



PR-SM-02-00

روش اجرایی

پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزیابی عملکرد فرآیندها

در راستای تعهد یکایک ما در قبال محیط زیست در صورت امکان از چاپ مستندات خودداری فرمایید

✓ محل نگهداری نسخه اصلی: دفتر تضمین کیفیت در دفتر مرکزی

✓ نسخه نرم افزار: Word 2016

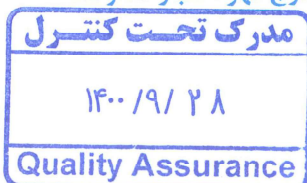
✓ تاریخ تهیه اولیه: ۱۴۰۰/۰۷/۰۱

جدول تغییرات و بروزآوری مدرک

شماره ویرایش	تاریخ جاری سازی	صفحات تغییر یافته	خلاصه شرح تغییر	منشاء تغییرات
جدول تصویب مدرک			محل امضاء	
تهیه کننده			کارشناس تضمین کیفیت	
مسئولین اجرا			مدیر مجتمع صنعتی و معدنی	
تأیید کننده			نماینده مدیریت	
تصویب کننده			مدیر عامل	

این مدرک تحت پوشش روش اجرایی اطلاعات مدون بوده و تنها نسخه آخرین نگارش که ممهور به مهر اعتبار است، قابل استناد می باشد.

محل درج مهر اعتبار مدارک:





روش اجرایی پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و

ارزیابی عملکرد فرآیندها

کد مدرک: PR-SM-02-00

شماره صفحه: ۲ از ۵

۱- هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی، تشریح نحوه جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز جهت پایش و اندازه‌گیری شاخص عملکردی فرآیندها، تجزیه و تحلیل و در نهایت ارزیابی نتایج حاصل شده و در صورت نیاز تعیین اقدامات اصلاحی، پیشگیرانه و تغییرات مورد نیاز می‌باشد.

۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی در مجتمع صنعتی و معدنی شرکت فرآوری مس درخشان تخت گنبد و دفتر مرکزی کاربرد دارد.

۳- مسئولیت‌ها و اختیارات

۳-۱- مسئولیت تهیه، برقراری و به روز رسانی: بر عهده کارشناس تضمین کیفیت می‌باشد.

۳-۲- مسئولیت اجرا: بر عهده کلیه مدیران، مدیر مجتمع صنعتی و معدنی و نماینده مدیریت می‌باشد.

۳-۳- مسئولیت نظارت بر حسن اجرا: بر عهده نماینده مدیریت و مدیر عامل می‌باشد.

۴- تعاریف و اصطلاحات

۴-۱- تدوین شاخص عملکردی فرآیند: جهت پایش عملکرد هر یک از فرآیندها، متولیان فرآیندها نسبت به تعریف معیارها و شاخص‌هایی به منظور حصول اطمینان از همسو بودن عملکرد فرآیند با چشم‌انداز، مأموریت و خط مشی شرکت، الزامات و انتظارات ذینفعان بویژه الزامات قانونی و الزامات کارفرما، کاهش ریسک‌ها و بهره‌گیری از فرصت‌ها و... اقدام می‌نمایند، شاخص‌های عملکردی می‌بایست دارای ویژگی‌های زیر شامل:

الف- سازگاری با خط مشی کیفیت باشد

ب- قابل اندازه‌گیری باشد

ج- متناظر با الزامات قابل اجرا باشند؛

د- در ارتباط با انطباق محصولات و خدمات و افزایش رضایت مشتری باشند؛

ه- نظارت شوند؛

و- انتقال داده شوند؛

ز- بر حسب اقتضاء به روزآوری شده باشند.

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدرک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance



روش اجرایی پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و

کد مدرک: PR-SM-02-00

ارزیابی عملکرد فرآیندها

شماره صفحه: ۳ از ۵

۵- شرح فعالیت و روش اجرایی

پس از انجام تحلیل محیط درون و برون سازمانی و تعیین استراتژی ها و خط مشی سیستم مدیریت کیفیت یکپارچه

(IMS) به شماره: PO-SM-01 مطابق روش اجرایی تحلیل محیط و مدیریت ذینفعان به شماره: PR-SM-01

کارشناس تضمین کیفیت می بایست با هماهنگی نماینده مدیریت در ابتدای هر سال (حداکثر تا پایان اردیبهشت ماه) نسبت به ارسال فرم تعیین شاخص‌های عملکردی فرآیند به شماره: FR-SM-05 به صاحبان فرآیندها اقدام نماید تا متولیان فرآیندها با توجه به خط مشی و اهداف شرکت نسبت به تعیین شاخص / شاخص‌های عملکردی فرآیند اقدام نمایند.

تبصره ۱: صاحبان فرآیند می‌بایست در راستای تحقق اهداف و شاخص‌های تعیین شده که در فرم تعیین شاخص‌های عملکردی فرآیند عنوان شده است، برنامه‌های عملیاتی مورد نیاز را با ذکر مجری و مهلت اجرا به نماینده مدیریت تحویل نماید، بطوریکه نماینده مدیریت از مشخص بودن نحوه دستیابی به اهداف و عملیاتی بودن برنامه‌ها اطمینان حاصل نماید.

پس از تکمیل فرم تعیین شاخص‌های عملکردی فرآیند توسط متولیان فرآیندها، تائید نماینده مدیریت و تصویب مدیر عامل، کارشناس تضمین کیفیت می‌بایست هر یک از شاخص‌ها را به فرم ماتریس ارتباطات اهداف کلان با شاخص‌های عملکردی فرآیندها به شماره شناسایی FR-SM-06 منتقل نماید.

تبصره ۲: هرگونه تغییر/ بروز رسانی در فرم تعیین شاخص‌های عملکردی فرآیند و یا تغییر در دوره زمانی ارائه اطلاعات منجر به بروز رسانی در فرم ماتریس ارتباطات اهداف کلان با شاخص‌های عملکردی فرآیندها می‌گردد. - پس از تکمیل فرم ماتریس ارتباطات اهداف کلان با شاخص‌های عملکردی فرآیندها، کارشناس تضمین کیفیت می‌بایست مطابق با اطلاعات مندرج در فرم تعیین شاخص‌های عملکردی فرآیند، فرم گزارش شاخص‌های عملکردی فرآیند به شماره: FR-SM-07 را تکمیل نماید. در این راستا متولی فرآیند (تحلیل‌گر) می‌بایست مطابق با دوره‌های زمانی تعیین شده هر یک از شاخص‌های مربوط به هر فرآیند که در فرم تعیین شاخص‌های عملکردی فرآیند تعیین شده است، در پایان هر دوره متناسب با دوره ارزیابی شاخص‌ها نسبت به ارسال فرم گزارش شاخص‌های عملکردی فرآیند برای کارشناس تضمین کیفیت اقدام نمایند.

- متولی فرآیند (تحلیل‌گر) می‌بایست جهت ارائه فرم گزارش شاخص‌های عملکردی فرآیند اطلاعات مورد نیاز را از گزارش دهنده (محاسبه‌گر) دریافت نماید و پس از اخذ گزارش نسبت به تجزیه و تحلیل شاخص مربوطه فرم گزارش شاخص‌های عملکردی فرآیند اقدام و حداکثر تا دهم ماه مراتب را برای کارشناس تضمین کیفیت ارسال نماید.

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدرک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance



کد مدرک: PR-SM-02-00

روش اجرایی پایش، اندازه گیری، تحلیل و

ارزیابی عملکرد فرآیندها

شماره صفحه: ۴ از ۵

- پس از ارسال **فرم گزارش شاخص های عملکردی فرآیند** کارشناس تضمین کیفیت می بایست نسبت به بررسی و حصول اطمینان از کامل بودن اطلاعات اقدام و سپس نسبت به ارجاع فرم مذکور به نماینده مدیریت و اخذ تأییدیه ایشان اقدام نماید.

- نماینده مدیریت می بایست در صورت عدم دستیابی شاخص ها و یا عدم وجود روند شاخص طی هماهنگی با مدیرعامل نسبت به دعوت از مدیران واحدهای مورد نیاز و تشکیل جلسه اقدام نماید و در صورت عدم نیاز به تشکیل جلسه می بایست مراتب را به تأیید و امضاء مدیرعامل برساند.

- در صورت نیاز به تشکیل جلسه، کارشناس تضمین کیفیت می بایست به عنوان دبیر جلسه تصمیمات اخذ شده را در **فرم صورت جلسه به شماره: FR-HR-15** ثبت و با هماهنگی نماینده مدیریت نسبت به پیگیری مصوبات اقدام نماید. کارشناس تضمین کیفیت می بایست در صورتیکه مصوبات جلسه توسط مجریان تعیین شده در زمان مقرر انجام نشده باشد مراتب را به اطلاع نماینده مدیریت برساند. نماینده مدیریت نیز در صورت نیاز می بایست مراتب را بصورت مکتوب به اطلاع مدیرعامل رسانده و نسبت به اخذ دستورات لازم اقدام نماید.

- در همین راستا کارشناس تضمین کیفیت با توجه به شاخص های عملکردی فرآیندها **فرم ماتریسی ارتباط اهداف کلان با شاخص های عملکردی فرآیندها** را تکمیل و بروز رسانی می نماید. **تبصره ۳:** بازنگری در شاخص های عملکردی به دو صورت انجام می پذیرد:

۱- در ابتدای هر سال (اردیبهشت ماه) متولی فرآیند با همکاری نماینده مدیریت اقدام به بررسی شاخص ها نموده و با توجه روند تحقق شاخص در سال گذشته اقدام به بازنگری می نمایند.

۲- متولی فرآیند می تواند به صورت موردی با توجه به شرایط، منابع موجود و یا در صورت عدم تحقق شاخص یا تعریف برنامه جدید نسبت به بازنگری موردی شاخص ها اقدام نماید.

۶- مراجع

ردیف	عنوان مرجع	کد مرجع
۱	ISO 9001:2015	OS-MI-01
۲	ISO 14001:2015	OS-MI-02
۳	ISO 45001:2018	OS-MI-03
۴	HSE-MS	OS-MI-04

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدرک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance



روش اجرایی پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و
ارزیابی عملکرد فرآیندها

کد مدرک: PR-SM-02-00

شماره صفحه: ۵ از ۵

۷- مدارک و سوابق مرتبط

ردیف	عنوان سابقه	کد مدرک
۱	فرم تعیین شاخص‌های عملکردی فرآیند	FR-SM-05
۲	فرم گزارش شاخص‌های عملکردی فرآیند	FR-SM-06
۳	فرم ماتریس ارتباط اهداف کلان با شاخص‌های عملکردی فرآیندها	FR-SM-07
۴	فرم صورتجلسه	FR-HR-15
۵	خط مشی سیستم مدیریت کیفیت یکپارچه (IMS)	PO-SM-01
۶	روش اجرایی تحلیل محیط و ذینفعان	PR-SM-01

۸- توزیع نسخ

- سیستم مدیریت مستندات

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدرک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance