

DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 1 af 4
Godkendt	Intern audit og ledelsens evaluering	Procedure 13

Formål Kvalitetsstyringssystemet skal auditeres efter fastlagte planer for at efterprøve, om kvalitetsstyringen sker i henhold til det planlagte, og for at bestemme kvalitetsstyringssystemets effektivitet.

Ledelsen evaluerer resultaterne for at sikre systemets egnethed og effektivitet.

Gyldighedsområde Intern audit og ledelsens evaluering omfatter hele DanLink's kvalitetsstyringssystem.

Handlingsforløb

1. punkt	Planlægning af audit
2. punkt	Gennemførelse af audit
3. punkt	Rapportering af audit
4. punkt	Ledelsesevaluering

Beskrivelse

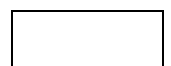
1. Planlægning af audit

Kvalitetskoordinatoren planlægger, i samarbejde med den områdeansvarlige, audit for alle områder, således at det sker mindst én gang om året inden for hvert område. *Plan for intern audit (Bilag 13.1)* udarbejdes og godkendes.

Der kan gennemføres en ekstraordinær intern audit i et område, hvis der i en periode har været store afvigelser fra systemet, eller hvis der har været omfattende ændringer

For det enkelte interne audit udarbejder og udsender kvalitetskoordinatoren *Auditbilag for intern audit (Bilag 13.3)* til Funktionschefen senest den 20. i måneden før planlagt audit.

Når Funktionschefen har modtaget denne plan, skal denne sikre sig, at alt personale, som arbejder i området, er orienteret, samt at aktuelt personale er til rådighed på tidspunktet for intern audit.



DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 2 af 4
Godkendt	Intern audit og ledelsens evaluering	Procedure 13

Kvalitetskoordinator udpeger ledende auditor samt eventuel co-auditor, som begge skal være uafhængige af den der har det direkte ansvar for det udførte arbejde. Ledende auditor planlægger audit ved at færdiggøre *Auditbilag for interne audit (Bilag 13.3)*.

I forbindelse med auditering må der kun benyttes auditorer der:

- * har bestået eksamen på ekstern kursus, hvor niveauet er tilsvarende eller højere end auditkurser hos DIEU eller ProMentor.

eller

- * har bestået eksamen på intern auditor kursus.

eller

- * har planlagt, gennemført og rapporteret mindst 5 interne auditeringer med en ledende auditor.

2. Gennemførelse af audit

Intern audit starter med et indledende møde, som styres af ledende auditor. Til stede kan være arbejdslederen, den procedureansvarlige samt øvrige nøglepersoner i området.

Intern audit i området foretages af ledende auditor og eventuel co-auditor. Disse skal ledsages i området af den procedureansvarlige, arbejdslederen, eller af en repræsentant for området.

Observationer og resultater af intern audit noteres i *Auditbilag for interne audit (Bilag 13.3)*.

Hvis auditor konstaterer afvigelser ved intern audit, skal den ledsagende repræsentant for området bekræfte tilstedeværelsen af afvigelsen.

3. Rapportering af audit

Efter afsluttet intern audit udarbejder ledende auditor en rapport for hver systemafvigelse, der er konstateret i området. Dette gøres på *Auditbilag for interne audit (Bilag 13.3)*.

Ledende auditor udarbejder et samlet resumé over forløbet af den interne audit i en Auditrapport. Denne indeholder en liste over samtlige systemafvigelser, en generel vurdering af kvalitetsstyringen i det pågældende område, og forslag til forbedringer.

--

DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 3 af 4
Godkendt	Intern audit og ledelsens evaluering	Procedure 13

Auditrapport præsenteres på et afsluttende møde, som styres af ledende auditor.

Alt auditdokumentation incl *Plan for intern audit (Bilag 13.1)* arkiveres hos kvalitetskoordinator. Ved det afsluttende møde udleveres *kun* følgende dokumentation til funktionschefen eller stedfortræder

- Kopi af auditrapport
- Eventuelle originale afvigelsesrapporter. Ledende auditor beholder en kopi.

Funktionschefen fastlægger efterfølgende i samarbejde med procedureansvarlig, hvorledes de enkelte afvigelser skal afhjælpes. Funktionschef sender den originale udfyldte systemafvigelsesrapport til kvalitetskoordinatoren, der underretter ledende auditor.

Ledende auditor følger op på, om korrigerende handlinger er gennemført, og afvigelserne er afhjulpet. Dette sker senest ved første audit efter implementeringsdato. Resultatet forlægges af kvalitetskoordinator på førstkommende kvalitetsgruppemøde.

4. Ledelseevaluering

Samtlige resultater af intern audit for en periode samles, registreres på *Liste over afvigelser (Bilag 13.5)*, og opgøres på *Status på audits (Bilag 13.4)* præsenteres af kvalitetskoordinator på møderne i *kvalitetsgruppen (Procedure C)*.

Kvalitetsgruppen skal vurdere om kvalitetsstyringssystemet er effektivt og fortsat egnet til at opfylde formålene.

Kvalitetsgruppen skal beslutte, hvilke ændringer eller forbedringer, der skal gennemføres af kvalitetsstyringssystemet.

DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 4 af 4
Godkendt	Intern audit og ledelsens evaluering	Procedure 13

Ansvarsmatrix

Punkt i procedure	1	2	3	4	5	6	7	8
Stilling								
Kundescenterchef	G			A				
Funktionschef	M/I		I	M				
Kvalitets- koordinator	A		I/M	M				
Ledende auditor	I	A	A/I					
Arbejdsleder	I	M	I					
Medarbejder	I	M						

G = Godkendelse. Hvem skal godkende?

A = Ansvar. Hvem har ansvar/Initiativpligt?

M = Medindflydelse. Hvem skal have medindflydelse?

I = Information. Hvem skal informeres?

(I) = Information under særlige omstændigheder.

Registreringer

Hvad gemmes?	Hvor gemmes det?	Hvor længe gemmes?
Plan for intern audit <i>Bilag 13.1</i>	Kvalitets- koordinator	1 år
Oversigt over hvem der auditerer <i>Bilag 13.2</i>	Kvalitets- koordinator	1 år
Auditbilag for interne audit <i>Bilag 13.3</i>	Kvalitets- koordinator	3 år
Status på audits <i>Bilag 13.4</i>	Kvalitets- koordinator	1 år
Liste over afvigelser <i>Bilag 13.5</i>	Kvalitets- koordinator	1 år
Rettelsesbladoversigt <i>Bilag 13.6</i>	Kvalitets- koordinator	5 år
Information om audit <i>Bilag 13.7</i>	Kvalitets- koordinator	5 år
Checkliste <i>Bilag 13.8</i>	Kvalitets- koordinator	5 år
Liste over auditører <i>Bilag 13.9</i>	Kvalitets- koordinator	5 år

Filnavn

\\GBBGFP\GODS-FAELLES\Basisopgaver\Kvalitet\DanLink
Kvalitetshaandbog\Word Kvalitetshaandbog\Afsnit 13\Procedure
13.DOC

--