INSTYTUT KSZTAŁCENIA MENADŻERÓW JAKOŚCI

		Audytowane osoby/jednostki organizacyjne	Oznaczenie	Adres e-mail
Nazwa klienta	ETISOFT			
Lokalizacja	ul. Rydlówka 20, Kraków	Barbara Ciuśniak	PSZJ	barbarac@etisoft.com.pl
Data sporządzenia	14.09.2012			
Audytor wiodący	Marzena Jaglarz			
Audytor pomocniczy				
Ekspert				
Obserwator/praktykant				
Dokument odniesienia	PN-EN ISO 9001:2009			

nr	data	pkt. normy	proces procedura komórka organizacyjna	klasyfikacja spostrzeżenia	opis spostrzeżenia	ustalona przyczyna niezgodności	działania zapobiegawcze i korygujące	data wdrożenia	odpowiedzialny za wdrożenie działań
x	x	x	x	x	x	x	x	x	
1	12.09.2012	4.1	P4.1 Procedura zadządzania dokumentacją i zapisami	Krytyczna Niezgodność	Deklaracja wdrożeni 09.Maj natomiast w tym czasie nie było jeszcze dokumentacji więc system nie mógł zacząć funkcjonować. Faktyczne rozpoczęcie funkcjonowania systemu to 05.09.2012. Tam powołanie PSZJ i auditorów.	błędna nazwa dokumentu. "deklaracja wdrożenia systemu" błąd PP	Ustalić faktyczną datę formalnego wdrożenia SZJ i wydać auaktualnioną "deklarację wdrożenia"	12.09.2012	PSZJ
2	12.09.2012	6.2	Zasoby ludzkie	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: Potwierdzenie szkolenia dla PSZJ i auditorów wewnętrznych wystawione przez IKMJ z 01.0.2012	nd.	nd.	nd.	nd.
3	12.09.2012	5.3 4.2.2 5.1	P4.1 Procedura zadządzania dokumentacją i zapisami	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: Polityka jakości zatwierdzona 09.05.12, Księga jakości wersja 1 05.09.2012; F4.1.2 Rejestr norm i aktów prawnych.	nd.	nd.	nd.	nd.
4	12.09.2012	6.2	Zasoby ludzkie	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: Wykaz obowiązków dla PSZJ z dnia 02.05.2012	nd.	nd.	nd.	nd.
5	12.09.2012	4.1	P4.1 Procedura zadządzania dokumentacją i zapisami	Spostrzeżenie	Wykaz zapisów i dokumentów - wypełniony formularz wymaga aktualizacji.	niedopatrzenie PSZJ	Należy zmienić miejsce przechowywania dokumentów. Nadzór powinien sprawować PSZJ. Zaktualizować.	do AC	PSZJ
6	12.09.2012	5.1	Zaangażowanie kierownictwa	Krytyczna Niezgodność	Brak karty przekazania odpadu na tonery. Brak umowy z firmą zajmującą się odbiorem i utylizacją odpadu na kalki (odpad z tworzyw sztucznych). Ponadto nie ma uregulowanej kwestii nadzoru na wprowadzanym do obrotu Isopropanolem (opakowania po odpadzie niebezpiecznym)	Opóźnienia czasowe w dostosowaniu działalności do wymagań prawnych	Uregulować zgodnie z prawem kwestię odpadów.	niezwłocznie	Właściciel
7	12.09.2012	5.4.1	Zaangażowanie kierownictwa	Obserwacja	Sprawdzono: Cele jakości w Strategii na 2012 rok. Zaleca się udokumentować plan działań na 2012 na podstawie planu marketingowego Gliwice. Harmonogram prac marketingowych na 2012. Na rok 2013 będzie dopiero w styczniu.	nd.	nd.	nd.	nd.
8	12.09.2012	5.6	Przegląd zarządzania	Obserwacja	Przegląd zarządzania planowany 30.09.2012	nd.	Część z ankiet przeanalizować do końca września żeby powołać się na nie w raportcie z przeglądu zarządzania (zgodnie z planem badania), jako że jest to wymaganie normy	nd.	nd.
9	12.09.2012	6.2	Zasoby ludzkie	Spostrzeżenie	Rejetry kadrowe. Niepotrzebnie definiowane w formularzu minimalne kwalifikacje posiadane i wymagane jako że są w opisie stanowiska pracy i teczkach osobowych pracowników.	błąd PP	Usunąć z rejestru zakładki kwalifikacje wymagane i posiadane	do AC	PSZJ
10	12.09.2012	6.2	Zasoby ludzkie	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono: Plan szkoleń na 2012 w pp, przykładowe szkolenie: podstawy wiedzy o etykietach i ankiete oceny szkolenia - szkolenie technologiczne. Plan szkoleń bhp i badania lekarskie aktualne. Dokumentowanie poprawne	nd.	nd.	nd.	nd.

nr	data	pkt. normy	proces procedura komórka organizacyjna	klasyfikacja spostrzeżenia	opis spostrzeżenia	ustalona przyczyna niezgodności	działania zapobiegawcze i korygujące	data wdrożenia	odpowiedzialny za wdrożenie działań
x	x	x	x	x	x	x	x	x	
11	12.09.2012	6.2	Zasoby ludzkie	Mała Niezgodność	Brak przewidzianej oceny efektywności szkolenia.	błąd PP	Jako że norma wymaga badania efektywności szkolenia, dodać do CRM miejsce w którym po pół roku od zakończenia szkolenia będzie dokumentowany wywiad właściciela z pracownikiem na temat efektywności szkolenia w którym uczesniczył	do AC	PSZJ
12	12.09.2012	6.3	Infrastruktura	Krytyczna Niezgodność	Zaciskarka nienadzorowania. Instrukcja bhp po angielsku (na obódowie), brak potwierdzenia szkolenia dla pracownika. Brak planowanych przeglądów. Brak dokumentacji do zapisów przeglądów i awarii	niedopatrzenie	Należy skontaktować się z dostawcą urządzenia aby przygotował np. paszport urządzenia, tam mają być dokumentowane przeglądy i serwisy. Ponadto wymagać zaświadczenia o szkoleniu dla pracownika z maszyny. Należy urządzenie wciągnąć do rejestru: majątek firmy	do AC	PSZJ
13	12.09.2012	6.3	Infrastruktura	Spostrzeżenie	Formularz majątek firmy - tam planowane przeglądy. Brakuje zaciskarki w wykazie	niedopatrzenie Właściciela	dodać do rejestru zaciskarkę i zapolanować przeglądy po konsultacji z dostawcą urządzenia	do AC	Właściciel
14	12.09.2012	8.2	P8.1 Procedura auditów wewnętrznych	Spostrzeżenie	Harmonogram auditów wewnętrznych wymaga aktualizacji. Zawiadomienia a audicie zostały wysłane prawidłowo poprzez crm do pracowników	nd.	Zaktualizować harmonogram auditów wewnętrznych. Zidentyfikować wszystkie auditowane procesy.	do AC	PSZJ
15	12.09.2012	8.5	P8.2 Procedura działań korygujących i zapoiegawczych	Spostrzeżenie	Rejestr działań korygujących i zapobiegawczych jest niepotrzebnie rozbudowany i powołuje się dodatkowo na kolejny dokument - raport 8D	błąd PP	Zostanie przygotowany inny wzór rejestru	do AC	IKMJ
16	12.09.2012	8.3	P8.3 Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym	Spostrzeżenie	Nie jest jednoznaczne co rozumiemy poprzez wyrób niezgodny	nd.	Zdefiniować co rozumiemy poprzez wyrób niezgodny w formularzu rejestr wyrobów niezgodnych	do AC	PSZJ
17	12.09.2012	8.3	P8.3 Procedura nadzoru nad wyrobem niezgodnym	Mała Niezgodność	Procedura nie zawiera analizy przyczyn powstania wyrobu niezgodnego i podejmowanych działań korygujących	błąd PP	Należy skorygować procedurę nadzóru nad wyrobem niezgodnym.	do AC	IKMJ PSZJ
18	12.09.2012	7.4	P7.1 Procedura zakupów	Mała Niezgodność	P7.1 towary i materiały handlowe. Przypadek aramus zamówienie z sierpnia 2012. Brak wypełnionego dokumentu przyjęcia F7.1.1. Ponadto przywołany formularz wymaga modyfikacji.	Nieprzestrzeganie procedury przez pracownika	Przypomnieć pracownikom o obiązku stosowania się do opisanych procedur. Zmodyfikować F7.1.1 tak aby dostawca był zawsze zidentyfikowany, a w polu uwagi pojawiała się data i podpis osoby dokonującej sprawdzenia.	do AC	PSZJ
19	12.09.2012	7.4	P7.1 Procedura zakupów	Mała Niezgodność	Brak oceny dostawców dla dostawców urządzeń i materiałów biurowych	w trakcie przygotowywania	Przeprowadzić ocenę i klasyfikacje dostawców	do AC	PSZJ
20	12.09.2012	7.4	P7.1 Procedura zakupów	Mała Niezgodność	Brak zapisów z ustaleń z dostawcami towarów w sytuacji rozbieżności	dotychczasowa nieprawidłowa praktyka jedynie telefonicznych ustaleń	Należy mailowo potwierdzać ustalenia	niezwłocznie	BOK
21	12.09.2012	7.4	P7.1 Procedura zakupów	Spostrzeżenie	Procedura zakupów obejmuje wszystkie rodzaje dokonywanych zakupów oprócz zakupywanych maszyn i urządzeń np. na magazyn	Pominiecie w procedurze kwestii nabywanych urządzeń	Rozważyć dodanie w procedurze 7.1 (część sprzęt) maszyny i urządzenia. W pkt. 32 zdefiniować że sprawdzamy dostarczoną dokumentację z wymaganą dla urządzania (instrukcja obsługi, deklaracja zgodności, instrukcja serwisowa, dokumentacja techniczno-ruchowa). Następnie w pkt. 36. przywołanie szkolenia potwierdzonego zaświdczeniem. Potwierdzenie zgodności dostawy na fa.	do AC	IKMJ PSZJ
22	12.09.2012	7.2	P7.2 Procedura pozyskania Klienta P7.3 Procedura obsługi Klienta	Mała Niezgodność	Procedura 7.2 i 7.3 sprawdzona w oparciu o Klienta Lerc. W sytuacji dostawy towaru bezpośrednio od producenta do klienta nie ma żadnego potwierdzenia poprawności dostawy	dotychczasowa nieprawidłowa praktyka postępowania	Listy przewozowe z gliwic trzymać u siebie jeśli towar idzie bezpośrednio do klienta od producenta.	niezwłocznie	BOK

nr	data	pkt. normy	proces procedura komórka organizacyjna	klasyfikacja spostrzeżenia	opis spostrzeżenia	ustalona przyczyna niezgodności	działania zapobiegawcze i korygujące	data wdrożenia	odpowiedzialny za wdrożenie działań
x	x	x	x	x	x	x	x	x	
23	12.09.2012	7.2.3	P8.4 Procedura reklamacji	Mała Niezgodność	przykład reklamacji od et system 12.07.2012. Pismo do gliwic nie załączone przez pracownika (ani mail).	Nieprzestrzeganie procedury przez pracownika	Przypomnieć pracownikom o obiązku stosowania się do opisanych procedur.	niezwłocznie	PSZJ
24	12.09.2012	6.3	Infrastruktura	Mała Niezgodność	Drukarki do etykiet są przeglądane przez wyznaczonego pracownika pod kątem jakości wydruku, natomiast brak jest przewidzianych przeglądów po kątem BHP. Nie jest również jednoznaczne co podlega przeglądowi.	niedopatrzenia podczas budowy systemu	Należy napisać wytyczne do przeglądu drukarek codziennych i corocznych. Zaplanować przeglądy roczne (harmonogram) np. na formularzu majątek firmy	do AC	doradca do spraw technicznych
25	12.09.2012	7.2	P7.3 Procedura obsługi Klienta	Pozytywna obserwacja	Sprawdzono prawidłowość sposobu postępowania w oparciu o Klientów: Brukbet - klient na nadruki) i Kaps - serwis. Działania prowadzone sa prawidłowo	nd.	nd.	nd.	nd.

Podsumowanie audytu

Pozytywna obserwacja	działanie godne naśladowania
Obserwacja	możliwość doskonalenia organizacji
Spostrzeżenie	rozwiązanie niosące zagrożenie dla organizacji
Mała Niezgodność	brak spełnienia postanowień dokumentacji
Krytyczna Niezgodność	brak spełnienia wymagań normy/standardu

Sporządził: **Marzena Jaglarz**
podpis tylko na oryginalnym wydruku

Dnia: **14.09.2012**