

	<h1 style="margin: 0;">Procedura Sistema</h1>	PS-09_01
Titolo procedura: Monitoraggio e misurazione del sistema	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
Emesso e Verificato da:	Gestione Sistemi	
Approvato da:	Amm. Delegato	
NUMERO COPIA		
COPIA CONTROLLATA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
LIVELLO DI PROTEZIONE	<input type="checkbox"/> INTERNO	<input type="checkbox"/> DIVULGATIVO
Destinatario	Società/Funzione	Nominativo

Motivo revisione: Integrazione norme ISO 14001 e 45001

Paragrafi modificati: Intero documento

	<h1>Procedura Sistema</h1>	PS-09_01
Titolo procedura: Monitoraggio e misurazione del sistema	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

	<h1 style="margin: 0;">Procedura Sistema</h1>	PS-09_01
Titolo procedura: Monitoraggio e misurazione del sistema	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

	<h1>Procedura Sistema</h1>	PS-09_01
Titolo procedura: Monitoraggio e misurazione del sistema	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/pilastri, 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:

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

9) VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ

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 scadenzari 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:

Docum.	Titolo
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

Docum.	Titolo

	<h1>Procedura Sistema</h1>	PS-09_01
	Titolo procedura: Monitoraggio e misurazione del sistema	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