

| | |
|-------------------|---------------------|
| کد سند : F14600 | عنوان سند |
| شماره بازنگری : * | شناسنامه فرآیند-P03 |

| | | |
|---|------------------|---------------------------|
| ۱- عنوان فرآیند: نظارت و اندازه گیری | ۲- کد فرآیند: ۰۳ | ۳- صاحب فرآیند: مدیر عامل |
| ۴- الزام استاندارد: ۳-۲-۸ | | |
| ۵- مأموریت فرآیند: پایش و اندازه گیری میزان تحقق اثربخشی و کارایی فرآیندها و مطابقت مقادیر محاسبه شده شاخصهای پایش و اندازه گیری با حداقل امتیازهای تعریف شده | | |

| ۶- ورودی فرآیند: (Input) | | | ۷- خروجی فرآیند: (Output) | | |
|--------------------------|---|------------------------|---------------------------|--|------------------------|
| ردیف | عنوان | کد / فرآیند تاثیر گذار | ردیف | عنوان | کد / فرآیند تاثیر پذیر |
| ۱ | نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده | P17 | ۱ | انحراف مقادیر شاخص ها با حداقل امتیازهای تعریف شده | کل فرآیندهای مربوطه |
| ۲ | گزارشات سازمانی | - | ۲ | گزارش نهایی به مدیریت عامل | - |
| ۳ | مأموریت ، چشم انداز و ارزشهای سازمانی | P01 | ۳ | منابع مورد نیاز | P01 |
| ۴ | خط مشیها سازمانی از جمله خط مشی کیفیت و اهداف سازمانی | P01 | ۴ | نیازهای آموزشی | P11 |
| ۵ | منابع فرآیند | P01 | ۵ | تجزیه و تحلیل ویژگیها و روند فرآیند، شناسایی فرصت های برای اقدام پیشگیرانه | P17 |
| ۶ | نتایج پایش و اندازه گیری فرآیندها | کلیه فرآیندها | ۶ | درخواست اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و توصیه هایی برای بهبود | P17 |
| | | | ۷ | پایش و اندازه گیری فرآیند | P17 |

۸- منابع انسانی مورد نیاز فرآیند: (With Who?)

| | | | |
|------|------------------|----------------------|--|
| ردیف | سمت سازمانی | تعداد | صلاحیت (تحصیلات، آموزش، مهارت و تجربه) |
| ۱ | مدیران و مسئولین | بر اساس چارت سازمانی | بر اساس شناسنامه شغلی مربوطه |

۹- تجهیزات مورد نیاز فرآیند: (With What?)

| | | | |
|------|--------------------|------------|-------|
| ردیف | عنوان | مشخصه | تعداد |
| ۱ | تجهیزات شبکه داخلی | شبکه داخلی | ۱ |

۱۰- مستندات فرآیند شامل روش اجرایی / دستورالعمل / تکنولوژی : (How?)

| | | | | | |
|------|--------------------------------------|--------|------|------------------------|--------|
| ردیف | عنوان سند | کد سند | ردیف | عنوان سند | کد سند |
| ۱ | روش اجرایی گزارش دهی واحدهای سازمانی | QP-21 | ۳ | فرم تعیین شاخصهای کیفی | F-111 |
| ۲ | گزارشات پایش و اندازه گیری فرآیندها | - | | | |

۱۱- فعالیتهای موجود در فرآیند:

| | | | | | | | |
|------|-------------------------------------|-------------|-----------------|------|------------------------|-------------|-----------------|
| ردیف | عنوان فعالیت | مسئول انجام | الزام استاندارد | ردیف | عنوان فعالیت | مسئول انجام | الزام استاندارد |
| ۱ | تهیه گزارشات براساس سیستم گزارش دهی | مدیران امور | ۳-۵-۵ | ۲ | تعیین ضریب نفوذ ICT | مسئول شبکه | الزام مشتری |
| ۳ | سنجش توانمندی مالی | مدیر مالی | الزام مشتری | ۴ | محاسبه هزینه های کیفیت | مدیران امور | الزام مشتری |

| | | |
|-------------------|---------------------|--|
| کد سند : F14600 | عنوان سند | |
| شماره بازنگری : * | شناسنامه فرآیند-P03 | |

۱۲- پایش و اندازه گیری فرآیند: (Key Criteria?)

| ملاحظات | ابزار تحلیلی | پریود پایش / اندازه گیری | مسئول اندازه گیری | ماهیت معیار | | نوع معیار | | شاخص پایش / اندازه گیری | معیار پایش / اندازه گیری | ردیف |
|---------|--------------|--------------------------|-------------------|-------------|----------|-------------|------|--|---|------|
| | | | | کارایی | اثر بخشی | اندازه گیری | پایش | | | |
| | - | سالانه | نماینده مدیریت | | ✓ | ✓ | | درصد میزان انحراف | بررسی میزان مطابقت شاخصها با حداقل امتیاز تعریف شده | ۱ |
| | نمودار روند | شش ماهه | مسئول شبکه | | ✓ | ✓ | | درصد اتصال PCها به شبکه | اتصال PCها به شبکه | ۲ |
| | نمودار روند | سالانه | مسئول شبکه | | ✓ | ✓ | | سرانه هزینه ICT | هزینه ICT | ۳ |
| | نمودار روند | سالانه | مدیر مالی | | ✓ | ✓ | | نسبت سود خالص به فروش | مقایسه سود به فروش | ۴ |
| | نمودار روند | سالانه | مدیر مالی | | ✓ | ✓ | | محاسبه نسبت | بازده سرمایه | ۵ |
| | نمودار روند | سالانه | مدیر مالی | | ✓ | ✓ | | سرانه گردش مالی پرسنل | گردش مالی | ۶ |
| | نمودار روند | شش ماهه | مدیر مالی | | ✓ | ✓ | | انحراف هزینه از مقدار هدف | بررسی هزینه ها | ۷ |
| | نمودار روند | شش ماهه | مدیر مالی | | ✓ | ✓ | | محاسبه دوره برگشت | بازگشت سرمایه | ۸ |
| | نمودار روند | شش ماهه | مدیر مالی | | ✓ | ✓ | | نسبت گردش موجودی | گردش موجودی | ۹ |
| | نمودار روند | شش ماهه | مدیر مالی | | ✓ | ✓ | | نسبت هزینه دوباره کاری و ضایعات به قیمت تمام شده محصول | بررسی هزینه دوباره کاری و ضایعات | ۱۰ |
| | نمودار روند | شش ماهه | مدیر مالی | | ✓ | ✓ | | نسبت کل هزینه های کیفیت به فروش | بررسی هزینه های کیفیت | ۱۱ |

| | | | |
|--------------|-------------------|--------------|--------------------|
| تصویب کننده | تایید کننده | تهیه کننده | |
| محمود دریانی | شهرام رازپوش نظری | محمود دریانی | نام و نام خانوادگی |
| | | | امضاء |