

PRSQ 05

Gestione delle risorse umane

REVISIONI		
N° rev.	Data	Descrizione
1	07/09/18	Adeguamento UNI EN ISO 9001:2015

COPIA CONTROLLATA N°_____

Emessa da:		Approvata da:	
------------	--	---------------	--

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è quello di definire le modalità di gestione delle risorse umane.

In particolare, vengono analizzati i seguenti aspetti:

- modalità di analisi delle competenze richieste per il personale che svolge attività influenti sulla qualità del prodotto;
- gestione attività di addestramento del personale nuovo ed esistente;
- verifica dell'efficacia delle azioni formative intraprese;
- modalità di registrazione delle competenze a disposizione.
- Le interazioni con altri processi primari e di supporto.

2. #RIFERIMENTI

UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 9000:2015

Manuale della Qualità - rev. applicabile.

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità relativa al controllo del processo è affidata alla direzione in collaborazione con RSQ.

4. ANALISI DELLE COMPETENZE

La direzione, al fine di assicurare valide competenze nell'attuazione dei requisiti della qualità e nella realizzazione del prodotto/servizio, ha analizzato, insieme con RSQ, le competenze esistenti e quelle necessarie prendendo in considerazione i seguenti aspetti:

- Ruoli e funzioni aziendali da ricoprire;
- Requisiti normativi (norme, leggi e regolamenti);
- Requisiti tecnici e tecnologici;
- Requisiti contrattuali;

Tale analisi viene effettuata da DIR, insieme a RSQ, e riportata nel modulo "analisi competenze necessarie" **AII01-P05**.

Nel riesame della Direzione, invece, si prende in considerazione:

- Le attività effettuate dall'azienda e le esigenze di sviluppo dopo un'attenta analisi da parte della Direzione;
- Le competenze necessarie per gestire le attività individuate;
- Le competenze presenti;
- Le necessità di formazione e informazione del personale necessarie per l'acquisizione delle competenze;
- Le competenze da ricercare sul mercato sulla base delle carenze individuate;
- Le modalità di acquisizione delle competenze mancanti.

Il riesame viene compilato almeno una volta all'anno e comunque ogni qualvolta si richiede un'analisi delle competenze.

Le competenze presenti all'interno dell'organizzazione vengono evidenziate nella scheda personale dove si riportano le risorse disponibili e il relativo grado di istruzione, le capacità, le esperienze, le conoscenze e il loro possibile sviluppo.

Sulla base dell'analisi effettuate vengono stabiliti, se ritenuti necessari, i momenti formativi e le modalità di acquisizione di nuove competenze.

5. ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE

I momenti formativi ritenuti necessari sia per assicurare nuove competenze sia per formare personale su aspetti tecnici, normativi, sul sistema di gestione per la qualità, sulla sicurezza, vengono programmati tramite il "piano di formazione e registrazione addestramento" **AII02-P05**.

Quest'ultimo riporta:

- le necessità/obiettivi che giustificano l'attività formativa,
- l'attività formativa;
- il personale da coinvolgere;
- il periodo in cui si vuole effettuare la formazione,
- il nome del docente previsto,
- gli argomenti trattati;
- la data effettiva di erogazione del corso e le ore impiegate.

Hai programmi di addestramento possono partecipare eventuali professionisti esterni che collaborano con la nostra struttura. In tal caso vengono menzionati i nominativi degli stessi nell'**AII.02-P05**. La misura dell'efficacia dell'attività formativa da adottare viene riportata nel modulo stesso.

Le attività formative effettuate vengono riportate nel modulo "verbale di riunione" **AII. 04-P05** che riporta le date degli incontri, le ore impiegate, gli argomenti trattati e la firma o l'evidenza dei partecipanti e del docente. Le nuove competenze acquisite vengono registrate nel modulo "scheda personale" **AII. 03-P05**.

Questo documento riporta il grado di istruzione, le capacità, le conoscenze e l'esperienza del personale. Non vengono redatte Schede Personale per i collaboratori esterni..

6. ADDESTRAMENTO DEL NUOVO PERSONALE

Per il nuovo personale verrà predisposto un piano personale di addestramento che prevede:

- Formazione sugli aspetti relativi al sistema di gestione per la qualità;
- Aspetti tecnici e normativi del settore; verranno consegnate anche le leggi di settore e/o procedure gestionali specifiche;
- L'informazione sugli obiettivi aziendali e sui ruoli e competenze del personale;
- Aspetti legati alla sicurezza negli ambienti di lavoro.

7. VERIFICA DELL'EFFICACIA DELL'AZIONE FORMATIVA

RSQ, al fine di verificare il grado di apprendimento del personale, generalmente controlla le attività svolte dallo stesso durante i 6 mesi successivi al momento formativo.

Al fine di verificare l'efficacia della formazione erogata verranno presi in considerazione i seguenti parametri di valutazione:

- Analisi non conformità derivanti dal personale in riferimento all'oggetto della formazione;
- Analisi della produttività del personale e della qualità del suo lavoro in caso di formazione relativa al miglioramento delle sue prestazioni in termini qualitativi e quantitativi. (per es, verifica tempi di erogazione del servizio pre e post formazione, verifica livello qualitativo del prodotto/servizio fornito pre e post formazione);
- Analisi della coerenza tra il ruolo effettuato e il conseguimento degli obiettivi.

Metodi differenti di misurazione dell'efficacia dell'attività formativa vengono riportati nel piano di formazione e programmazione addestramento.

L'apprendimento verrà controllato anche in sede di verifiche ispettive interne.

Eventuali osservazioni relative all'esito della formazione effettuata si riporteranno nella scheda personale e/o nel verbale di riunione.

8. INTERAZIONI TRA I PROCESSI

Il processo di gestione delle risorse umane interagisce con tutti i processi all'interno dell'azienda, essendo un processo di supporto alle varie funzioni aziendali. In particolare, lo stesso è strettamente legato al processo di produzione/erogazione del servizio in quanto solitamente l'azienda pone l'attenzione sulle competenze e la formazione del personale che ha influenza diretta sulla qualità del prodotto/servizio.

9. ALLEGATI

- AII01-P05** - "analisi competenze necessarie"
- AII02-P05** - "piano di formazione e registrazione addestramento"
- AII03-P05** - "scheda personale"
- AII04-P05** - "verbale di riunione"