	<b>Procedura Sistema</b>		<b>PS-09_01</b>	
	Titolo procedura: <b>Monitoraggio e misurazione del sistema</b>		Revisione 02	Data emiss: 30/04/19

## INDICE

### 1) SCOPO

### 2) RIFERIMENTI

### 3) CAMPO D'APPLICAZIONE

### 4) RESPONSABILITÀ

### 5) SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

### 6) MISURAZIONE DEI PROCESSI

- 6.1) Indicatori dei processi principali
- 6.2) Frequenza del monitoraggio degli indicatori
- 6.3) Obiettivi degli indicatori dei processi

### 7) MISURAZIONE PRODOTTI

### 8) STATISTICA

### 9) VALUTAZIONE DELLA CONFORMITA'


### 10) DOCUMENTI DI SISTEMA RICHIAMATI

### 11) DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE RICHIAMATI

	Nome/Ente	Firma
<b>Emesso e Verificato da:</b>	<b>Gestione Sistemi</b>	
<b>Approvato da:</b>	<b>Amm. Delegato</b>	
<b>NUMERO COPIA</b>		
<b>COPIA CONTROLLATA</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>LIVELLO DI PROTEZIONE</b>	<input type="checkbox"/> INTERNO	<input type="checkbox"/> DIVULGATIVO
	Società/Funzione	Nominativo
<b>Destinatario</b>		

**Motivo revisione:** Integrazione norme ISO 14001 e 45001

**Paragrafi modificati:** Intero documento

	<b>Procedura Sistema</b>		<b>PS-09_01</b>	
	Titolo procedura: <b>Monitoraggio e misurazione del sistema</b>		Revisione 02	Data emiss: 30/04/19

## 1) **SCOPO**

Lo scopo della presente procedura è descrivere come all'interno di OVV vengano definite e monitorate tutte le attività, i prodotti, gli indicatori di processo e la soddisfazione dei clienti al fine di assicurare la conformità del Sistema rispetto agli obiettivi pianificati ed assicurarne un continuo miglioramento (efficacia ed efficienza).

## 2) **RIFERIMENTI**

Questa procedura fa riferimento a:

- UNI EN ISO 9001 (capitolo 9)
- UNI EN ISO 14001 (capitolo 9)
- UNI ISO 45001 (capitolo 9)

## 3) **CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura è applicabile a tutte le attività, i prodotti, i processi (principali e di supporto) individuati e formalizzati nella Procedura *PS-08\_01\_u.r. (Pianificazione dei processi)*, la soddisfazione dei clienti, la propria prestazione ambientale ed il sistema SSL.

## 4) **RESPONSABILITÀ**

La Direzione OVV, con il supporto dei Responsabili delle varie funzioni aziendali, ha la responsabilità di individuare gli indicatori atti a misurare e monitorare le prestazioni del sistema di gestione integrato relative: alla soddisfazione dei clienti, alla efficacia ed efficienza dei processi, alla qualità dei prodotti, alle prestazioni ambientali, alle prestazioni del sistema di prevenzione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e aggiornare tale procedura in seguito a nuove esigenze emerse dal Riesame della Direzione.

In occasione del Riesame della Direzione, oltre a monitorare gli andamenti degli indicatori rispetto agli obiettivi prefissati, viene quindi verificata anche l'adeguatezza degli indicatori scelti.


Tutti i Responsabili delle varie funzioni aziendali interessate devono, durante la propria attività, monitorare gli obiettivi per i quali sono direttamente coinvolti al fine di permettere il periodico aggiornamento degli indicatori. Tali dati aggiornati devono essere prontamente messi a disposizione dell'organizzazione affinché questa possa verificarne l'andamento. I Responsabili devono inoltre coinvolgere il personale loro sottoposto al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

## 5) **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

OVV, in funzione del legame diretto con il cliente, ritiene fondamentale la misurazione e il monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente che viene utilizzato come indicatore dell'efficienza dell'organizzazione.

È stata quindi data particolare rilevanza alla funzione della Key account che mantiene monitorato il grado di soddisfazione del cliente per mezzo di:

- registrazione degli incontri con la clientela
- analisi della qualità del prodotto venduto
- analisi delle discontinuità causate al cliente
- analisi delle prestazioni dei programmi di consegna
- analisi dell'incidenza dei costi supplementari di consegna
- registrazione e analisi dei reclami relativi al servizio offerto al cliente

	<b>Procedura Sistema</b>		<b>PS-09_01</b>	
	Titolo procedura: <b>Monitoraggio e misurazione del sistema</b>		Revisione 02	Data emiss: 30/04/19

Il grado di soddisfazione del cliente viene monitorato costantemente e i dati vengono revisionati e discussi durante il Riesame della Direzione così da essere utilizzati al fine d'attuare il miglioramento continuo richiesto dall'organizzazione. I dati di soddisfazione del cliente vengono divulgati all'interno dell'azienda attraverso appositi grafici (*vedere punto 8*)

## **6) MISURAZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE DEL SISTEMA**

Dall'analisi dei processi aziendali, necessari alla gestione del Sistema di gestione, vengono individuati alcuni indicatori necessari per misurare oggettivamente l'efficacia e/o efficienza degli stessi al fine di attuare il miglioramento dei processi stessi.

### **6.1) Indicatori dei processi**

Gli indicatori dei processi principali e di supporto devono essere riportati nel Riesame della Direzione. Per i processi viene individuato il valore di riferimento degli indicatori (ovvero il valore limite al quale dovrebbe tendere l'indicatore in ottica di miglioramento continuo del processo) che vengono riportati nel *modulo obiettivi di processo MR-09\_01*.

### **6.2) Frequenza del monitoraggio degli indicatori**

Gli indicatori devono essere costantemente aggiornati e tenuti sotto controllo da parte dei relativi responsabili di funzione, che a tal fine coinvolgeranno tutte le funzioni interessate con l'obiettivo di intraprendere eventuali azioni correttive di miglioramento. Le frequenze del riesame degli indicatori sono indicate nel *modulo obiettivi di processo MR-09\_01*.

Il riesame complessivo viene eseguito con la Direzione in occasione del Riesame della Direzione.

### **6.3) Obiettivi degli indicatori dei processi**

Gli obiettivi degli indicatori dei processi (principali e di supporto) sono definiti nel riesame della Direzione e riportati nei rispettivi *modulo obiettivi di processo MR-09\_01*. Come indicato nel punto 6.2 gli indicatori vengono valutati in fase di Riesame di Direzione (*PS-09\_03\_u.r.*) e possono essere aggiornati durante lo stesso o in seguito ad Azioni di miglioramento (*PS-10\_01\_u.r.*).


## **7) MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI E DEI PRODOTTI**

L'organizzazione, al fine di verificare la capacità e l'efficienza dei processi produttivi, attraverso l'implementazione e l'applicazione di diagrammi di flusso e piani di controllo, deve monitorare e misurare le caratteristiche di prodotto/processo, ritenuti chiave, per stabilire che i requisiti di prodotto siano soddisfatti.

Nel control plan (*MR-08\_62*) devono essere indicate le seguenti informazioni:

- Caratteristica da controllare
- Piani di campionamento
- Criteri di accettazione (tolleranze ammesse)
- Tecniche e strumenti di misurazione
- Piani di reazione quando i requisiti non siano soddisfatti (*vedere PS-08\_08 u.r.*)

## **8) TECNICHE STATISTICHE**

	<b>Procedura Sistema</b>		<b>PS-09_01</b>
	Titolo procedura: <b>Monitoraggio e misurazione del sistema</b>		Revisione: 02 Data emiss: 30/04/19

I dati raccolti ed elaborati nei precedenti punti, sono utilizzati come strumento di supporto per la realizzazione delle azioni migliorative del Sistema di Gestione. A tal scopo si utilizzano le analisi statistiche che permettono una corretta valutazione degli interventi da attuare per migliorare le performance aziendali e del sistema di gestione.

La responsabilità della raccolta dei dati per l'elaborazione degli indici statistici è affidata ai Responsabili di funzione.

Al termine delle analisi dei dati, gli stessi vengono divulgati attraverso grafici (es. Pareto) posti in apposite aree predisposte all'interno dell'azienda.

Per alcune funzioni aziendali/pilastrì, vengono impiegate delle specifiche matrici di raccolta dati che ne permettono l'analisi e la relativa priorità d'analisi; in particolare le matrici impiegate sono:

<b>Matrice</b>	<b>Resp. dell'analisi</b>
Qa Matrix	Qualità
Matrice A-B-C-D-E_F_G	Cost Deployment
Safety Matrix	Sicurezza

#### **9) VALUTAZIONE DELLA CONFORMITA'**

L'organizzazione si impegna a mantenere la conformità rispetto alla normativa di riferimento attraverso un aggiornamento continuo in materia da parte del personale preposto e la predisposizione di scadenziari dedicati alle prescrizioni normative.

L'organizzazione, al fine di valutare la conformità del sistema e delle prassi rispetto alla normativa di riferimento in materia di Ambiente e Salute e Sicurezza dei Lavoratori, effettua delle verifiche interne pianificate in funzione dei risultati scaturiti dal riesame della Direzione, mediante il supporto di enti esterni accreditati e/o professionisti esterni qualificati. I risultati che emergono dalle valutazioni effettuate vengono divulgati in azienda per area di competenza e sono utilizzati come strumento di supporto per la realizzazione delle azioni migliorative del Sistema di Gestione.


#### **10) DOCUMENTI DI SISTEMA RICHIAMATI**

La presente procedura è correlata ai seguenti documenti facenti parte del Sistema di gestione di OVV:

<b>Docum.</b>	<b>Titolo</b>
PS-08_01	Pianificazione dei processi
PS-08_08	Controllo degli output non conformi
PS-09_03	Riesame di direzione
PS-10_01	Miglioramento

#### **11) DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE RICHIAMATI**

<b>Docum.</b>	<b>Titolo</b>
---------------	---------------

	<b>Procedura Sistema</b>		<b>PS-09_01</b>	
	Titolo procedura: <b>Monitoraggio e misurazione del sistema</b>		Revisione 02	Data emiss: 30/04/19

MR-08_62	Control Plan
MR-09_01	Modulo obiettivi di processo
MR-09_04	Safety Matrix
MR-09_05	Matrice A-B-C-D-E-F-G
MR-09_07	QA MATrix
	Scadenzario adempimenti normativi ambiente e sicurezza