



PR-MI-03-00

روش اجرایی مدیریت 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

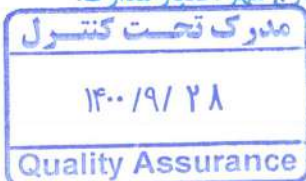
✓ تاریخ تهیه اولیه: ۱۴۰۰/۰۶/۳۰

جدول تغییرات و به روز آوری مدرک

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





۱- هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی، تشریح نحوه شناسایی و تعیین فرآیندهای موردنیاز سیستم مدیریت، اجزاء تشکیل دهنده آن‌ها، توالی و ارتباط متقابل و تعامل بین آن‌ها، شناسایی ریسک‌ها و فرصت‌های مرتبط با فرآیندهای حیاتی سازمان، استقرار مکانیزمی جهت پایش و اندازه‌گیری مداوم عملکرد فرآیندها می‌باشد تا در نهایت، سازمان قادر باشد از طریق مدیریت این فرآیندها، ریسک‌ها و فرصت‌های موجود در محیط سازمان را مدیریت نموده و سطح رضایتمندی مشتریان را به صورت مداوم افزایش دهد.

۲- دامنه کاربرد

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

۳- مسئولیت‌ها و اختیارات

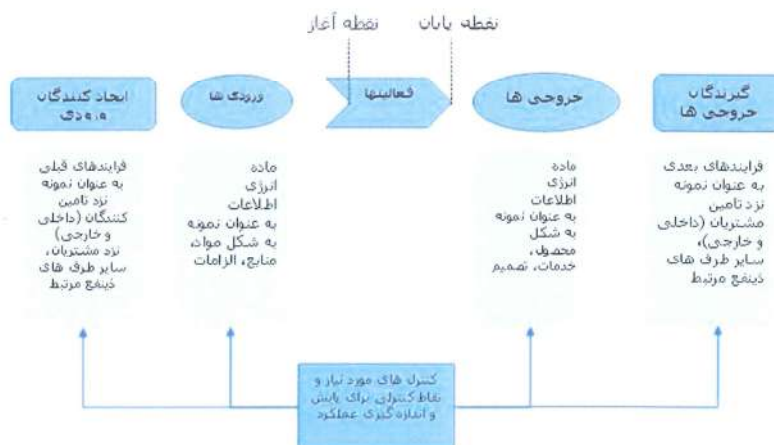
۱-۳- مسئولیت تهیه، برقراری و به روز رسانی: بر عهده کارشناس تضمین کیفیت می‌باشد.

۲-۳- مسئولیت اجرا: بر عهده کلیه مدیران و کارکنان شرکت می‌باشد.

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

۴- تعاریف و اصطلاحات

۴-۱- فرآیند (Process): هر فعالیت یا مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط به هم که منابعی را به خدمت می‌گیرد و آن را در جهت تبدیل ورودی به خروجی مدیریت می‌نماید، فرآیند در نظر گرفته می‌شود. غالباً خروجی یک فرآیند، مستقیماً ورودی فرآیند بعدی را شکل می‌دهد. می‌توان گفت که فرآیند معرف یک یا دسته‌ای از فعل و انفعالات و فعالیت‌ها می‌باشد که به منظور تبدیل داده‌ها به ستانده‌ها انجام می‌شوند.



محل درج مهر اعتبار مدارک:

مهر وک تحت کنترل
۱۴۰۰/۹/۲۸
Quality Assurance



۲-۴- ورودی فرآیند، درونداد یا داده (Input): عبارتست از اطلاعات، داده ها، مواد اولیه، قطعات نیمه ساخته، منابع مورد نیاز و هر آنچه که نیاز است تا یک فرآیند آغاز گردد. درونداد نقطه شروع و آغازین فرآیند و تبدیل شدن آنها به خروجی می باشد. ورودی شامل هر آنچه که باید بر روی آن کاری صورت گرفته تا تبدیل به خروجی گردد، می شود. خروجی یک فرآیند مستقیماً ورودی فرآیند بعدی را شکل می دهد. ورودی می تواند قابل لمس (مانند مواد اولیه، قطعات) یا غیرقابل لمس (مانند داده ها، اطلاعات یا یک طرح ذهنی) باشد. به ورودی یک فرآیند، داده نیز گفته می شود.

۳-۴- خروجی فرآیند/ برونداد یا ستانده (Output): عبارتست از محصول، اطلاعات یا خدماتی که برای اشخاص یا گروه های دیگر فراهم شده است. ماحصل انجام یک فرآیند و خروجی مورد انتظار یک فرآیند، به عبارت دیگر آنچه که از انجام یک فرآیند انتظار می رود و باید تولید یا ارائه گردد. چیزی که از تبدیل ورودی های یک فرآیند ایجاد می گردد را خروجی یا ستانده می نامند. خروجی یک فرآیند می تواند قابل لمس یا غیرقابل لمس باشد. یک فرآیند می تواند یک ورودی را به چند خروجی تبدیل نماید مانند تبدیل نفت خام به مشتقات مختلف از قبیل بنزین، گازوئیل، گاز یا تبدیل شیر خام به فرآورده های لبنیاتی مختلف. همچنین یک فرآیند می تواند چندین ورودی را به یک خروجی تبدیل نماید.

۴-۴- نقشه فرآیندی (Process Map): غالباً خروجی یک فرآیند، مستقیماً ورودی فرآیند بعدی را شکل می دهد. خروجی یک فرآیند غالباً فعالیتی ارزش افزا یا جریانی از داده ها و اطلاعات می باشد. به منظور نمایش گردش داده ها و اطلاعات و جریان مواد یا قطعات در بین فرآیندها از نقشه فرآیندی استفاده می گردد. نقشه فرآیندی، نمودار و دیاگرامی که نشان دهنده فرآیندهای شناسایی شده سازمان و توالی (تقدم و تأخر) و وابستگی متقابل و ارتباط بین این فرآیندها می باشد. نقشه فرآیندی، کلیه فرآیندهای شناسایی شده سازمان و طبقه بندی آنها را نشان می دهد.

فرآیندهای شرکت در سه گروه فرآیندهای مدیریتی، فرآیندهای اصلی و فرآیندهای پشتیبانی تقسیم بندی شده اند که در ادامه هر یک از این فرآیندها شرح داده شده است.

۵-۴- فرآیندهای مدیریتی (Management Oriented Process=MOP): مجموعه فرآیندهایی که به منظور مدیریت، هدایت، پایش، اندازه گیری و افزایش کارایی و بهبود عملکرد و اثربخشی سازمان ایجاد می شوند.

۶-۴- فرآیندهای اصلی (Customer Oriented Process= COP): فرآیندهایی که نقش مهمی در ارزش افزوده یا مزیت رقابتی در محصولات و یا خدمات شرکت دارند. این فرآیندها در راستای دستیابی به اهداف سازمان ایجاد شده و به طور مستقیم بر اهداف سازمان اثرگذار هستند. این فرآیندها بصورت مستقیم منتج به تولید محصولات یا ارائه

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدارک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance



خدمات شده و برای سازمان، ایجاد ارزش افزوده می نمایند. عملکرد این فرآیندها، بصورت مستقیم با رضایتمندی مشتریان ارتباط دارد.

۴-۷- فرآیندهای پشتیبان (Supportive Oriented Process= SOP): این فرآیندها مجموعه فرآیندهایی هستند که برای پشتیبانی و فراهم نمودن منابع و امکانات و زیرساخت های مورد نیاز فرآیندهای اصلی، ایجاد می شوند. عملکرد این فرآیندها بصورت غیر مستقیم بر رضایتمندی مشتریان اثرگذار می باشد.

۴-۸- بازخورد (Feedback): هر فرآیند از یک زنجیره شامل تأمین کننده، فرآیند (تولید کننده) و مشتری تشکیل شده است.

این حلقه در زنجیره فرآیند به یکدیگر وابسته می باشند و به عبارتی هر حلقه تکمیل کننده حلقه دیگر است. نیازها و خواسته های مشتری یک فرآیند، خروجی های مورد انتظار فرآیند را تعیین می نمایند و بر اساس این خروجی های مورد انتظار، ورودی های مورد نیاز و تأمین کنندگان در این زنجیره تشخیص و معین می گردند. نیازهای مشتری همان خواسته ها و انتظارات وی را شکل می دهند و این نیازها باید توسط فرآیند، تأمین شوند. میتوان گفت که محرک هر فرآیند مشتری و نیازها و خواسته های وی می باشد، لذا ارتباط با مشتری و تمرکز بر خواسته ها و انتظارات و نیازهای وی بسیار مهم است. ارتباط با مشتری از این نظر اهمیت دارد که اطمینان حاصل شود آیا نیازهای وی برآورده شده اند و آیا خروجی (های) فرآیند با نیازهای وی مطابقت دارند یا خیر. دریافت اطلاعات از مشتری مبنی بر برداشت و تلقی وی از خروجی های ایجاد شده و انطباق آنها با نیازها و خواسته های وی و بعبارتی خروجی های مورد انتظار مشتری را بازخورد می نامند. بازخورد مشخص می نماید که آیا ورودی های فرآیند از کفایت لازم برخوردار بوده اند و آیا عملیات اجرایی یک فرآیند به صورت کامل و صحیح انجام شده اند.

۴-۹- جریان های اطلاعاتی: مجموعه ای از فعالیت ها، داده ها، جریان های اطلاعاتی و یا تلفیقی از آنها که مستقیماً بر روی بهای تمام شده کالا موثر نیستند اما برای افزایش کارایی و اثربخشی فعالیت های ارزش افزا، ضروری بوده و بدین جهت فعالیت هایی را برنامه ریزی، اجرا و کنترل می نمایند. وظیفه اصلی جریان داده ها حمایت از فعالیت های ارزش افزا با هدف کاهش قیمت تمام شده و افزایش سطح رضایت ذینفعان می باشد.

۴-۱۰- فعالیت های ارزش افزا: مجموعه ای از فعالیت ها، داده ها، جریان های اطلاعاتی و یا تلفیقی از آنها که مستقیماً بر روی بهای تمام شده کالا (افزایش ارزش کالا) و افزایش سطح رضایت ذینفعان (مخصوصاً مشتریان) موثر هستند. این فعالیت ها اغلب همراه با شکل گیری محصول نهایی صورت می پذیرند.

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدیرک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance



۴-۱۱- اثربخشی (Effectiveness): میزان تحقق فعالیتهای طرح ریزی شده و حصول نتایج مورد انتظار. در واقع مقایسه نتایج مورد انتظار با آنچه که بدست آمده است (نتایج واقعی) را اثربخشی گویند.

۴-۱۲- کارایی (Efficiency): رابطه بین نتایج حاصله و منابع استفاده شده را کارایی می گویند. میتوان گفت که نسبت منابع استفاده شده یا صرف شده به منابع پیش بینی شده و مورد انتظار را کارایی می نامند. کارایی نشان می دهد که آیا فرآیند، خروجی مورد انتظار را با آن مقدار منابعی که در نظر گرفته شده بود، ایجاد نموده است یا آنکه حجم / مقدار بیشتری از منابع استفاده نموده است.

۴-۱۳- چرخه بهبود مستمر (PDCA): چرخه بهبود مستمر که به آن چرخه دمینگ یا Plan-Do-Check-Act نیز گفته می شود. این چرخه باید به همراه تفکر مبتنی بر ریسک برای یکایک فرآیندهای شناسایی شده سازمان و توسط صاحبان فرآیندها (اصطلاحاً متولیان فرآیند) بکار گرفته شود. این چرخه، شامل مراحل زیر می باشد:

- طرح ریزی (Plan): تعیین اهداف، فرآیندها و منابع مورد نیاز برای ایجاد نتایج در تطابق با الزامات مشتری و خط-مشی های سازمان و پرداختن به ریسکها و فرصتها

- اجرا (Do): پیاده سازی آنچه که طرح ریزی شده است.

- بررسی (Check): پایش و درصورت کاربرد اندازه گیری فرآیندها و محصولات و خدمات منتج در مقایسه با خط مشی، اهداف، الزامات و اقدامات طرح ریزی شده و گزارش دهی نتایج.

- اقدام (Act): انجام اقداماتی به منظور بهبود عملکرد در صورت نیاز.

۴-۱۴- صاحب فرآیند (Process Owner): فرد یا افرادی که مسئولیت پاسخگویی در ارتباط با یک فرآیند را بر عهده دارند. صاحب فرد شخصی است که وظیفه دارد تا از تأمین به موقع و کامل ورودی ها اطمینان حاصل نموده و روند تبدیل ورودی به خروجی را کنترل نماید. در واقع صاحب یا متولی فرآیند، یک فرد، افراد، گروه های کاری یا واحدهای سازمانی هستند که حرکت مؤثر و آسان عملیات مورد نیاز یک فرآیند را تسهیل و تضمین می نمایند.

۴-۱۵- مراجع (References): مستندات، استانداردها، قوانین، مقررات، آئین نامه ها و بخشنامه های اجرایی که فعالیت های یک فرآیند باید مطابق با آنها انجام شود.

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدیرک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance



۴-۱۶- تفکر مبتنی بر ریسک (Risk Based Thinking): برای دستیابی به یک سیستم مدیریت کیفیت اثربخش، تفکر مبتنی بر ریسک همراه با رویکرد فرآیندی الزامی و ضروری است. این تفکر و رویکرد سازمان را قادر می سازد تا به ریسک ها و فرصت های مرتبط با سازمان بپردازد. پرداختن به ریسک ها و فرصت های سازمان توأم با رویکرد فرآیندی، پایه ای برای افزایش اثربخشی سیستم مدیریت ایجاد نموده و دستیابی به نتایج بهبود یافته و جلوگیری از اثرات منفی عوامل و پارامترهای مختلف را تسهیل می نماید. در واقع تفکر مبتنی بر ریسک، سازمان را قادر می سازد تا در دستیابی به نتایج مورد انتظار خود، عوامل و فاکتورهای اثرگذار درون و برون سازمانی و اثرات مثبت یا منفی آن ها را شناسایی نموده و برای بهره گیری از فرصت های موجود و همچنین پیشگیری از بروز ریسک ها یا کاهش اثرات منفی و ناخواسته آنها، اقداماتی را انجام دهد.

۴-۱۷- ریسک (Risk): اثر عدم قطعیت، ریسک فرآیندی مشخص کننده احتمال وقوع و پیامد و عواقب حاصله از وقوع عوامل بازدارنده و موانعی است که می توانند عملکرد و اثربخشی و کارایی یک فرآیند را تحت تأثیر قرار داده و اجرای آن را با مشکل مواجه نمایند و در نهایت شرکت را از دستیابی به اهداف آن بازدارند. ریسک نمایانگر انحراف از نتایج مورد انتظار می باشد. ممکن است این انحراف یک انحراف منفی یا حتی یک انحراف مثبت باشد. گاهی ممکن است انحراف مثبت از یک هدف نیز خود مشکلات و عواقب ناخواسته و نامطلوبی را برای شرکت به ارمغان داشته باشد. به عنوان مثال: تولید بیش از حد تعیین شده یا برنامه از پیش تعریف شده.

۴-۱۸- فرصت (Opportunity): موقعیت یا شرایطی که باعث می گردد تا شرکت به امکانات، اعتبار، درآمد یا سود مناسبی دست یابد عملکرد، کارایی و اثربخشی سازمان را بهبود بخشیده و سازمان به اهداف مالی، اعتباری، اقتصادی، اجتماعی یا سیاسی خود دست یابد.

۴-۱۹- شاخص فرآیند (Indicator): یک ویژگی یا خصوصیت که مبنایی برای پایش و اندازه گیری عملکرد و کارایی و اثربخشی یک فرآیند فراهم می نماید. شاخص فرآیند مشخص می نماید که آیا فرآیند توانسته است خروجی های مورد انتظار خود را ایجاد نماید و اهداف تعیین شده را برآورده نماید یا خیر. در واقع برای آنکه بتوان انجام شدن یا نشدن چرخه دمینگ (بهبود مستمر) را در ارتباط با یک فرآیند بررسی نمود باید به دنبال تعیین یک یا چند شاخص و مکانیزم برای پایش و اندازه گیری عملکرد آن فرآیند بود. عملکرد فرآیند در تحقق اهداف و دستیابی به نتایج، استفاده مناسب از منابع، نحوه مناسب انجام شدن فعالیت ها، گام ها و مراحل یک فرآیند است.

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدیرک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance



۴-۲۰- مشتری فرآیند (Customer/Client): فرآیند، بخش، واحدهای سازمانی و یا فردی که از خروجی های فرآیند استفاده می نماید مشتری فرآیند نام دارند. در واقع فرآیند یا فرآیندهای بعدی که خروجی فرآیند مورد نظر بعنوان ورودی برای آنها استفاده می شود. مشتری می تواند داخلی یا بیرونی باشد. مشتریان داخلی، افراد یا بخشها و فرآیندهای داخل سازمان هستند که اطلاعات، داده ها یا محصولات یا خدمات انجام شده فرآیند (مانند پردازش بخشی از داده ها و اطلاع رسانی به آنها، تصدیق یا صحه گذاری نتایج و اطلاع رسانی به آنها) را استفاده می کنند. مشتریان بیرونی سازمان همان کاربران و مصرف کنندگان نهائی محصولات یا خدمات سازمان می باشند.

۵- شرح فعالیت و روش اجرایی

۱-۵- شناسایی و طبقه بندی فرآیندها:

- مسئولیت شناسایی فرآیندهای مورد نیاز سیستم مدیریت یکپارچه سازمان بر عهده نماینده مدیریت می باشد. بدین منظور نماینده مدیریت در ابتدای هر سال با هماهنگی صاحبان فرآیندها اقدام به بازبینی فرآیندهای مورد نیاز و در صورت نیاز اقدام به شناسایی فرآیندهای جدید می نمایند. فرآیندهای شناسایی شده به منظور بررسی و تأیید برای نماینده مدیریت ارسال می گردد. نتایج حاصل از بازبینی فرآیندها یا شناسایی فرآیندهای جدید شرکت توسط کارشناس تضمین کیفیت در قالب **نقشه ارتباط و تعامل فرآیندها (Process Map) به شماره: MP-MI-01** تهیه و اعمال می شود و جهت تایید برای نماینده مدیریت ارسال می شود. فرآیندهای شناسایی شده شرکت در **نقشه ارتباط و تعامل فرآیندها (Process Map)** مشخص شده است.

تبصره ۱: مواردی که منجر به شناسایی فرآیندهای جدید و یا بازنگری در فرآیندها می گردد، می تواند شامل موارد ذیل باشد:

- ارائه درخواست از سوی صاحبان فرآیندها
- تصمیمات اخذ شده در جلسات بازنگری مدیریت
- نتایج حاصل از انجام ممیزی ها
- نیازهای ذینفعان
- تحیل محیطهای سازمانی
- تغییر در ریسک ها و فرصت های فرآیندی
- الزامات قانونی و غیره

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدروک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance



کارشناس تضمین کیفیت می بایست با هماهنگی نماینده مدیریت شناسنامه فرآیند به شماره: PI-MI-06 را در ابتدای هر سال برای متولی/متولیان مربوطه ارسال نماید تا در صورت نیاز نسبت به بازبینی ورودی ها، شرح فعالیت و خروجی ها اقدامات لازم صورت پذیرد.

پس از تکمیل فرم شناسنامه فرآیند توسط متولیان فرآیندها، می بایست یکپارچگی ورودی ها و خروجی ها توسط کارشناس تضمین کیفیت بررسی و مراتب به نماینده مدیریت اعلام گردد تا پس از تأیید ایشان به تأیید و سپس تصویب مدیرعامل رسانده شود.

تبصره ۲: در صورت نیاز به اصلاح شناسنامه فرآیندی کارشناس تضمین کیفیت می بایست با هماهنگی نماینده مدیریت مراتب را به متولی فرآیند اعلام نماید. متولی فرآیند نیز می بایست پس از اعمال تغییرات، شناسنامه فرآیند مربوطه را جهت تأیید برای نماینده مدیریت ارسال نماید.

۵-۲- مدیریت ریسک ها و فرصت های فرآیندی:

پس از شناخت سازمان و محیط آن و درک نیازها و انتظارات طرف های ذینفع مطابق روش اجرایی تحلیل محیط و مدیریت ذینفعان به شماره: PR-SM-01 می بایست اثر ریسک ها و فرصت های شناسایی شده (نقاط ضعف و قوت درونی و فرصت ها و تهدید های برون سازمانی و همچنین ریسک ها و فرصت های متأثر از ذینفعان) به منظور بررسی موارد ذیل در فرآیندهای سازمان مورد بررسی قرار گیرد:

الف) تضمین آنکه سیستم مدیریت کیفیت می تواند به نتیجه (نتایج) مورد انتظار خود دست یابد؛

ب) افزایش اثرات مطلوب؛

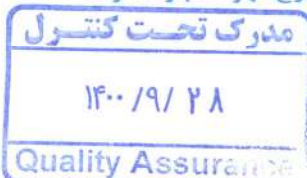
ج) پیشگیری و یا کاهش اثرات نامطلوب،

د) دستیابی به بهبود.

در این راستا و به منظور دستیابی به اهداف فوق متولی/متولیان هر فرآیند می بایست پس از شناسایی و تدوین فرم شناسنامه فرآیند، با توجه به اهمیت و اثرگذاری آن فرآیند در مدیریت محیط سازمان و الزامات ذینفعان و رضایتمندی مشتریان، کلیه ریسک ها و فرصت های مربوط به فرآیند مورد نظر را تعیین نموده و سپس کلیه ریسک ها/فرصت های شناسایی شده را در فرم ریسک ها و فرصت های فرآیندی به شماره: RO-MI-01 ثبت و برای کارشناس تضمین کیفیت ارسال نماید.

تبصره ۳: برخی از مواردی که می توانند منجر به بروز ریسک یا فرصت در یک فرآیند گردند، مطابق جدول ۱ می باشد.

محل درج مهر اعتبار مدارک:





جدول شماره ۱- جدول ورودی های ریسک ها و فرصت ها

فرصت ها	ریسک ها
استفاده از نقاط قوت سازمانی	عدم برآورده سازی نیازهای ذینفعان
استفاده از فرصت های برون سازمانی	عدم تأمین ورودی ها
به روز بودن تکنولوژی یا روش مورد استفاده در فرآیند	عدم تحقق خروجی ها
تأمین بموقع منابع مورد نیاز فرآیند	تهدیدهای موثر محیط بیرونی بر فرآیند
دانش سازمانی کسب شده در ارتباط با فرآیند	عدم تأمین منابع مورد نیاز
سطح آگاهی و صلاحیت پرسنل درگیر در اجراء فرآیند	عدم تحقق شاخص های عملکردی

تبصره ۴: فرصت ها ممکن است منجر به اتخاذ اقدامات جدید، معرفی محصولات جدید، گشایش بازارهای جدید، پرداختن به مشتریان جدید، ایجاد مشارکت ها، استفاده از فناوری جدید و سایر احتمالات مطلوب و قابل رشد در راستای پرداختن به نیازهای سازمان یا مشتریان شود.

تبصره ۵: در هنگام پرداختن به ریسک ها موارد ذیل می تواند به عنوان گزینه های متولی فرآیند جهت مقابله با ریسک مد نظر قرار گیرد:

- اجتناب از ریسک،
 - قبول ریسک به منظور تعقیب یک فرصت،
 - حذف منبع ریسک،
 - تغییر احتمال یا عواقب،
 - به اشتراک گذاری ریسک و یا
 - حفظ ریسک به وسیله تصمیم گیری آگاهانه
- پس از شناسایی ریسک ها و فرصت ها می بایست اقدامات کنترلی موجود که به منظور حذف علت ریسک، پیشگیری از بروز ریسک، کاهش احتمال وقوع یا شدت پیامد حاصله و همچنین اقدامات و توانمندی یا امکانات موجود برای استفاده از فرصت مربوطه باید شناسایی شده و در قسمت مربوطه از **فرم ریسک ها و فرصت های فرآیندی** ثبت گردد.

پس از شناسایی ریسک ها و فرصت ها چنانچه نیاز به تعریف اقدامی در جهت پرداختن به ریسک ها و یا بهره گیری از فرصت ها باشد می بایست اقدامات مورد نیاز مطابق **روش اجرایی اقدامات اصلاحی، پیشگیرانه و مدیریت تغییر به شماره: PR-MI-02** تعریف و مراتب در **فرم ریسک ها و فرصت های فرآیندی** ثبت گردد.

پس از تعریف اقدامات مورد نیاز می بایست مراتب مطابق با **روش اجرایی اقدامات اصلاحی، پیشگیرانه و مدیریت تغییر** پیگیری و نتایج اثربخشی اقدامات انجام شده در **فرم ریسک ها و فرصت های فرآیندی** ثبت گردد.

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدرک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance



تبصره ۶: در صورت اعمال هرگونه تغییرات در سیستم مدیریت، محیط سازمان، الزامات و نیازمندی‌های ذینفعان، تغییر در قوانین و مقررات، روش‌های کاری یا عملیات سازمان، ساختار سازمانی، تغییر فرآیندهای سازمان، شناسایی فرآیندهای جدید و بازنگری فرآیندها به صورت سالیانه و موردی، بایستی ریسک‌ها و فرصت‌های این فرآیندها مجدداً بازنگری و در صورت نیاز اصلاح گردند.

۳-۵- بازنگری فرآیندها:

بازنگری فرآیندهای شناسایی شده بصورت سالیانه و در ابتدای هر سال (اردیبهشت ماه) انجام می‌گیرد؛ در این راستا کارشناس تضمین کیفیت می‌بایست **فرم شناسنامه فرآیند** و **فرم ریسک‌ها و فرصت‌های فرآیندی** را برای متولیان فرآیندها ارسال نماید؛ متولیان فرآیندها می‌بایست فرم‌های مذکور را بررسی نموده و در صورت نیاز آن را مطابق گام‌های این روش اجرایی بازبینی و در صورت نیاز بازنگری و نتیجه را به نماینده مدیریت اعلام نمایند.

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

۷- مدارک و سوابق مرتبط

ردیف	عنوان سابقه	کد مدرک
۱	نقشه ارتباط و تعامل فرآیندها (Process Map)	MP-MI-01
۲	فرم شناسنامه فرآیند	PI-MI-01
۳	فرم ریسک‌ها و فرصت‌های فرآیندی	RO-MI-01
۴	روش اجرایی اقدامات اصلاحی، پیشگیرانه و مدیریت تغییر	PR-MI-02
۵	روش اجرایی تحلیل محیط و مدیریت ذینفعان	PR-SM-01

۸- توزیع نسخ

- سیستم مدیریت مستندات

محل درج مهر اعتبار مدارک:

مدرک تحت کنترل

۱۴۰۰/۹/۲۸

Quality Assurance