

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 1 di 6	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 06	GESTIONE RISORSE		

PARAGRAFO	DESCRIZIONE
6.0	GESTIONE RISORSE
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
6.2	RISORSE UMANE
6.3	INFRASTRUTTURE
6.4	AMBIENTI DI LAVORO

Rev.	Descrizione motivazione revisione

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 2 di 6	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 06	GESTIONE RISORSE		

6.0 GESTIONE RISORSE

6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione, al fine di attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità e il suo miglioramento continuo e di rispondere ai requisiti contrattuali e normativi, individua le seguenti risorse:

- α) Umane*
- β) Strutturali*
- χ) Ambienti di lavoro*

6.2 RISORSE UMANE

La Direzione ha definito e individuato i resp.li dei processi che hanno la responsabilità e l'autorità per la gestione delle attività di loro competenza.

Inoltre la Direzione ha assegnato la responsabilità a RSQ per attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la qualità.

Infine la Direzione ha provveduto a:

- Fissare obiettivi, generali e individuali, al fine di coinvolgere il personale nelle scelte decisionali;
- Stabilire adeguati flussi di informazioni (sia di trasferimento al personale che di ritorno ai resp.li di processo e alla direzione) sugli aspetti che possono contribuire all'ottimizzazione dei processi;
- Definire modalità di recepimento di suggerimenti ed opinioni al fine del coinvolgimento dello stesso nelle decisioni aziendali.

Competenze

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

- Ruoli e funzioni aziendali da ricoprire;
- Requisiti normativi (norme, leggi di riferimento);
- Titoli abilitanti necessari per lo svolgimento delle mansioni;
- Capacità gestionali.

Le competenze richieste al personale vengono riportate in un apposito documento riportato nella procedura relativa. Il documento riporta la funzione da ricoprire e le competenze richieste alla persona che ricoprirà il ruolo (titoli abilitanti, ulteriori abilità e attestati).

Le mansioni effettuate dal personale responsabile sono descritte nella sezione 5 al paragrafo 5.2.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 3 di 6	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 06	GESTIONE RISORSE		

Inoltre, al fine di poter verificare se sussistono e se sono sufficienti le figure idonee a realizzare i servizi, la direzione analizza periodicamente, in sede di riesame della direzione, oppure ogni qualvolta si ritiene necessario, i seguenti aspetti:

- le attività svolte dalla società e gli obiettivi di sviluppo,
- 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;

Sulla base delle analisi effettuate la direzione provvederà a predisporre adeguate formazioni o a programmare nuove assunzioni o forme di collaborazioni esterne.

Inoltre la Direzione, con l'ausilio del resp.le sistema qualità, organizza riunioni con il personale oppure affigge i documenti in sede al fine di diffondere l'organigramma e il mansionario e definire le competenze e i compiti di ogni figura all'interno dell'azienda. Infine, durante le riunioni la direzione informa il personale, interno ed esterno, circa l'importanza del loro ruolo nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Consapevolezza e addestramento

Sulla base delle professionalità necessarie, presenti e future, al fine di gestire e ottimizzare i processi aziendali, la direzione stabilisce:

- Piani di formazione e addestramento ;
- Attività di sensibilizzazione mirate a rendere consapevole il personale, interno ed esterno, circa le conseguenze sul prodotto/servizio di una mancata ottemperanza ai requisiti normativi (riunioni della direzione e/o dei resp.li di processo con il personale o all'interno degli stessi corsi di formazione e addestramento).

Prima di redigere un piano, la direzione raccoglie tutte le informazioni necessarie per effettuare un'analisi accurata delle esigenze di formazione.

I piani predisposti da RSQ devono contenere:

- Gli obiettivi;
- Le attività di addestramento in relazione agli obiettivi individuati;
- Le modalità di verifica dell'efficacia formativa;
- I docenti;
- Il personale coinvolto.

Le attività di addestramento/formazione riportate nei piani sono finalizzati a formare il personale che opera all'interno della struttura su:

- tecniche operative necessarie per effettuare il servizio;
- norme e leggi di riferimento;
- aspetti relativi alla sicurezza;
- sistema di gestione per la qualità e obiettivi per la qualità;
- privacy e sicurezza nel trattamento dati;
- qualità del servizio e miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 4 di 6	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 06	GESTIONE RISORSE		

Le attività formative effettuate vengono riportate in apposita modulistica 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" predisposto per il personale. Questo documento riporta il grado di istruzione, le capacità, le conoscenze e l'esperienza del personale, eventualmente acquisito.

RSQ, al fine di verificare il grado di apprendimento del personale, definisce nel piano formativo le modalità da adottare per la verifica dell'efficacia formativa. Nel caso in cui RSQ non ritiene opportuno definire modalità particolari di verifica, effettua dei controlli sulle attività svolte dallo stesso, oggetto della formazione, durante i 6 mesi successivi al momento formativo.

In quest'ultimo caso, al fine di verificare l'efficacia della formazione erogata al personale nei sei mesi successivi, vengono 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 produzione pre e post formazione, verifica livello qualitativo del prodotto/servizio fornito pre e post formazione);
- Verifica dell' apprendimento in sede di verifiche ispettive interne.

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.

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;
- Formazione sui flussi informativi interni ed esterni;
- Formazione sulle caratteristiche della struttura;
- Formazione inerente la mansione e il ruolo da ricoprire;
- L'informazione sugli obiettivi aziendali e sui ruoli e competenze del personale;
- Aspetti legati alla sicurezza negli ambienti di lavoro

6.3 INFRASTRUTTURE

L'azienda, per lo svolgimento delle attività, fornisce le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità alle esigenze personali e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, quali:

- Spazi di lavoro adeguati;
- Ufficio per effettuare le attività amministrative;
- Adeguate attrezzature e strumenti di lavoro,

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 5 di 6	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 06	GESTIONE RISORSE		

- Software adeguati alla gestione delle attività;
- Sistemi informativi
- Aree per stoccaggio merce
- Mezzi idonei

Inoltre la direzione effettua una programmazione degli interventi di manutenzione, per le macchine ritenute più critiche.

Manutenzione straordinaria

- attività effettuata per eliminare eventuali guasti improvvisi che si manifestino durante le normali effettuazioni delle attività e/o sostituire componenti usurate.

Manutenzione ordinaria

- attività effettuate sulla base di una programmazione al fine di mantenere ad un livello costante di efficienza i mezzi/attrezzature. Tutta la programmazione viene sviluppata sulla base di libretti di manutenzione e d'uso che accompagnano le singole attrezzature.

Le attività di manutenzione ordinaria da effettuare vengono riportate in appositi documenti predisposti per ogni attrezzatura che necessita di attività di manutenzione. Qualora l'attrezzatura necessita di un intervento di manutenzione straordinaria, quest'ultimo viene registrato in apposita modulistica dal resp.le qualità.

Le registrazioni permetteranno di individuare i costi sostenuti e forniranno i dati necessari per tenere sotto controllo l'efficienza delle attrezzature e pianificare eventuali investimenti.

L'eventuale fabbisogno di nuove infrastrutture con l'indicazione dei tempi previsti per effettuare i relativi investimenti verrà evidenziato nel riesame della Direzione o in documenti a parte, in base all'esigenze aziendali.

Per quanto riguarda i sistemi informativi interni, l'azienda, al fine del corretto utilizzo delle informazioni prodotte e utilizzate durante lo svolgimento dei vari processi aziendali, si avvale del sistema qualità adottato. I strumenti informatici utilizzati a supporto del sistema informativo interno vengono adeguatamente conservati dai vari resp.li, i quali effettuano la manutenzione ordinaria del proprio hardware (up date, periodico, avvio periodico antivirus..). la manutenzione straordinaria viene effettuata esternamente tramite l'utilizzo di apposito fornitore esterno qualificato.

6.4 AMBIENTI DI LAVORO

La direzione assicura un ambiente di lavoro sicuro per i lavoratori.

Inoltre, assicura:

- Etica nei rapporti di lavoro;
- Un ambiente confortevole, pulito, areato, luminoso;
- Interazioni sociali e carichi di lavoro adeguati.

MANUALE DEL SISTEMA QUALITA'	Pag. 6 di 6	rev. 0	data: 06/06/2016
SEZIONE 06	GESTIONE RISORSE		

Per ambiente di lavoro si intende anche quello riferito a fattori umani. La direzione mantiene un clima che facilita il lavoro e le relazioni reciproche, essendo sempre disponibile ad ascoltare problematiche e i suggerimenti organizzativi anche dei collaboratori esterni. Inoltre favorisce le interazioni sociali, le modalità di monitoraggio della soddisfazioni e del clima interno.

Non sono presenti fattori fisici e/o ambientali che possono influire sui requisiti del prodotto/servizio.

PROCEDURE ALLEGATE E RELATIVE RESPONSABILITA'

CODICE PROCEDURA	DESCRIZIONE	EMISSIONE	APPROV	RIF. SEZIONE MSQ
PRSQ 05	Gestione delle risorse umane	RSQ	DIR	Sez. 6
PRSQ 08	Processo Di Controllo E Manutenzione Mezzi/Attrezzature	RSQ	DIR	Sez. 6/7