



Organizzazione

AGRICOLA PARAELIOS S.P.A.

LOC VALLECOLICCHIA SNC

POGGIO CATINO - RIETI

Tel. 3462595520

Web : www.

E-Mail : agricolaparaelios@gmail.com

Procedura Gestionale di Sistema 231

ai sensi del D.Lgs.n.231 del 8 giugno 2001 e s.m.i.

Master

✓

Copia controllata

✓

Copia non controllata

×

Numero della copia

02

Emissione DG

Data

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
00	04/01/2022	Prima emissione	KSERVICE SRL
00		Modifiche alla sezione	
00		Modifiche alla sezione	
00		Versione	



Miglioramento continuo

PR-GS-02

Indice generale della sezione

Procedura di Gestione del Sistema 231 – PR-GS-02 – “Miglioramento continuo”

1	Scopo e campo di applicazione
2	Abbreviazioni
3	Responsabilità
4	Modalità operative
4.1	Misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi
4.2	Le misurazioni: responsabili ed occasioni di rilevazione dati
4.3	Le misurazioni: misurazione del sistema di gestione
4.4	Monitoraggio dei dati
4.5	L'analisi dei dati
4.6	L'implementazione del miglioramento continuo
5	Gestione delle registrazioni
6	Documenti, modelli e files correlati



Miglioramento continuo

PR-GS-02

1 Scopo e campo di applicazione

Lo scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per:

- **Misurare le performance dei processi aziendali**
- **Accertare la conformità e l'efficacia del SG**
- **Misurare il livello di soddisfazione del cliente**
- **Individuare le aree in cui sono richieste azioni correttive**
- **Perseguire gli obiettivi di miglioramento continuo**

La presente procedura si applica per il controllo di tutti i processi aziendali e durante tutto il processo produttivo ed a tutte le elaborazioni dei dati effettuate per tenere sotto controllo i processi aziendali ed il **SG** stesso

2 Abbreviazioni

Abbreviazioni

DG	Direzione Generale
RSG	Responsabile del Sistema di Gestione 231
SG	Sistema di Gestione 231
AMM	Responsabile amministrazione
RdF	Responsabile di funzione
NC	Non conformità
AC	Azioni correttive
AP	Azioni preventive
MKT	Responsabile marketing



Miglioramento continuo

PR-GS-02

3 Responsabilità

DG

- Definire gli obiettivi ed i parametri da tenere sotto controllo
- Disporre le verifiche
- Effettuare il riesame periodico
- Verificare l'andamento dei parametri definiti e valutare i risultati
- Promuovere azioni di miglioramento, se necessario, e verificarne l'applicazione

AMM

- Raccogliere i dati forniti dagli altri RdF
- Raccogliere i dati di propria pertinenza
- Elaborare i dati e presentarli a DG con la periodicità richiesta

RdF

- Organizzare la raccolta dei dati di pertinenza e valutarli
- Istruire il proprio personale per la raccolta dei dati di interesse e sensibilizzarlo sull'utilità del rilevamento dati ed alla loro valutazione
- Assemblare i dati raccolti e consegnarli a RSG nei tempi previsti per i riesami della direzione

4 Modalità operative

DG, annualmente, stabilisce la politica aziendale per la responsabilità amministrativa per l'anno (Rif. Allegato **MOD-02-01** – “Politica aziendale per la responsabilità amministrativa” e gli indicatori di ‘performance’ da tenere sotto controllo oltre ai relativi parametri

Ciascun **RdF** ha la responsabilità della raccolta dei dati per le attività di propria pertinenza

4.1 Misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi

Nell'ambito dei processi/attività aziendali gli indicatori definiti sono esposti di seguito sotto forma tabellare:

GESTIONE RISORSE	Livello spese generali	Somma dei costi indiretti (mensile, trimestrale, semestrale ed annuale)
	Utile complessivo	Fatturato – Costi totali (trimestrale, semestrale ed annuale)
	Numero NC aspetti gestionali amministrativi	Somma numero delle NC
	Margine medio di contribuzione della commessa	(Fatturato commesse – costi diretti) / n° delle commesse
	Competenza risorse umane	Test relativi alle attività formative con voti (0-5)
COMMERCIALE	Soddisfazione risorse umane	Questionario con voti (0-5). Fiducia nella direzione, rispetto personale, clima aziendale, sicurezza e comfort
	Efficienza commerciale	N° di giorni che intercorrono dal primo giorno di raccolta dei requisiti al giorno in cui viene effettuata l'offerta commerciale. L'indicatore è 1/n° di gg.
	Efficacia commerciale	N° di offerte controfirmate (trimestrale) / il n° delle offerte emesse (trimestrale)
PROGETTAZIONE	Soddisfazione commerciale del cliente	Questionario commerciale al cliente con voti (0-5)
	Efficienza temporale	N° dei giorni intercorsi tra la data di ultimazione prevista della progettazione nel piano di progettazione e la data di validazione. L'indicatore è dato da 1/n° di gg.
	Qualità progettuale interna	DG esprime una valutazione con voti (0-5) in occasione della validazione
APPROVVIGIONAMENTO	Qualità progettuale esterna	Questionario cliente sulla progettazione con voti (0-5) in occasione della validazione
	Efficienza temporale	N° di giorni che intercorrono tra l'emissione del documento progettuale (relativo ai prodotti da acquistare) e la data dell'ordine al fornitore. L'indicatore è dato da 1/N° di gg.
PRODUZIONE	Efficacia	Percentuale delle non conformità rilevate nel trimestre data da n° di prodotti non conformi e/o arrivati in ritardo su n° di prodotti arrivati
	Efficienza produttiva	Totale di ogni giorno di scostamento rispetto alle scadenze della programmazione contemplata ed il numero di giorni totali. L'indicatore è dato da 1/n° di gg. di ritardo
	Soddisfazione cliente	Questionario al cliente relativo al prodotto rilasciato e/o consegnato con voti (0-5)
ASSISTENZA POST VENDITA	Soddisfazione direzione	Questionario al DG relativo al prodotto con voti (0-5)
	Efficienza temporale	N° di giorni tra la rilevazione della richiesta e la data di soddisfazione. L'indicatore è dato da 1/n° di gg.
	Soddisfazione cliente	Questionario al cliente con voti (0-5)



Miglioramento continuo

PR-GS-02

4.2 Le misurazioni: responsabili ed occasioni di rilevazione dati

Processo	Indicatori	Resp. misur.	Occasioni
GESTIONE RISORSE	Livello spese generali	AMM	Giugno e Dicembre
	Utile complessivo	AMM	Giugno e Dicembre
	N° NC aspetti gestionali amministrativi	RSG	Verifiche ispettive interne
	Margine medio di distribuzione commessa	AMM	Chiusura commessa
	Competenza risorse umane	RSG	Trimestrale
	Soddisfazione risorse umane	RSG	Trimestrale
COMMERCIALE	Efficienza commerciale	MKT	Stipula contratto
	Efficacia commerciale	MKT	Stipula contratto
	Soddisfazione commerciale del cliente	MKT	Stipula contratto
PROGETTAZIONE	Efficienza temporale	AMM	Validazione progetto
	Qualità progettuale interna	AMM	Validazione progetto
	Qualità progettuale esterna	AMM	Validazione progetto
APPROVVIGIONAMENTO	Efficienza temporale	AMM	Mensile
	Efficacia	AMM	Trimestrale
PRODUZIONE	Efficienza produttiva	AMM	Chiusura commessa
	Soddisfazione cliente	AMM	Chiusura commessa
	Soddisfazione direzione	AMM	Chiusura commessa
ASSISTENZA	Efficienza temporale	AMM	Mensile
	Soddisfazione cliente	AMM	Mensile
	Indice di fidelizzazione	AMM	Mensile



Miglioramento continuo

PR-GS-02

4.3 Le misurazioni : misurazione del sistema di gestione per la qualità

Oltre alle misurazioni prestazionali dei processi, l'organizzazione predispone le misurazioni che hanno per oggetto le prestazioni e l'affidabilità del **SG**

RSG è responsabile della pianificazione e dello svolgimento delle verifiche ispettive interne del **SG**

Le misurazioni del sistema di gestione per la qualità vengono eseguite considerando:

- Numero di NC (suddivise tra gravi e non gravi) attribuibili al SG stesso
- Numero di AC effettuate nel periodo di riesame
- Numero di AP

4.4 Monitoraggio dei dati

I dati prestazionali dei processi e quelli che misurano le prestazioni del **SG** sono raccolti e disposti secondo il criterio temporale al fine di tenerli sotto controllo attraverso la statistica delle "serie storiche"



Miglioramento continuo

PR-GS-02

4.5 L'analisi dei dati

RSG raccoglie e analizza i dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del **SG** e per ottenere informazioni relative alla soddisfazione del cliente, alla conformità ai requisiti del cliente, cogenti e dell'organizzazione, alle caratteristiche e all'andamento dei processi produttivi e dei relativi prodotti/servizi, alla capacità dei fornitori

Mediante l'analisi dei dati, identificati e raccolti nelle attività di misurazione e monitoraggio, **RSG** valuta l'efficacia del **SG** ed individua gli interventi per i possibili miglioramenti, per mantenere il **SG** conforme al D.Lgs.n.231/01

L'analisi dei dati è effettuata mediante tecniche di statistica descrittiva applicate mediante l'impiego delle funzioni statistiche.

Le analisi dei dati che devono aiutare **DG** ad intraprendere azioni di miglioramento hanno i seguenti obiettivi:

- Individuare le cause più frequenti delle non conformità
- Prevedere e prevenire non conformità
- Ridurre il numero delle non conformità
- Diminuire il gap tra i risultati prefissati e quelli effettivamente registrati
- Descrivere gli andamenti delle variabili che caratterizzano i processi e i prodotti
- Scoprire le correlazioni tra le attività ed i risultati
- Identificare le variabili che incidono sulla perdita di controllo dei processi



4.6 L'implementazione del miglioramento continuo

Tutti i dati raccolti, elaborati, analizzati diventano oggetto di discussione nell'ambito del riesame della Direzione

È nella riunione dei Riesame della Direzione che si prendono iniziative manageriali finalizzate al miglioramento continuo delle performances:

- **Del sistema di gestione 231**
- **Della soddisfazione del cliente e delle parti interessate**
- **Dei processi**
- **Dei prodotti e dei servizi**

Durante il riesame della direzione, la sezione dedicata al miglioramento continuo prevede che **DG**, **RSG** e gli **RdF** focalizzino l'attenzione su:

- **Analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne**
- **Misurazione dei processi/servizi e della soddisfazione dei clienti**
- **Rispetto della politica della qualità e degli obiettivi della qualità determinati**

L'output del Riesame della Direzione che focalizza l'attenzione sul miglioramento consiste in un insieme di obiettivi che costituiscono il Programma di Miglioramento che in azienda assume la denominazione di Modello **MOD-02-02** – “Total quality Plan”

Il Total Quality Plan è redatto dal **RSG** e diventa, alla stessa stregua della politica per la qualità, un documento chiave per il perseguimento degli obiettivi aziendali

Il Modello **MOD-02-02** – “Total quality Plan” è redatto in forma schematica con la collaborazione di tutti coloro che partecipano al Riesame della Direzione. Esso è di durata quadrimestrale ed esplicita:

- **Funzioni e processi coinvolti**
- **Prospettive di miglioramento che ci si attende**
- **Motivazioni**
- **Modalità di attuazione**
- **Esperienze precedenti da tenere presenti**
- **Valutazione dei rischi e modalità di prevenzione degli stessi**
- **Risorse, strumenti e competenze necessarie all'attuazione**
- **Responsabili dell'attuazione**
- **Tempi di attuazione**
- **Parametri di misurazione del grado di raggiungimento dell'obiettivo**



Miglioramento continuo

PR-GS-02

5 Gestione delle registrazioni

Tutti i fogli di raccolta dati e le analisi statistiche periodiche sono archiviati da **RSG** in apposita raccolta

6 Documenti, modelli e files correlati

Codice identificativo	Sezione	Link	Descrizione
MOD-02-01	Modelli	🔗	Politica aziendale per la responsabilità amministrativa
MOD-02-02	Modelli	🔗	Total quality plan