

NORMA PN-EN ISO 9001:2001		DOKUMENTACJA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ		
Punkt normy	Tytuł	Rodzaj dokumentu	Tytuł	
4	System Zarządzania Jakością	Księga jakości	Zakres Systemu Zarządzania Jakością	
		Załącznik nr 2 do Księgi jakości	Tabela zawierająca dekompozycję wszystkich procesów w UMK	
		Załącznik nr 4 do Księgi jakości	Mapa powiązań między procesami	
4.1	Wymagania ogólne	Księga jakości	Postanowienia ogólne	
4.2	Wymagania dotyczące dokumentacji	Księga jakości	Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością	
			Nadzór nad dokumentami, rejestrami i zapisami	
		Rozporządzenie	Instrukcja kancelaryjna	
5	Odpowiedzialność kierownictwa	Księga jakości	Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością	
			Polityka Systemu Zarządzania Jakością	
			Prowadzenie przeglądów zarządzania	
5.1	Zaangażowanie kierownictwa	Księga jakości	Role i zadania w Systemie Zarządzania Jakością	
			Polityka Systemu Zarządzania Jakością	
			Prowadzenie przeglądów zarządzania	
5.2	Orientacja na klienta	Księga jakości	Charakterystyka głównych klientów	
			Komunikacja z klientem	
		Procesy	Badanie satysfakcji klienta	
			Obsługa klienta	
			Komunikacja z mieszkańcami	
5.3	Polityka jakości	Księga jakości	Polityka Systemu Zarządzania Jakością	
			Determinanty Systemu Zarządzania Jakością	
5.4	Planowanie	Księga jakości	Kierunki rozwoju Systemu Zarządzania Jakością w Urzędzie Miasta Krakowa do 2010 r.	
			Polityka Systemu Zarządzania Jakością w roku 2006	
		Załącznik nr 5 do Księgi jakości	Karta celów i wyników	
5.5	Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja	Księga jakości	Rola i zadania w Systemie Zarządzania Jakością	
			Komunikacja z klientem	
		Zarządzenie Prezydenta Miasta Krakowa	Regulamin Organizacyjny	
5.6	Przebieg zarządzania	Księga jakości	Prowadzenie przeglądów zarządzania	
			Procesy	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi
				Audyty jakości
6	Zarządzanie zasobami	Księga jakości	Zarządzanie zasobami	
6.1	Zapewnienie zasobów	Księga jakości	Zarządzanie zasobami	
6.2	Zasoby ludzkie	Księga jakości	Zasoby ludzkie	
6.3	Infrastruktura	Księga jakości	Infrastruktura	
6.4	Środowisko pracy	Księga jakości	Środowisko pracy	

7		Realizacja wyrobu	Księga jakości	Realizacja usług świadczonych przez Urząd Miasta Krakowa
			Procedury	Procedury zewnętrzne opisujące wszystkie usługi realizowane przez UMK
	7.1	Planowanie realizacji wyrobu	Księga jakości	Zakupy
			Proces	Koordinacja zamówień publicznych
	7.2	Procesy związane z klientem	Księga jakości	Komunikacja z klientem
			Procesy	Obsługa klienta
				Komunikacja z mieszkańcami
				Prowadzenie przeglądów zarządzania
Audyty jakości				
	7.3	Projektowanie i rozwój	Księga jakości	Determinanty systemu zarządzania jakością
			Proces	Zgłaszanie i uruchamianie nowych usług
	7.4	Zakupy	Księga jakości	Zakupy
			Procesy	Koordinacja zamówień publicznych
				Zawieranie umów i ocena ich efektywności
	7.5	Produkcja i dostarczanie usługi	Księga jakości	Realizacja usług świadczonych przez Urząd Miasta Krakowa
			Procedury	Procedury zewnętrzne opisujące wszystkie usługi realizowane przez UMK
			Rozporządzenie	Instrukcja kancelaryjna
			Procesy	Nadzór nad dokumentami, rejestrami i zapisami
	7.6	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów	Księga jakości	Monitorowanie i doskonalenie
			Zał. nr 5 do Księgi jakości	Karta celów i wyników
8		Pomiary, analiza i doskonalenie	Księga jakości	Monitorowanie i doskonalenie
			Zał. nr 5 do Księgi jakości	Karta celów i wyników
			Proces	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi
				Nadzór nad niezgodnościami
Procedury	Procedury zewnętrzne opisujące wszystkie usługi realizowane przez UMK – wykaz zawarty został w dekompozycji procesów			
	8.1	Postanowienia ogólne	Księga jakości	Monitorowanie i doskonalenie
	8.2	Monitorowanie i pomiary	Księga jakości	Monitorowanie i doskonalenie
	8.3	Nadzór nad wyrobem niezgodnym	Proces	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi
	8.4	Analiza danych	Zał. nr 5 do Księgi jakości	Karta celów i wyników
	8.5	Doskonalenie	Procesy	Nadzór nad działaniami usprawniającymi i projektami doskonalącymi
				Nadzór nad niezgodnościami