

## **1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura definisce i metodi e i modelli per determinare:

- Cosa è necessario monitorare e misurare
- I metodi per il monitoraggio, la misurazione, l'analisi e la valutazione, necessari per assicurare risultati validi
- Quando il monitoraggio e la misurazione devono essere eseguiti
- Quando i risultati del monitoraggio e della misurazione devono essere analizzati e valutati.

L'organizzazione valuta le prestazioni e l'efficacia del sistema del proprio SGQ e conserva idonee informazioni documentate quale evidenza dei risultati.

Le misurazioni e i dati vengono rilevati nel corso dell'anno dai RDP e presentati in occasione del Riesame della Direzione. Sono soggetti a monitoraggio costante tutti i processi che hanno un impatto, anche potenziale, sulle prestazioni del SGQ.

## **2 RIFERIMENTI NORMATIVI**

- UNI EN ISO 9000 ed. 2015 - Sistema di Gestione per la Qualità, Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001 ed. 2015 - Sistema di Gestione per la Qualità, requisiti
- **UNI EN ISO 9001 ed. 2015 – Punto 9.1**

**MONITORAGGIO, MISURAZIONE E ANALISI**

**PROC-910**

La rilevazione avviene nei rispettivi moduli assegnati agli RDP come segue:

OGGETTO MONITORAGGIO	RESPONSABILE della PERFORMANCE	MODULO
Soddisfazione dei clienti	AD	MOD-910-C Soddisfazione clienti
Soddisfazione delle persone	RDP (PERSONALE)	MOD-910-E Soddisfazione persone
Soddisfazione dei fornitori	RDP (ACQUISTI)	MOD-910-G Soddisfazione fornitori
Efficacia della gestione del contesto	RDP (MARKETING)	MOD-400-A Contesto
Efficacia della gestione delle parti interessate	RDP (MARKETING)	MOD-400-B Parti interessate
Efficacia nella gestione delle persone	RDP (PERSONALE)	MOD-530-B Ruoli e requisiti
Tenuta della responsabilità nell'organizzazione	AD	MOD-530-C Matrice delle responsabilità
Efficienza nella gestione del rischio	AD	MOD-610-B Risk management
Efficienza nella gestione della pianificazione	AD	MOD-620-B Pianificazione
Efficacia nella gestione degli ambienti di lavoro	AD	MOD-710-A Ambienti lavoro
Efficacia nella gestione dei dispositivi (hardware, software)	AD	MOD-710-B Dispositivi
Efficacia nella gestione delle attrezzature di lavoro	AD	MOD-710-C Attrezzature
Efficacia nella gestione delle risorse e gli strumenti per la misurazione	AD	MOD-710-D Risorse misurazione
Efficacia nella gestione della conoscenza organizzativa	AD	MOD-710-E Conoscenza organizzativa
Livello della formazione acquisita dalle persone	RDP (PERSONALE)	MOD-720-C Registro formazione
Adeguatezza della formazione erogata	RDP (PERSONALE)	MOD-720-F Monitoraggio formazione
Completezza della comunicazione	AD	MOD-740-B Monitoraggio comunicazione
Adeguatezza dei fornitori	RDP (ACQUISTI)	MOD-840-A Elenco fornitori
Conformità della produzione	RDP (PRODUZIONE)	MOD-850-H Controllo delle variabili MOD-850-I Controllo degli attributi
Adeguatezza trattamento prodotti non conformi	RDP (PRODUZIONE)	MOD-870-B Prodotti non conformi
Andamento della conformità	RGQ	MOD-920-E Monitoraggio auditing

Tutti i dati di performance e cioè gli indici di adeguatezza di gestione di ciascun processo sono comunicati all'RGQ che provvede a monitorarne l'andamento nel tempo.

RGQ registra le performance (indici di adeguatezza) all'interno del modulo **MOD-910-H Performance**

**NOTA PER L'ORGANIZZAZIONE :**

Il processo di produzione, disciplinato dalla procedura **PROC-850 Produzione**, a differenza degli altri processi, è monitorato dal punto di vista della stabilità, dalle carte di controllo che sono: **MOD-850-H Controllo delle variabili** e **MOD-850-I Controllo degli attributi**.

Tale modulistica evidenzia e riporta i valori che non rientrano nella variabilità "normale" del processo. Questi valori si denominano "outlier" e cioè fuori dal limite minimo o dal limite massimo.

I dati relativi agli outlier del processo produttivo **non possono essere inseriti** all'interno della struttura del modulo **MOD-910-H Performance** in quanto, la misurazione predisposta per tale modulo, non risulta congeniale alla valutazione dell'instabilità del processo.

**Winple suggerisce** di monitorare le performance del processo produttivo (riguardanti la sua stabilità) definendo degli intervalli di tempo appropriati all'attività dell'organizzazione e registrando, in corrispondenza di ciascun intervallo, il numero degli outlier manifestatisi, durante la produzione, o la percentuale di questi rispetto al numero delle osservazioni.

In ogni caso, il modulo **MOD-910-H Performance** riporta comunque la possibilità di inserire valori del processo produttivo, in occasione di ciascuna data di misurazione, qualora l'organizzazione, attraverso un'operazione di adattamento al modulo, volesse impiegare lo stesso anche per il processo di produzione.