



MANUALE DELLA QUALITÀ

6. GESTIONE DELLE RISORSE

Gestione delle Risorse

6.1 INDIVIDUAZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	2
6.2 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....	2
6.2.1 Generalità	
6.2.2 Competenze e profili minimi	
6.2.3 Gestione neoassunti/collaboratori	
6.2.4 Raccolta delle esigenze formative	
6.2.5 Attività formative	
6.2.6 Efficacia delle azioni intraprese	
6.3 INFRASTRUTTURE.....	4
6.3.1 Spazi di lavoro e servizi connessi	
6.3.2 Apparecchiature	
6.3.3 Impianti	
6.4 AMBIENTE DI LAVORO.....	5
6.4.1 Condizioni di lavoro	
6.4.2 Sicurezza	
6.4.3 Igiene e pulizia	



MANUALE DELLA QUALITÀ

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 INDIVIDUAZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione, nel definire la Politica della Qualità, gli obiettivi ed in occasione del riesame periodico del sistema qualità, determina il fabbisogno e si impegna a fornire le risorse umane, economiche, ambientali e tecnologiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati sia per le attività che hanno diretta influenza sulla Qualità che per le attività di verifica e controllo previste dal Sistema Qualità.

L'identificazione delle risorse avviene in funzione di:

- ◆ obiettivi specifici da raggiungere,
- ◆ investimenti,
- ◆ modifiche dei processi necessari per l'erogazione dei servizi,
- ◆ modifiche organizzative,
- ◆ esito dell'analisi degli indicatori della qualità.

Scopo del seguente capitolo è descrivere le modalità attraverso cui la Direzione di SIFO individua e mette a disposizione le risorse adeguate e necessarie per:

- attuare e tenere aggiornato il SGQ
- migliorare l'efficacia del SGQ
- accrescere la soddisfazione dei clienti

L'individuazione e la messa a disposizione delle risorse, siano esse umane, economiche o tecnologiche, emerge durante il Riesame di Direzione; in tale sede viene emesso un verbale che indica gli obiettivi e le risorse necessarie per raggiungerli, la tempistica e le responsabilità; sulla base di queste indicazioni, e tenendo anche conto dei fabbisogni correnti dell'organizzazione, viene confermato il bilancio preventivo per l'anno successivo; tale documento mette ufficialmente a disposizione dell'organizzazione le risorse richieste.

6.2 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

La Direzione, con il supporto del RGQ e della Segreteria Nazionale SIFO, partendo dall'organigramma e dalla criticità dei processi documentati nelle mappe e pianificazioni, individuano le attività/prestazioni che impattano sulla qualità del prodotto e/o servizio erogato per le quali è necessario assegnare personale con adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

6.2.2 Competenze e profili minimi

Compiti e responsabilità delle diverse funzioni SIFO sono descritti nel DOF.

Per il personale di Segreteria sono state stabilite le competenze minime in termini di formazione (scolarità e formazione di base), addestramento (ulteriori percorsi formativi oltre alla formazione di base), abilità ed esperienza, identificate sulla base delle attività che devono essere svolte.



MANUALE DELLA QUALITÀ

6. GESTIONE DELLE RISORSE

Sono state, inoltre, predisposte le “Schede personali” che attestano, per il personale di Segreteria, la mansione attuale in ambito SIFO o quelle che possono essere ricoperte e tutte le attività formative svolte, di qualsiasi tipologia esse siano; sono predisposte al momento dell’assunzione dell’incarico, includendo i principali dati anagrafici ed allegando un breve curriculum vitae; sono conservate ed aggiornate dalla Segreteria Nazionale/ Ufficio di Tesoreria.

6.2.3 Gestione neo assunti/collaboratori

Il nuovo personale (sia esso assunto o con contratto di collaborazione) è istruito e formato da funzioni professionalmente qualificate prima di operare in autonomia. Viene inoltre effettuata anche attività formativa di base sul SGQ e sulle prescrizioni relative alla sicurezza del posto di lavoro. L’attività di affiancamento è pianificata secondo un programma che comprende i tempi necessari per tale attività; viene verificato un eventuale tutor interno che segue l’addestramento, al termine del quale verifica il risultato, documentando la valutazione.

Presso la Segreteria sono conservate le schede personali di addestramento e di affiancamento, tenute aggiornate.

6.2.4 Raccolta delle esigenze formative

Le esigenze di formazione possono originarsi da:

- Segnalazioni da parte del personale stesso
- Indagini, interviste e/o verifiche promosse dalla Direzione
- Esigenze emerse durante il Riesame del SGQ (es. obiettivi da raggiungere)
- Analisi in generale degli indicatori del SGQ
- Esigenze in merito a nuove tecnologie o metodiche da applicare
- Esigenze in merito a nuove leggi/norme entrate in vigore

e possono essere raccolte dalla Segreteria o emergere dalle riunioni di Riesame della Direzione.

In questa sede sono proposti i piani di formazione scaturiti, che devono trovare riscontro nel bilancio preventivo dell’associazione; in questo caso viene predisposto il “Piano di formazione”. Questo documento è annuale e può essere aggiornato durante il periodo di riferimento.

6.2.5 Attività formative

La Segreteria Nazionale procede, in base alle indicazioni del piano di addestramento, ad individuare le sedi o i docenti.

Le attività possono essere svolte internamente o esternamente; in caso di attività esterna viene raccolto dalla Segreteria copia dell’attestato di partecipazione al corso e degli eventuali supporti didattici.

In caso di corso interno l’attività è registrata **nella reportistica dell’incontro conservata in segreteria con la relativa documentazione.**

6.2.6 Efficacia delle azioni intraprese

La verifica di efficacia della formazione *esterna* avviene:

- attraverso la presentazione di un certificato di qualificazione;



MANUALE DELLA QUALITÀ

6. GESTIONE DELLE RISORSE

- attraverso la presentazione di un attestato di partecipazione con successiva stesura di una relazione scritta o un'esposizione orale ai colleghi.

La verifica di efficacia della formazione interna (affiancamento e/o formazione specifica) avviene:

- attraverso un colloquio con il tutor responsabile dell'affiancamento;
- attraverso l'osservazione dell'attività da parte del tutor responsabile dell'affiancamento e mediante incontri pianificati.

La verifica di efficacia della formazione avviene inoltre in occasione degli audit interni, dall'analisi degli indicatori della qualità e dall'analisi statistica sulle non conformità interne.

Il piano di formazione deve di norma comprendere anche le esigenze di formazione dei quadri SIFO e dei Soci.

6.3 INFRASTRUTTURE

La Direzione di SIFO riconosce l'importanza delle infrastrutture nel conseguire prestazioni di qualità.

Le infrastrutture sono costituite dagli spazi di lavoro e dalle attrezzature e apparecchiature necessarie per la conduzione e gestione dei processi.

6.3.1 Spazi di lavoro e servizi connessi

Lo spazio di lavoro si identifica con gli uffici siti presso la sede di Carlo Farini 81 a Milano, dove avvengono le attività operative per la gestione dei processi interni. La sede comprende gli uffici della segreteria SIFO - con una sala riunioni per circa 10 persone per incontri del CD ristretto, audit interni, sezioni regionali della Società - e un archivio nelle cantine per documenti trasferiti dagli archivi dell'ufficio secondo tempistiche stabilite.

6.3.2 Apparecchiature

In particolare la rete informatica è costituita da un sistema client-server che collega le macchine, di cui 5 computer fissi; i dati sono residenti nel server e sempre sul server viene effettuato il backup (si veda il contenuto della specifica istruzione operativa).

L'accesso alla rete da parte di ciascuna unità è protetto da password personale; è installato un software di protezione virus, aggiornato automaticamente.

La rete è sottoposta a controlli e aggiornamento da parte di un fornitore esterno qualificato; sono conservate apposite schede per ciascuna macchina sulle quali sono registrati i principali interventi manutentivi eseguiti.

La Società si avvale dei seguenti mezzi di comunicazione:

- 1) supporto cartaceo;
- 2) rete intranet e sistema di posta elettronica;
- 3) sito internet.

6.3.3 Impianti

Gli impianti che rientrano nei processi dell'azienda sono i seguenti:

- 1) elettrici
- 2) di condizionamento



MANUALE DELLA QUALITÀ

6. GESTIONE DELLE RISORSE

- 3) di riscaldamento
- 4) idrico-sanitari
- 5) di rilevazione incendio
- 6) telefonici
- 7) di trasmissione dei dati.

6.4 AMBIENTE DI LAVORO

6.4.1 Condizioni di lavoro

L'ambiente di lavoro dove si svolge l'attività di Segreteria SIFO è mantenuto sotto controllo. Lo stesso vale per gli ambienti esterni dove si svolgono le attività che SIFO propone. In questo caso i controlli sono delle Ditte incaricate e la cura che tutto sia in ordine è di SIFO, attraverso le sue Funzioni.

SIFO pone particolare attenzione alle condizioni di lavoro, mantenendo idonee le caratteristiche fisiche e ambientali.

6.4.2 Sicurezza

L'ambiente di lavoro è mantenuto in condizioni idonee all'attività a cui esso è destinato. Il responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione provvede ai compiti espressamente definiti dalla normativa e dai regolamenti vigenti in tema di sicurezza sul lavoro. SIFO è particolarmente attenta alla sicurezza dei lavoratori e per minimizzare eventuali rischi sono stati seguiti dal personale corsi di prevenzione incendi e stilati "Documenti di valutazione dei rischi", e "Piani di emergenza" disponibili presso gli uffici della segreteria. L'associazione inoltre si avvale della collaborazione con la società TRE.CI SERVIZI AMBIENTALI SRL riguardo l'assistenza alle norme di sicurezza D.Lgs 81/08, coordinato con il D.Lgs 3 agosto 2009 n. 106 e con i successivi ulteriori decreti integrativi e correttivi.

6.4.3 Igiene e pulizia

La pulizia dei locali di lavoro e la sanificazione viene gestita dal personale di ditta esterna specializzata con cui SIFO ha stipulato un contratto di fornitura.