Kvalitetsledning

Policy, mål och rutiner för kvalitet

Dokumentstyrning	
Företag	Upstrat Lab AB (Up Strategy Lab), org.nr 559172-7218
Version och datum	2.0, 2026-11-17
Ansvarig	Daniel Nilsson, vd, kvalitetsansvarig
Kontakt till ansvarig	daniel@upstrategylab.com, +46 707 40 36 84
Ersättare	Noel Braganza, medgrundare och designansvarig
Fastställd av	Daniel Nilsson, vd, 2026-11-17
Gäller för	Alla anställda, och konsulter och underleverantörer som arbetar i våra uppdrag
Nästa genomgång	Januari 2027, därefter varje januari och vid väsentliga förändringar

1. Omfattning

Ledningssystemet omfattar allt Up Strategy Lab levererar: kommunikations- och varumärkesstrategi, varumärkesplattformar och visuella identiteter, webbplatser och digitala tjänster, kampanjer och innehåll, digital produktdesign samt löpande kommunikationsstöd. Det gäller från första kontakt och offert till avslutat uppdrag och uppföljning.

2. Kvalitetspolicy

Kvalitet för oss är att kundens målgrupp förstår budskapet och agerar på det, att leveransen kommer i tid och inom avtalad budget, och att den följer avtalet. Därför åtar vi oss att:

- förstå kundens verksamhet, målgrupp och mål innan vi börjar skapa,
- följa avtal, lagar och beställarens krav i varje leverans,
- granska allt innan kunden ser det, och rätta fel snabbt och öppet,
- mäta våra resultat och arbeta med ständig förbättring av våra arbetssätt,
- ställa samma krav på konsulter och underleverantörer som på oss själva.

Vi gör det genom de rutiner som beskrivs nedan. Alla som arbetar i våra uppdrag går igenom policyn och rutinerna när de börjar.

3. Roller och ansvar

Roll	**Vem**	**Ansvar**
Kvalitetsansvarig	Daniel Nilsson, vd	Äger ledningssystemet, följer upp målen, leder internrevision och ledningens genomgång, beslutar om förbättringar.
Ersättare	Noel Braganza, medgrundare och designansvarig	Går in när kvalitetsansvarig är frånvarande. Granskar designleveranser.

Roll	Vem	Ansvar
Uppdragsansvarig	Utses per uppdrag och anges i uppdragsplanen	Kundens kontaktperson i uppdraget. Ansvarar för kvalitet, tid och budget i sitt uppdrag och för att avvikelser registreras.
Granskare	En annan erfaren person i teamet	Granskar varje leverans innan kunden ser den.
Alla medarbetare	Anställda och konsulter	Följer rutinerna och rapporterar avvikelser samma dag.

4. Kvalitetsmål

Målen följs upp varje kvartal och redovisas i ledningens genomgång. Mätningen startar 1 januari 2027; utfallet för 2027 blir utgångsläget för kommande mål.

Mål	Mått och mätmetod	Målvärde 2027	Ansvarig
Leveranser i tid	Andel leveranser till eller före överenskommet datum i uppdragsplanen	Minst 90 procent	Uppdragsansvarig
Rätt första gången	Andel leveranser som kunden godkänner efter högst en revideringsrunda	Minst 90 procent	Uppdragsansvarig
Inom budget	Faktisk tid jämfört med timbudget vid uppdragets avslut, från tidrapporteringen	Inom 10 procent i minst 85 procent av uppdragen	Kvalitetsansvarig
Nöjd kund	Kundens betyg 1 till 5 i uppföljningen efter varje större leverans och varje avtalsår	Snitt minst 4,5	Kvalitetsansvarig
Avvikelser åtgärdas	Andel avvikelser stängda inom 10 arbetsdagar, från avvikelseloggen	Minst 90 procent	Kvalitetsansvarig
Tillgänglighet	Andel webbleveranser som klarar WCAG 2.1 nivå AA eller senare version i vår kontroll före lansering	100 procent	Uppdragsansvarig

5. Så organiserar vi varje uppdrag

Rutinen säkerställer att kvalitetskraven följs under hela avtalsperioden och att varje leverans sker enligt avtalet.

Steg	Vad vi gör	Dokumentation
1. Avtalsgenomgång	Uppdragsansvarig går igenom avtal, avropsvillkor, kravspecifikation och beställarens riktlinjer (grafisk profil, tonalitet, tillgänglighet, miljö). Krav som påverkar leveransen förs in i uppdragsplanen.	Uppdragsplan
2. Uppstart	Uppstartsmöte eller workshop med beställaren: mål, målgrupp, budskap, leveranser, tidplan, timbudget, roller, beslutsväg och hur effekt ska mätas.	Uppdragsplan godkänd av beställaren
3. Genomförande	Avstämning med beställaren varje vecka eller enligt överenskommelse. Delleveranser i Figma eller på testdomän så att beställaren kan följa arbetet. Versioner hanteras i delade mappar med tydliga namn.	Mötesanteckningar, versionshistorik

Steg	Vad vi gör	Dokumentation
4. Granskning	Fyra ögon: en annan erfaren person granskar mot uppdragsplanen och checklistan för leveranstypen. Texter korrläses. Webb testas på mobil och dator och kontrolleras mot WCAG 2.1 nivå AA eller senare version. Bilder och typsnitt kontrolleras för rätt licens och samtycke.	Ifylld checklista
5. Leverans	Leveransen kontrolleras mot avtalet och uppdragsplanen. Beställaren godkänner skriftligt.	Godkännande i e-post eller projektverktyg
6. Uppföljning av tid och budget	Medarbetarna rapporterar sin tid löpande i vårt tidrapporteringssystem, normalt varje arbetsdag. Tiden sammanställs varje vecka och jämförs med timbudgeten, och varje månad följs utfallet upp per uppdrag. Risk för överskridande tas upp med beställaren innan det sker, och ändringar görs bara efter skriftligt godkännande.	Tidrapport, ändringsbeslut
7. Avslut	Avslutsmöte där beställaren betygsätter samarbetet, och intern genomgång av vad vi tar med oss.	Kundbetyg, lärdomar

6. Underleverantörer och konsulter

Fotografer, tryckerier, filmare och frilansare väljs utifrån kvalitet, leveransförmåga och att de kan följa beställarens krav. De får del av de krav som gäller deras del, och vi granskar deras leveranser innan beställaren får dem. Vi ansvarar alltid själva mot beställaren. Underleverantörer bedöms efter varje uppdrag, och den som inte håller nivån används inte igen.

7. Informationssäkerhet, dataskydd och AI

Beställarens material hanteras enligt vår säkerhets- och dataskyddspolicy från 6 oktober 2026: krypterade datorer med uppdaterad programvara, åtkomst bara för dem som arbetar i uppdraget och personuppgiftsbiträdesavtal när vi behandlar personuppgifter. AI-verktyg används bara i godkända tjänster, aldrig med beställarens konfidentiella material utan beställarens godkännande, och allt AI-stött innehåll granskas av en människa innan det levereras.

8. Avvikelser och klagomål

En avvikelse är när något inte blir som avtalat eller planerat: fel i en leverans, försening, budgetöverskridande, brister hos en underleverantör, en säkerhetsincident eller ett klagomål från beställaren.

- Den som upptäcker avvikelsen meddelar uppdragsansvarig samma dag.
- Uppdragsansvarig rättar det akuta felet och informerar beställaren direkt när beställaren påverkas.
- Avvikelsen registreras i avvikelseloggen med fälten nedan.
- Kvalitetsansvarig säkerställer att grundorsaken utreds och att åtgärden är klar inom 10 arbetsdagar.
- Efter åtgärden kontrollerar vi att den fungerade innan avvikelsen stängs.

Avvikelseloggens fält	
Id och datum	Löpnummer, datum då avvikelsen upptäcktes
Rapporterad av och uppdrag	Vem som rapporterade, vilket uppdrag och vilken beställare
Beskrivning	Vad som hände och hur beställaren påverkades

Avvikelseloggens fält	
Omedelbar åtgärd	Vad som gjordes direkt
Grundorsak	Varför det hände, utrett med fråga varför i flera led
Korrigerande åtgärd	Ändring av arbetssätt, checklista eller mall, med ansvarig och slutdatum
Uppföljning och stängning	Kontroll att åtgärden fungerade, datum för stängning

9. Förebyggande och korrigerande åtgärder

Korrigerande åtgärder tar bort orsaken till en avvikelse som har inträffat, så att den inte upprepas. Förebyggande åtgärder tar bort orsaken till fel som kan uppstå. Underlag för förebyggande åtgärder är lärdomar från avslutade uppdrag, kundernas betyg och synpunkter, trender i avvikelseloggen och en genomgång av risker i uppdragsplanen vid varje uppstart. Åtgärderna förs in i en förbättringslista med ansvarig och datum, och checklistor och mallar uppdateras.

10. Internrevision

Varje år i november granskar vi ledningssystemet. Revisionen görs av en person som inte har ansvarat för de uppdrag som granskas.

- Minst två uppdrag granskas från uppdragsplan till avslut mot rutinen i avsnitt 5.
- Avvikelseloggen och förbättringslistan granskas: är alla avvikelser utredda, åtgärdade och stängda?
- Resultatet dokumenteras i ett revisionsprotokoll med iakttagelser och förslag, som går till ledningens genomgång.

11. Ledningens genomgång

Varje år i januari går vd och kvalitetsansvarig igenom ledningssystemet. Genomgången dokumenteras i ett protokoll.

Underlag	**Beslut**
Utfall mot kvalitetsmålen, kundbetyg och synpunkter, avvikelser och åtgärder, internrevisionens resultat, underleverantörernas prestationer, risker och förändringar i verksamheten och i lagar	Nya mål, ändringar i rutiner och checklistor, behov av kompetens och resurser, åtgärder med ansvarig och datum

12. Kompetens

Medarbetarnas kompetens följs i kompetensplattformen MuchSkills och i kvartalsvisa utvecklingssamtal. Varje uppdrag bemannas så att uppdragsansvarig och granskare har den kompetens leveransen kräver.

13. Tillgänglighet för beställaren

Policyn, rutinerna, avvikelseloggen, revisionsprotokollen och protokollen från ledningens genomgång är öppna för granskning av beställaren under hela avtalsperioden. Beställaren får dem inom fem arbetsdagar efter begäran.