-2).....	11
8.4 Процессы, связанные с проектированием образовательных услуг и продуктов (8.3).....	11
8.5 Процессы управления внешними поставщиками (8.4).....	12
8.6 Процессы, связанные с предоставлением услуг и продуктов (8.5–7).....	13
8.7 Процессы обеспечения ресурсами (инфраструктура, окружающая среда).....	14
8.8 Процессы обеспечения ресурсами (персонал).....	14
8.9 Процессы, связанные с обеспечением результативности СМК.....	14
8.10 Анализ этапа определения, проектирования и описания процессов.....	15
9 Сборка элементов СМК, внутренний аудит и оценивание результативности СМК КНУ (Этап 3).....	15
9.0 Устранение несоответствий по Этапу 1 и 2.....	15
9.1 Установление системы мониторинга и измерений.....	16
9.2 Установление процедуры управления несоответствиями и корректирующими действиями.....	16
9.3 Сборка системы менеджмента качества.....	16
9.3 Внутренний аудит.....	16
9.4 Устранение несоответствий и корректирующие действия.....	17
9.5 Анализ периода сборки СМК и оценивания.....	17
Лист согласования.....	18

Аннотация

Данный проект содержит перечень мероприятий, необходимых для построения системы менеджмента качества (СМК) КНУ им. Ж. Баласагына в соответствии с требованиями ISO 9001:2015.

КНУ им. Ж. Баласагына должен закончить внедрение СМК и выйти с заявкой на сертификацию в сертифицирующий орган в ноябре 2025 г.

План-график исполнения проекта содержится в п.6.5.

Внимательно ознакомьтесь с терминами в пункте 3 «Термины и определения», которые обычно используются при общении относительно систем менеджмента качества, и перечнем мероприятий в пункте 7 «Подготовка и планирование (Этап 1)».

С вопросами и предложениями обращаться Департамент системы менеджмента качества образования.



1 Цель проекта

- 1.1 Установление системы менеджмента качества (СМК) КНУ как инструмента реализации политики в области качества и для достижения целей качества КНУ.
- 1.2 Признаки достижения цели (показатели оценки результатов) проекта:
- управляемость КНУ (означает наличие цикла PDCA в идентифицированных процессах СМК, адекватность документации процессам);
 - исчисляемая результативность СМК КНУ, основанная на стратегическом плане развития КНУ им. Ж. Баласагына до 2026 года, дорожная карта по реализации трансформации высшего профессионального образования КНУ им. Ж. Баласагына в модель «Университет 4.0»;
 - соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015;
 - увеличение возможности достижения целей КНУ.

2 Область применения проекта

Деятельность по проекту распространяется на учебные, научные и административные подразделения КНУ им. Ж. Баласагына и отдельных сотрудников, которые оказывают или могут оказывать влияние на качество образовательных услуг и научных исследований в соответствии с определенной областью применения СМК (6.5.1.2).

3 Термины и определения

- 3.1 **Анализ проекта** - деятельность высшего руководства, предпринимаемая для установления результативности этапов проекта (планирование, идентификация и проектирование процессов, сборка элементов СМК и оценивание) и выработки решений для достижения установленных целей.
- 3.2 **Аудит** – систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).
- 3.3 **Идентификация** – выявление сущности, признаков и поведения объекта.
- 3.4 **Качество** – степень соответствия набора присущих характеристик требованиям.
- 3.5 **КНУ** – Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына.
- 3.6 **Менеджмент качества** - скоординированные действия университета по планированию, управлению, обеспечению и улучшению качества.
- 3.7 **Политика** – основные намерения и направления деятельности в какой-либо области.
- 3.8 **Продукция** - результат процесса. Имеются четыре общие категории продукции: услуги (образовательные, медицинские); программные средства (компьютерная программа, словарь); технические средства (компьютер); перерабатываемые материалы (порошок для принтера).
- 3.9 **Процедура** – установленный способ осуществления деятельности.
- 3.10 **Процесс** – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют вход в запланированный результат.
- 3.11 **Процесс производства (бизнес-процесс)** – процесс, добавляющий ценность.
- 3.12 **Процесс обеспечения** - процессы, непосредственно обеспечивающие основной бизнес-процесс предприятия всеми необходимыми ресурсами, например, управление человеческими ресурсами, управление документацией, управление окружающей средой.
- 3.13 **Процесс обеспечения эффективности менеджмента** — процесс, осуществляющий мониторинг, анализ, оценку и непрерывное улучшение основных производственных процессов и процессов обеспечения предприятия, например, корректирующие действия, сбор и анализ данных, анализ менеджмента и т. п.
- 3.14 **Проект** - уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям.
- 3.15 **Результативность** - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.
- 3.16 **Риск** – эффект неопределенности (Эффект – отклонение от ожидаемого - положительное или отрицательный).
- 3.17 **Руководство по качеству (РК)** – основной документ СМК, описывающий совокупность взаимосвязанных процессов СМК, и как эти процессы способствуют достижению целей организации.
- 3.18 **Система менеджмента качества (СМК)** – набор взаимосвязанных/взаимодействующих элементов организации для разработки политики и целей, и процессов для достижения этих целей в области качества.
- 3.19 **Соответствие** – выполнение требований.
- 3.20 **Среда (контекст) организации** – совокупность внутренних и внешних условий, которые могут оказать влияние на подход организации к разработке и достижению своих целей. Понимание контекста организации — это процесс, определяющий факторы, влияющие на цель, задачи и устойчивость организации. Он учитывает внутренние факторы,

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 4 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

такие как ценности, культура, знания и производительность организации. Он также учитывает внешние факторы, такие как правовые, технологические, конкурентные, рыночные, культурные, социальные и экономические условия.

3.21 **Цель** – желаемый объект или состояние объекта.

3.22 **Увеличение возможности** – увеличение способности организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции.

3.23 **Управляемость процесса** – наличие цикла PDCA в процессе, адекватность документации процессам и согласованность входов/выходов.

3.24 **Установление СМК** – достижение управляемости организации в области качества, наличие системы оценивания результативности СМК, соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015 (сокращение от разработка, внедрение и сертификация).

3.25 **Цикл PDCA** – планирование, управление, проверка и улучшение процесса.

3.26 **Гар-анализ** – определение выполнения требований нормативного документа (в частности, стандарта ISO 9001:2015) методом «да/нет»; качество выполнения требований не оценивается, для установления степени выполнения требований необходима процедура аудита.

4 Показатели результативности проекта

№	Признаки результативности	Показатели	Метод и свидетельство
1	Управляемость КНУ	1.1. Идентифицированные процессы, согласованных с целями в области качества	Внутренний аудит и записи о наличии цикла PDCA
		1.2. Согласованность входов/выходов процессов	Процедура согласования входов/выходов и записи о наличии согласованности
		1.3. Система определения требований и ожидаемых потребностей	Наличие процедуры разработки и согласования программ обучения с заказчиком и заинтересованными сторонами с учетом ожидаемых потребностей
		1.4. Система оценивания удовлетворенности персонала, студентов и работодателей	Процедура оценивания удовлетворенности стейкхолдеров и наличие результатов измерений
		1.5. Записи по результатам аудитов и анализа со стороны руководства	Работающие процедуры внутреннего аудита и анализа со стороны руководства
2	Исчисляемая результативность СМК КНУ по показателям	Наличие вычисленных показателей результативности СМК КНУ	Процедура сбора данных, измерения, расчета и заполнения показателей. Протоколы расчета и заполнения таблицы показателей.
3	Соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015	Соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2015	Внутренний и внешний аудиты. Протоколы аудитов
4	Увеличение возможности достижения целей КНУ	Заключение высшего руководства КНУ о достижениях в области качества КНУ	Открытые публикации в СМИ о достижениях КНУ в рамках СМК

5 Нормативные документы

ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь

ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества – Требования

ISO 9004:2018 Системы менеджмента качества – Руководство по достижению устойчивого успеха

ISO 19011:2018 Рекомендации по аудиту систем менеджмента

PMI PMBOK Руководство к своду знаний по управлению проектами

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 5 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

6 Реализация проекта

6.1 Этапы реализации проекта

- 1 Подготовка и планирование мероприятий по разработке и внедрению мероприятий СМК КНУ
- 2 Идентификация, проектирование и описание процессов СМК КНУ
- 3 Сборка элементов СМК, внутренний аудит и оценивание результативности СМК КНУ
- 4 Внешний аудит КНУ
- 5 Планирование развития СМК КНУ

6.2 Проектная группа

Ректор
 ППР – первый проректор – проректор по учебной работе
 ПНР – проректор по научной работе
 ПАХР – проректор по административно-хозяйственной работе
 НУУ – начальник учебного управления
 НУНиПВПО – начальник управления науки и послевузовского профессионального образования
 НУК – начальник управления кадрами
 ДДМСиС – директор департамента международного сотрудничества и связям
 ДЦИТ – директор центра информационных технологий
 ДЦКТиП – директор центра карьеры, трудоустройства и профориентации
 ДНБ – директор научной библиотеки
 ЗОСР – заведующий отделом стратегического развития
 ДДСМК – директор департамента системы менеджмента качества образования
 ЗОАМЭОиСМ – заведующий отделом академической мобильности, экспорта образования и сетевой магистратуры
 НОГЗ – начальник отдела государственных закупок
 ССК – секретарь Совета по качеству образования
 ДВШЭ – директор Высшей школы экономики
 ДЮИ – директор Юридического института
 ДККИ – директор Кыргызско-Китайского института
 ДКЕФ – декан Кыргызско-Европейского факультета
 ДФГМУ – декан факультета государственного и муниципального управления
 ДФМОиВ – декан факультета международных отношений и востоковедения
 ДФХиХТ – декан факультета химии и химической технологии

6.3 Комментарий к таблицам

1	2	3	4	5	6
№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись

- 1 – номер действия
- 2 – указать пункт стандарта ISO 9001:2015, на соответствие которому, выполняется действие
- 3 – указать действие
- 4 – указать результат (выход) действия
- 5 – указать в каком документе будет отображен результат действия
- 6 – указать ответственное лицо за исполнение действия, планируемую дату завершения действия (утвержденный документ), внести запись о завершении действия

6.4 Правила заполнения таблиц:

Каждый результат должен стартовать последующее действие, как примерно показано ниже:

1	2	3	4	5	6
№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	2	3	4	5	6
№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	2	3	4	5	6
№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 7 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

7 Подготовка и планирование установления СМК КНУ (Этап 1)

7.1 Подготовка и утверждение устава проекта «Установление СМК КНУ»

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо Дата/запись
1	9.1.3	Диагностика состояния КНУ относительно готовности персонала и процессов к установлению СМК, соответствующей требованиям ISO 9001:2015	Гар-анализ начального соответствия требованиям ISO 9001:2015	График (57,2 %)	ДДСМК 20.03.2025
2	6.1	Заключение трудового соглашения по установлению СМК КНУ	Принято решения об установлении СМК с помощью внешних экспертов	Трудовое соглашение с В.А. Копновым	ППР 05.03.2025
3	7.2	Обучение высшего руководства (тренинг на 2 акад. часа)	Теоретическое освоение принципов менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001:2015	Программа тренинга, явочный лист участников, презентация	ППР 25.03.2025
4	6.3	Создание рабочей редакции устава проекта установления СМК КНУ	Разработка рабочей редакции проекта установления СМК для обсуждения в КНУ	Рабочая редакции устава «Установление СМК», ревизия 0.3	ДДСМК 20.04.2025
5	7.4	Установление коммуникации с внешними органами по сертификации	Установлены коммуникации через представителей органов по сертификации Naensch Развитие Качества GMBH	Анкета для определения объема работ от Naensch Развитие Качества GMBH	ДДСМК 20.03.2025
6	5.3	Определение ответственности, полномочий и коммуникаций участников проектной группы	Определенные ответственности, полномочия и коммуникации участников проектной группы	Приказ о проектной группе	Ректор 10.06.2025
7	5.2.1 6.2	Анализ действующей Политики качества, стратегического плана развития, дорожной карты по реализации трансформации высшего профессионального образования КНУ им. Ж. Баласагына в модель «Университет 4.0»	Понимание рабочей группой возможностей оценки результативности СМК КНУ	Рабочая редакция новых политики и целей в области качества	ППР 15.05.2025
8	7.2	Обучение среднего звена менеджмента организации (тренинг на 4 акад. часа)	Теоретическое освоение имплементации принципов менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001:2015	Программа тренинга, явочный лист участников, презентация	ППР 22.05.2025
9	5.1	Доведение до сведения сотрудников и обсуждение проекта установления СМК КНУ	Уяснение сотрудниками сущности действий по проекту	Протокол заседания Совета по качеству №8, протокол заседания Ученого совета №10	ППР 18.06.2025
10	6.3	Утверждение устава проекта установления СМК КНУ	Определение правил, целей, сроков и ресурсов по проекту установления СМК КНУ	Утвержденный устав проекта «Установление СМК КНУ», ревизия 1.0	Ректор 18.06.2025

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 8 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

7.2 Определение среды (контекста) организации (4.1–2)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо Дата/запись
1	4.1	Определить существенные внешние факторы, которые влияют на способность СМК достигать ожидаемых результатов	Список внешних факторов: юридические, технологические, культурные, социальные, экономические в сфере конкуренции и рынка, на международном, национальном, региональном или местном уровне	Раздел РК. Среда организации	ЗОСР 20.06.2025
2	4.1	Определить существенные внутренние факторы, которые влияют на способность СМК достигать ожидаемого результатов	Список внутренних факторов, связанных с ценностями, культурой, знаниями и деятельностью самой организации	Раздел РК. Среда организации	ЗОСР 20.06.2025
3	4.2	Определить потребности и ожидания заинтересованных сторон	Список заинтересованных сторон, их потребности, ожидания, ранжирование значимости	Раздел РК. Заинтересованные стороны	ДЦКТиП 20.06.2025

7.3 Определение области применения СМК (4.3)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо Дата/запись
1	4.3	Определить структуру и разделы Руководства по качеству	Структура и разделы Руководства по качеству	Раздел РК. Содержание	ДДСМК 20.05.2025
2	4.3	Определить назначение РК	Установленное назначение РК	Раздел РК. Назначение руководства по качеству	ДДСМК 10.06.2025
3	4.3	Описать общие сведения о предприятии в Руководстве по качеству	Кратко описанные сведения об организации, ее достижения и международное сотрудничество, рейтинг QS	Раздел РК. Общие сведения о предприятии	ДДСМК 10.06.2025
4	4.3	Определить продукцию и услуги, которые будут включены в СМК КНУ.	Список продукции и услуг, на которые распространяется действие СМК	Раздел РК. Область применения СМК	ДДСМК 10.06.2025
5	4.3	Определить исключения (неприменимые требования) из стандарта и доказательства того, что эти требования не применимы к КНУ	Список исключений из требований стандарта и способы подтверждения невозможности их применения.	Раздел РК. Область применения. Исключения из требований стандарта	ДДСМК 20.06.2025
6	7.5.3.2	Определение законодательной базы и регулирующих требований, имеющих отношение к продукции и деятельности КНУ.	Список законодательных и регулирующих требований	Раздел Справочного приложения к РК. Основные законодательные и регулирующие требования	ДДСМК 20.06.2025
7	7.5.3.1	Определение внутренней нормативной документации, имеющей отношение к СМК, но пока не интегрированной в СМК	Список внутренних нормативных документов организации	Раздел Справочного приложения к РК. Действующие нормативные документы КНУ, влияющие на качество	ДДСМК 20.06.2025

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 9 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

8	7.5.1	Определение примерного перечня документированных процедур, требующих разработки или пересмотра	Предварительный список процедур и других идентифицированных документов СМК	Раздел Справочного приложения к РК. Документация СМК	ДДСМК 20.06.2025
---	-------	--	--	--	---------------------

7.4 Определение организационной структуры СМК (5.3)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо Дата/запись
1	5.3	Распределить ответственности и полномочия за процессы СМК	Ответственности и полномочия, исходя из пунктов стандарта. Построить матрицу ответственности и полномочий. Информирование сотрудников об их ответственности за исполнение процессов в соответствии с пунктами стандарта	Раздел Справочного приложения РК. Матрица ответственности, полномочий и коммуникаций СМК (в том числе со стейкхолдерами)	Ректор 29.08.2025
2	5.3	Определить организационную структуру, способную поддерживать СМК	Распределения ответственности, полномочий и взаимодействия в СМК на период установления СМК	Раздел Справочного приложения РК. Схема организационной структуры	Ректор 29.08.2025
3	5.3	Определить недостаток либо несоответствие должностных инструкций выполняемым работам	План формирования полного пакета должностных инструкций на всех работников КНУ	Список обновлений и дополнений по должностным инструкциям	НУК 29.08.2025

7.5 Установление политики и целей в области качества высшим руководством

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата/запись
1	4.1	Определить назначение и применение СМК КНУ	Понимание назначения и применения СМК КНУ	Раздел РК. Система менеджмента качества	ППР 18.06.2025
2	4.1	Определить показатели результативности СМК на основании целей в области качества	Показатели результативности СМК	Политика и цели в области качества	ППР 18.06.2025
3	5.2 6.2	Согласование политики и целей в области качества работниками КНУ	Повышение компетентности персонала в области качества. Представление о будущем развитии КНУ. Политика и цели в области качества, обсуждаемые работниками КНУ	Протоколы Совета по качеству	Ректор 18.06.2025
4	5.1.1	Принятие обязательств высшим руководством по разработке, внедрению, поддержанию в рабочем состоянии и постоянному улучшению СМК	Разработка системы показателей в отношении своих обязательств	Раздел РК. Ответственность руководства. Обязательства руководства в отношении СМК.	Ректор 28.08.2025
5	5.1.2	Принятие обязательств высшим руководством по демонстрации лидерства и обязательства в отношении ориентации персонала на потребителя	Разработка системы показателей в отношении своих обязательств	Раздел РК. Ответственность руководства. Обязательства руководства в отношении потребителя.	ППР 28.08.2025
6	5.2 6.2	Утвердить политику и цели в области качества на этапе разработки и внедрения СМК	Утвержденные политика и цели в области качества	- Раздел РК - вебсайт организации	Ректор 28.08.2025

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 10 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

7.6 Анализ периода подготовки со стороны высшего руководства

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата/запись
1	9.1.3	Провести Гар-анализ.	Оценка состояния системы менеджмента относительно требований ISO 9001.	Диаграмма, таблицы	ДДСМК 19.09.2025
2	5.6	Разработать сценарий проведения анализа этапов проекта	Сценарий проведения анализа этапов проекта	Протокол проведения анализа этапов проекта	ДДСМК 19.09.2025
3	8.5	Оценить состояние СМК по результатам гар-анализа и составить прогноз относительно критических процессов и действий для улучшения деятельности КНУ.	Дифференциация по проблемам, несоответствиям и процессам	Приложение к протоколу проведения анализа этапа проекта	ДДСМК 19.09.2025
4	6.3	Составить план реализации этапа 2	План реализации этапа 2	План реализации этапа 2	ДДСМК 19.09.2025
5	5.6	Провести Анализ этапа проекта	Оценка результативности этапа. Прогноз развития СМК.	Утвержденные: 1. Политика КНУ 2. Цели КНУ 3. Структура и разделы РК 4. План на следующий этап 5. Протокол проведения анализа этапа	ППР 19.09.2025

8 Идентификация, проектирование и описание процессов СМК КНУ (Этап 2)

8.0 Устранение несоответствий по Этапу 1

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1					

8.1 Идентификация процессов и управление документацией

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	4.4.1	Определить процессы СМК и их применение в организации	Карта процессов	Раздел РК. Карта процессов	ЗОСР 20.09.2025
2	4.4.2 7.5.1	Определить список документированных процедур, описывающие выделенные процессы СМК	Список документированных процедур, подлежащих разработке	Раздел РК. Список документированных процедур	ДДСМК 20.09.2025
3	4.4.2 7.5.1	Определить список действующих положений и других нормативных документов, которые будут включены в документацию СМК	Список нормативных документов, включенных в документацию СМК	Раздел Справочного приложения РК. Список нормативных документов, влияющих на результативность СМК. План интеграции этих документов.	ДДСМК 20.09.2025
4	7.5	Разработать процедуры управления документацией и управления записями	Первая документированная процедура, которая должны быть разработана при установлении СМК	Две документированные процедуры	ДДСМК 15.09.2025
5	4.3	Написать первый вариант руководства по качеству	Описание системы взаимодействий в СМК	Руководство по качеству	ДДСМК 25.09.2025

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына			
	Устав проекта «Установление SMK КНУ»		СМК.Устав.01	стр. 11 из 18
			Версия 1.0	18.06.2025

8.2 Процессы планирования SMK (6)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	6.1	Разработать процедуру по управлению рисками и потенциальными возможностями	Документированная процедура	Документированная процедура	ЗОСР 20.09.2025
2	6.2	Разработать правила формулирования, достижения и оценки целей в области качества	Установленные правила формулирования, достижения и оценки целей в области качества	Раздел РК. Цели в области качества	ДДСМК 20.09.2025
3	6.3	Разработать правила проектного подхода при планировании изменений SMK	Установленные правила проектного подхода при планировании изменений SMK	- Раздел РК. Планирование изменения. - Настоящий Устав.	ДДСМК 20.09.2025

8.3 Процессы планирования производства образовательных услуг и продуктов (8.1-2)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	8.2.2 8.2.3 8.2.4	Идентификация требований к продуктам и услугам	Описанный алгоритм в РК, который позволяет идентифицировать и анализировать требования к продуктам и услугам	- Положение об образовательной программе среднего / высшего профессионального образования по направлению / специальности подготовки; - Положение о реализации основных образовательных программ высшего профессионального образования в сокращенные и ускоренные сроки	РГ4 20.09.2025
2	8.2.4	Создание системы фиксации требований и любых изменений к продуктам и услугам	Описанный алгоритм в РК, который позволяет фиксировать требования и любые изменения к продуктам и услугам	- Раздел РК. Требования к продуктам и услугам. - Соответствующие записи относительно требований	РГ4 20.09.2025
3	8.2.1 8.2.4	Создание системы коммуникаций с потребителями	Алгоритм в РК, который описывает систему обратной связи с потребителем, обращение с его ответственностью	- Раздел РК. Связь с потребителем. - Система обратной связи (вебсайт, опросы и т.д.)	ДДСМК 20.09.2025
4	8.1	Планирование производства образовательных услуг и продуктов	Описание алгоритма планирования производства образовательных услуг и продуктов, включая необходимые ресурсы и критерии приемки продуктов и услуг	Раздел РК. Оперативное планирование и управление	РГ4 20.09.2025

8.4 Процессы, связанные с проектированием образовательных услуг и продуктов (8.3)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
---	----------	----------	-----------	----------	-----------------------------

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 12 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

1	8.3.2	Планирование проектирования и разработки	Описание алгоритма планирования проектирования и разработки, учитывая необходимость демонстрации того, что требования к результатам проектирования и разработки были выполнены	- Положение об образовательной программе среднего / высшего профессионального образования по направлению / специальности подготовки; - Положение о реализации основных образовательных программ высшего профессионального образования в сокращенные и ускоренные сроки	РГ4 20.09.2025
2	8.3.3	Идентификация требований к проектированию продуктов и услуг	Описание алгоритма, учитывающий функциональные и эксплуатационные требования, аналоги, законодательные и нормативные требования, потенциальные последствия неудачи	- Раздел РК. Исходные данные для проектирования и разработки	РГ4 20.09.2025
3	8.3.4	Определить применение средств управления в процессе проектирования и разработки	Описание алгоритма управления компьютерами, программным обеспечением и другими инструментами	Раздел РК. Средства управления проектированием и разработкой	ДДСМК 20.09.2025
4	8.3.5 8.3.6	Хранение результатов проектирования и разработки, в том числе и любые изменения, возникшие в процессе.	Описание алгоритма хранения результатов проектирования и разработки с акцентом на действиях, предпринятых для предупреждения негативного воздействия на соответствие требованиям	Раздел РК. Результаты проектирования и разработки	НУУ 20.09.2025

8.5 Процессы управления внешними поставщиками (8.4)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	8.4.1	Определить средства и правила управления внешними поставляемыми процессами, продуктами и услугами	Перечень поставляемых извне процессов, продуктов и услуг. Критерии оценки поставщиком и мониторинга	Раздел РК. Средства и правила управления внешними поставляемыми процессами, продуктами и услугами	НОГЗ 25.09.2025
2	8.4.2	Определить операции подтверждения соответствия требованиям	Гарантия того, что извне поставляемые процессы, продукты и услуги не оказывают негативного влияния на способность организации	Раздел РК. Тип и степень управления внешними поставками	НОГЗ 25.09.2025

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 13 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

3	8.4.3	Обеспечить адекватность требований до их передачи внешним поставщикам	Научиться четко сообщать внешним поставщикам свои требования к процессам, продуктам и услугам и их одобрению, методикам, процессам и оборудованию	Раздел РК. Информация для внешних поставщиков	НОГЗ 25.09.2025
---	-------	---	---	---	--------------------

8.6 Процессы, связанные с предоставлением услуг и продуктов (8.5–7)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	8.5.1	Обеспечить управляемые условия производства продуктов и услуг	Описание управляемых условий для всего цикла производства продуктов и услуг вплоть до действий после поставки	Раздел РК. Управление производством продуктов и услуг	ДВШЭ 25.09.2025
2	8.5.2	Обеспечить идентификацию и прослеживаемость результатов процессов	Описание алгоритма прослеживаемости результатов производства, включая АВН, электронные ведомости, выписку дипломов и т.д.	Раздел РК. Идентификация и прослеживаемость	ДВШЭ 25.09.2025
3	8.5.3	Обеспечить сохранность собственности потребителей и внешних поставщиков, пока она находится под управлением организации или используется ею	Описание алгоритма управления собственностью потребителей и внешних поставщиков	Раздел РК. Собственность потребителей и внешних поставщиков	ДВШЭ 25.09.2025
4	8.5.4	Обеспечить сохранность результатов процессов в ходе производства	Описание алгоритма по обеспечению сохранности посредством идентификации, упаковки (красивое вручение дипломов), хранение, передачи (с курса на курс), и защиту (результатов экзамен. сессий)	Раздел РК. Сохранность результатов производства	ДВШЭ 25.09.2025
5	8.5.5	Научиться выполнять требования к действиям после поставки	Описание алгоритма того, что будет происходить после предоставления продуктов и услуг: поддержка, гарантии, доп. услуги	Раздел РК. Деятельность после поставки	ДВШЭ 25.09.2025
6	8.5.6	Научиться управлять и документировать изменения в процессе производства	Описание алгоритма управления изменениями в бизнес-процессах	Раздел РК. Управление изменениями	ДВШЭ 25.09.2025
7	8.6	Обеспечить выпуск продуктов и услуг в соответствии с запланированными мероприятиями	Описание алгоритма выпуска продуктов и услуг	Раздел РК. Выпуск продуктов и услуг	ДВШЭ 25.09.2025
8	8.7	Обеспечить управление несоответствиями	Установленная процедура управления несоответствиями	- Раздел РК. Управление несоответствующими результатами процессов - Документированная процедура управления несоответствиями	ДВШЭ ДДСМК 24.10.2025

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына			
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 14 из 18	
		Версия 1.0	18.06.2025	

8.7 Процессы обеспечения ресурсами (инфраструктура, окружающая среда)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	7.1.1.	Определить перечень ресурсов, в том числе от внешних поставщиков, попадающих под управление СМК	Перечень ресурсов, в том числе от внешних поставщиков	Раздел РК. Ресурсы	ПАХР 24.10.2025
2	7.1.3.	Определить инфраструктуру СМК	Общий перечень инфраструктуры, попадающий под управление СМК	Раздел РК. Инфраструктура	ПАХР 24.10.2025
3	7.1.4	Определить среду выполнения процессов	Описать среду, пригодную для осуществления процесса предоставления продуктов и услуг, включая ссылки на НПА	Раздел РК. Окружающая среда	ПАХР 24.10.2025
4	7.1.5	Определить средства мониторинга и измерений, а также прослеживаемость измерений	Перечень средства мониторинга и измерений, а также описанные правила прослеживаемости измерений	Раздел РК. Средства измерений и мониторинга	ПАХР 24.10.2025
5	7.1.6	Определить базу знаний СМК	База знаний СМК, необходимая для функционирования процессов СМК и достижения соответствия продуктов и услуг.	Раздел РК. Управление базой знаний	ДЦИТ ДНБ 24.10.2025

8.8 Процессы обеспечения ресурсами (персонал)

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
2	7.1.2	Определить персонал, необходимый для результативного функционирования СМК	Отсыл к матрице ответственности и полномочий (п. 7.4 данного устава)	Раздел РК. Персонал	НУК 25.09.2025
3	7.2	Определить необходимую компетентность персонала и методы ее поддержания и увеличения	Описание поддержания необходимой компетентности персонала и методов ее поддержания и увеличения	Раздел РК. Персонал	НУК 25.09.2025
4	7.3	Обеспечить осведомленность персонала о своем вкладе в результативность СМК	Описание обратной связи и доведения по сведениям персонала о политике, целях и как достигаются эти цели	Раздел РК. Персонал	ДДСМК 24.10.2025
5	7.4	Определить внутренние и внешние коммуникации, существенные для СМК	Настроить систему коммуникаций по вопросам качества в организации. Рекомендуется в основе иметь Совет по качеству	Раздел РК. Коммуникации	ССК 25.09.2025

8.9 Процессы, связанные с обеспечением результативности СМК

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
---	----------	----------	-----------	----------	-----------------------------

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 15 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

1	9.1.1	Определение объектов и процессов для мониторинга, измерения, анализа и оценки	Перечень объектов и процессов для мониторинга, измерения, анализа для оценки функционирования и результативности СМК	Раздел РК. Мониторинг, измерение, анализ и оценка	ДДСМК 24.10.2025
2	9.1.2	Определить процедуру оценки удовлетворенности потребителя	Процедура оценки удовлетворенности потребителя	- Раздел РК. Удовлетворенность потребителя. - Документированная процедура анализа потребностей заинтересованных сторон	ДЦКТиП 24.10.2025
3	9.1.3	Анализ и оценка результатов мониторинга и оценки	Процедура анализа и оценки результативности СМК	- Раздел РК. Анализ и оценка результативности СМК - Документированная процедура анализа и оценки результативности СМК	ДДСМК 25.11.2025
4	9.2	Описать процесс внутреннего аудита СМК	Документированная процедура внутреннего аудита СМК.	Документированная процедура внутреннего аудита СМК	ДДСМК 25.11.2025
5	9.3	Описать процесс анализа СМК со стороны высшего руководства	Документированная процедура анализа СМК со стороны высшего руководства	Документированная процедура анализа СМК со стороны высшего руководства	ДДСМК 25.11.2025

8.10 Анализ этапа определения, проектирования и описания процессов

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	9.1.3	Провести Гар-анализ	Оценка состояния системы менеджмента относительно требований ISO 9001:2015	Диаграмма, таблицы	ДДСМК 25.11.2025
2	8.5	Оценить состояние СМК по результатам гар-анализа и составить прогноз относительно критических процессов и действий для улучшения деятельности КНУ	Дифференциация по проблемам, несоответствиям и процессам	Приложение к протоколу проведения анализа этапа проекта.	ДДСМК 25.11.2025
3	8.3	Изучить выявленные несоответствия в ходе проекта	Идентифицированные несоответствия	Отчет о несоответствиях.	ДДСМК 25.11.2025
4	6.3	Составить план реализации этапа 3	План реализации этапа 3	План реализации этапа 3	ДДСМК 25.11.2025
5	9.3	Провести анализ этапа со стороны руководства, используя разработанную ранее процедуру анализа (п. 8.9. настоящего Устава)	Оценка результативности этапа 2 проекта. Прогноз развития СМК. Уточнение плана на этап 3	Протокол заседания Совета по качеству. Утвержденный план на этап 3	ППР 25.11.2025

9 Сборка элементов СМК, внутренний аудит и оценивание результативности СМК КНУ (Этап 3)

9.0 Устранение несоответствий по Этапу 1 и 2

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1					

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 16 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

9.1 Установление системы мониторинга и измерений

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	9.1.2	Запустить процедуру оценки удовлетворенности потребителей	Система получения информации об удовлетворенности заинтересованных сторон	Данные для анализа	ДДСМК 24.10.2025
2	8.2.2 8.6	Запустить мониторинг и измерения качества предоставления образовательных услуг	Анализ тенденций в организации	Протоколы совета по качеству	ССК 25.11.2025
3	8.2.3	Запустить мониторинг и измерения процессов	Установленные правил мониторинга и измерения процессов (выборочных)	Раздел 8.2.3, отчеты	ДДСМК 25.11.2025
4	9.3	Провести анализ данных	Анализ тенденций в организации	Протоколы совета по качеству	ССК 25.11.2025
5	9.1.3	Запустить процедуру оценки результативности СМК (п. 8.9.3 настоящего устава)	Оцененная результативность СМК	Процедура оценки результативности СМК, отчеты	ДДСМК 25.11.2025

9.2 Установление процедуры управления несоответствиями и корректирующими действиями

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	10.2	Установить процедуру управления несоответствиями и корректирующие действия	Установленная процедура управления несоответствиями и корректирующие действия	Документированная процедура управления несоответствиями и корректирующие действия. Результаты управления	ДДСМК 19.12.2025
2	10.3	Описать алгоритм постоянного улучшения СМК	Алгоритм постоянного улучшения СМК	Раздел РК. Постоянное улучшение	ДДСМК 19.12.2025

9.3 Сборка системы менеджмента качества

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	7.5	Собрать документацию СМК и проверить на адекватность	Адекватность документации СМК	Документация, пригодная для демонстрации аудитора	ДДСМК 19.12.2025
2	7.5	Утвердить процедуры СМК	Утвержденные процедуры	Утвержденные процедуры	ДДСМК 19.12.2025
3	7.5	Утвердить РК	Утвержденное РК	Утвержденное РК	ДДСМК 19.12.2025
4	7.5	Утвердить формы (бланки) записей	Утвержденные формы записей	Утвержденные формы записей	ДДСМК 19.12.2025
5	7.2	Обучить персонал взаимодействию в рамках процессов СМК посредством заполнения и ведения записей	Персонал, компетентный в области качества	Функционирующая документация СМК	ДДСМК 19.12.2025

9.3 Внутренний аудит

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	7.2	Обучение группы внутренних аудиторов	Персонал, компетентный в вопросах аудита СМК	Свидетельства об обучении	ППР 11.11.2025
2	9.2	Обеспечение адекватности процедуры внутреннего аудита	Адекватность процедуры	Документированная процедура внутреннего аудита	ППР 20.11.2025

	Министерство науки, высшего образования и инноваций Кыргызский национальный университет имени Жусупа Баласагына		
	Устав проекта «Установление СМК КНУ»	СМК.Устав.01	стр. 17 из 18
		Версия 1.0	18.06.2025

3	9.2	Утвердить процедуру «Внутренний аудит»	Процедура, обеспечивающая планирование и проведение внутренних аудитов	Раздел РК. 8.2.2 Документированная процедура внутреннего аудита	ППР 20.11.2025
4	9.2	Разработка графика проведения внутреннего аудита и его проведение	Оценка адекватности процессов и документации	График, протоколы и отчеты по внутреннему аудиту	ППР 20.11.2025
5	9.2	Оформление протоколов и отчетов по внутреннему аудиту	Установленные несоответствия СМК	Утвержденные протоколы и отчеты	ППР 19.12.2025

9.4 Устранение несоответствий и корректирующие действия

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	10.2	Отработка процесса управления несоответствиями	Запущенная процедура управления несоответствиями	Протоколы	ДДСМК 01.12.2025
2	10.2	Отработка процессов корректирующих и предупреждающих действий	Запущенные процедуры корректирующих и предупреждающих действий	Протоколы	ДДСМК 19.12.2025

9.5 Анализ периода сборки СМК и оценивания

№	ISO 9001	Действие	Результат	Документ	Отв. Лицо/ Дата / запись
1	9.3	Отработка процедуры анализа СМК со стороны руководства	Оценка функционирования СМК со стороны руководства	Протокол проведения анализа со стороны руководства	ППР 19.12.2025
2	9.1.3	Оценка результативности СМК КНУ	Результативность СМК КНУ	Протокол проведения анализа со стороны руководства	ППР 19.12.2025
3	ISO 9001	Заявка на сертификационный аудит	Установленная дата проведения сертификационного аудита	Договор на сертификацию	ППР 10.11.2025