



NAZWA PROCESU	System Zarządzania Jakością
OPIS ZAKRESU PROCESU	Nadzór nad dokumentacją i zapisami, Nadzorowanie usługi niezgodnej, Działania korygujące i zapobiegawcze, Audyty wewnętrzne, Badanie satysfakcji klienta
LIDER PROCESU	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością

WEJŚCIE PROCESU

1. Wymagania normy
2. Rejestr skarg i wniosków
3. Wyniki przeglądów Systemu Zarządzania Jakością

ZAKRES USŁUG GENEROWANYCH PRZEZ PROCES/ WYNIK PROCESU

1. Karty działań doskonalących
2. Rejestr działań doskonalących
3. Plan auditów wewnętrznych
4. Program auditów wewnętrznych
5. Wyniki ankiet badania satysfakcji klienta

POSTĘPOWANIE	<ol style="list-style-type: none">1. Nadzorowanie dokumentacji i zapisów odbywa się zgodnie z procedurą nr VI.01.00/01 „Nadzór nad dokumentacją i zapisami”2. Nadzorowanie usługi niezgodnej oraz nadzorowanie działań korygujących i zapobiegawczych odbywa się zgodnie z procedurą nr VI.03.00/01 „Postępowanie z usługą niezgodną. Działania korygujące/ zapobiegawcze”3. Planowanie i realizacja auditów wewnętrznych odbywa się zgodnie z zasadami procedury nr VI.02.00/01 „Audyty wewnętrzne SZJ”
--------------	--

ZAPISY ZWIĄZANE Z PROCESEM

NAZWA	MIEJSCA PRZECHOWYWANIA	OKRES PRZECHOWYWANIA	ODPOWIADA
Karty działań doskonalących	Pełnomocnik ds. SZJ	3 lata	Pełnomocnik ds. SZJ
Rejestr działań doskonalących	Pełnomocnik ds. SZJ	3 lata	Pełnomocnik ds. SZJ
Plany auditów	Pełnomocnik ds. SZJ	3 lata	Pełnomocnik ds. SZJ



Raporty z auditów	Pełnomocnik ds. SZJ	3 lata	Pełnomocnik ds. SZJ
Raporty z przeglądu SZJ	Pełnomocnik ds. SZJ	3 lata	Pełnomocnik ds. SZJ

DOKUMENTY ZWIĄZANE Z PROCESEM/ KRYTERIA ZGODNOŚCI	DOTYCZY ZAKRESU
Norma ISO 9001:2008	

MIERNIK	<ol style="list-style-type: none">1. Stopień satysfakcji klienta2. Ilość wykonanych auditów wewnętrznych do zaplanowanych3. Stopień realizacji działań korygujących
----------------	---

Zatwierdził:	
Data:	Podpis:
	Kierownik jednostki



SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Dane wejściowe:

- Wymagania normy
- Akty normatywne zewnętrzne
- Akty normatywne wewnętrzne
- Dokumenty i zapisy SZJ
- Program auditów
- Plan auditów
- Skargi i wnioski
- Raporty z auditów zewnętrznych i wewnętrznych
- Kwestionariusz ankietowy
- Rejestr kart doskonalących
- Wyniki oceny satysfakcji klienta
- Informacje nt. realizowanych działań korygujących i zapobiegawczych
- Wyniki monitorowania procesów i usług
- Wystąpienie ryzyka

Etapy:

- Planowanie i doskonalenie SZJ
- Nadzór nad dokumentacją i zapisami
- Przegląd zarządzania
- Audyty wewnętrzne
- Nadzór nad usługą niezgodną
- Działania korygujące i zapobiegawcze
- Badanie satysfakcji klienta
- Analiza ryzyka

Dane wyjściowe:

- Cele jakościowe
- Cele dla procesów
- Nadzorowane dokumenty i zapisy
- Raport z auditu wewnętrznego
- Rejestr kart doskonalących
- Karta działań doskonalących
- Protokół przyjęcia skargi i wniosku
- Analizy
- Rejestr skarg i wniosków
- Zestawienie załatwienia skarg i wniosków
- Ocena skuteczności działania korygującego/zapobiegawczego
- Protokoły
- Raport z badania satysfakcji klienta
- Raport Przeglądu Systemu Zarządzania Jakością
- Polityka Jakości