



# MANUALE DELLA QUALITÀ

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

### Gestione delle Risorse

<b>6.1 INDIVIDUAZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE .....</b>	<b>2</b>
<b>6.2 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.....</b>	<b>2</b>
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	
<b>6.3 INFRASTRUTTURE.....</b>	<b>4</b>
6.3.1 Spazi di lavoro e servizi connessi	
6.3.2 Apparecchiature	
6.3.3 Impianti	
<b>6.4 AMBIENTE DI LAVORO.....</b>	<b>5</b>
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 degli utenti.

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 di RDQ e della Segreteria Nazionale SIFO, partendo dall'organigramma e dalla criticità dei processi documentati nelle mappe e pianificazioni, individua 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 Documento Organizzativo Funzionale. 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.

E' presente anche una sede a **Roma, via Carlo Ribotta**, riservata a incontri del Consiglio Direttivo e a incontri dei gruppi di lavoro Sifo.

#### 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.



# MANUALE DELLA QUALITÀ

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.3.3 Impianti

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

- 1) elettrici
- 2) di condizionamento
- 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 a cura delle Ditte incaricate e il monitoraggio 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 di Società esterna 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 e norme anti-Covid.

### 6.4.3 Igiene e pulizia

La pulizia dei locali di proprietà e la sanificazione vengono gestite dal personale di ditte esterne specializzate, sotto monitoraggio del personale della segreteria.