



INDICE

GESTIONE DELLE RISORSE

- Messa a disposizione delle risorse
- Competenza, consapevolezza, addestramento
- Infrastrutture
- Ambiente di lavoro



GESTIONE DELLE RISORSE

MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE –

(inserire nome azienda) è conscia che le risorse umane costituiscono il suo principale patrimonio e la differenza competitiva sul mercato.

Il personale rappresenta la nostra risorsa strategica e, di conseguenza, la sua gestione è volta allo sviluppo ed alla valorizzazione delle potenzialità e competenze dei singoli, con conseguente accrescimento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione di tutta l'organizzazione.

La nostra Direzione ha individuato e rende disponibili le risorse necessarie per:

- attuare, tenere aggiornato e migliorare il proprio Sistema di gestione della Qualità attraverso la gestione dei suoi processi
- aumentare la soddisfazione dei clienti

Particolare attenzione è rivolta a quel personale che esegue attività che hanno un'influenza diretta sulla Qualità, che viene reso competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento/formazione, abilità ed esperienza.



COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO –

Il personale di *(inserire nome azienda)* viene selezionato attraverso colloqui con l'Ufficio del Personale e il Responsabile dell'area che necessita un'integrazione di risorse umane. Le competenze necessarie per una nuova assunzione vengono valutate a monte, in relazione ai compiti specifici, ai ruoli e alle responsabilità.

La formazione specifica dei nuovi assunti o del personale cui viene affidata una nuova mansione viene eseguita, mediante affiancamento, dai responsabili delle aree nelle quali le nuove risorse andranno a lavorare.

Obiettivo di *(inserire nome azienda)* è che tutti i dipendenti:

- conoscano gli obiettivi della qualità e il proprio ruolo nel suo Sistema di Gestione
- siano formati a prevenire i problemi e ad evitare le non conformità
- contribuiscano a ricercare le cause dei problemi attinenti al proprio lavoro
- siano aggiornati per quanto concerne la propria professionalità

Per quanto riguarda il personale già assunto viene approvato annualmente un piano di formazione che comprende i riferimenti relativi alle risorse da formare e alle tempistiche. Addestramento e formazione vengono pianificate secondo le necessità individuate annualmente coerentemente con il budget stabilito di anno in anno.

L'Ufficio del personale è responsabile della registrazione di tutte le attività formative/informative dei dipendenti.

(inserire nome azienda) considera di fondamentale importanza, per raggiungere i propri obiettivi aziendali di Qualità, mantenere un livello di preparazione professionale adeguato alle continue evoluzioni tipiche del settore di attività, nonché una conoscenza operativa profonda del proprio Sistema Qualità.

A tale scopo, è compito delle funzioni responsabili sorvegliare lo stato di preparazione dell'organico, confrontandolo con le necessità e gli obiettivi stabiliti e diffusi.

Per raggiungere gli obiettivi definiti è indispensabile fornire a tutto il nostro personale la necessaria formazione e l'opportuno addestramento.

A tale scopo:

- individuiamo e definiamo la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio
- comunichiamo ad ogni dipendente, tramite un colloquio individuale tra valutatore e valutato, il profilo di competenze atteso, definendo le azioni finalizzate al conseguimento degli obiettivi previsti
- rileviamo costantemente le competenze attese e quelle maturate tramite incontri periodici durante i quali vengono evidenziate le possibili aree di miglioramento e discussi eventuali problemi e comportamenti non in linea con il livello atteso, allo scopo di adottare azioni correttive
- forniamo addestramento, valutando annualmente le necessità di formazione professionale del nostro personale in funzione degli stimoli di origine interna (richieste dei Responsabili, ecc.), delle situazioni di mercato o istituzionali (diffusione di nuove tecnologie, adeguamento a standard normativi, richieste dei clienti, ecc) e delle esigenze emerse nello svolgimento del lavoro
- valutiamo l'efficacia delle azioni attuate, registrando ed archiviando gli interventi formativi effettuati



- assicuriamo che il personale sia consapevole della rilevanza ed importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi avvalendoci di un adeguato sistema di divulgazione interna
- conserviamo appropriata documentazione sul grado di istruzione, sull'addestramento, sulle capacità e sull'esperienza del personale.

Nello specifico, la funzione Personale sottopone a riesame continuo le necessità di formazione delle risorse umane.

Tali eventi possono essere di tipo essenzialmente formativo ma anche di tipo consultivo, quale occasione di confronto sui temi proposti da qualsiasi funzione interna o anche da un singolo collaboratore.

Secondo i livelli, la formazione si acquisisce attraverso corsi esterni, corsi interni, riunioni e incontri, affiancamento a personale qualificato.

Tutte le attività formative di rilievo sono registrate nell'apposita scheda personale che è stata predisposta per ogni collaboratore.



INFRASTRUTTURE -

(inserire nome azienda) gestisce tutte le infrastrutture (edifici, spazi di lavoro, servizi connessi, attrezzature, macchinari, impianti e apparecchiature di processo, magazzini, mezzi di trasporto, sistemi informativi, comunicazioni, ecc.) necessarie per la produzione del prodotto attraverso le funzioni:

- Servizi informativi
- Manutenzione
- *(altro, aggiungere)*

Per quanto riguarda le attività aziendali specifiche sono state definite alcune procedure *(elencare)* in materia di:

- utilizzo degli spazi aziendali e delle principali attrezzature tecniche di produzione e di archiviazione
- strumenti operativi da utilizzare nei processi di realizzazione dei prodotti e di erogazione dei servizi
- addestramento e formazione delle risorse umane
- configurazione dei vari servizi di rete a disposizione all'interno dell'azienda
- salvataggio periodico delle informazioni presenti sul sistema informativo aziendale
- protezione delle varie stazioni di lavoro da intrusioni e/o virus informatici
- *(altro, aggiungere)*



AMBIENTE DI LAVORO -

(inserire nome azienda) gestisce le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie ad assicurare la conformità ai requisiti dei prodotti in conformità alle prescrizioni di legge in materia di sicurezza e di igiene dei luoghi di lavoro.

Tutte le nostre attività sono pianificate e condotte al fine di assicurare un ambiente di lavoro che dal punto di vista umano assicuri soddisfazione, motivazione, coinvolgimento e riconoscimento dei risultati.

I fattori ambientali, umani e fisici sono individuati ed adeguatamente gestiti. Assicuriamo e ci facciamo garanti del pieno rispetto da parte del personale delle norme di sicurezza e prevenzione dei rischi nell'ambiente di lavoro ai sensi della normativa vigente.

In particolare, nello svolgimento delle attività lavorative, si tiene conto:

- delle prescrizioni contenute nel D. Lgs. 626/94, tramite l'applicazione delle disposizioni in materia di sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro
- dei metodi di lavoro individuali, incitando in maniera continua ad utilizzare in modo propositivo la creatività personale
- delle condizioni dell'ambiente di lavoro (costante pulizia, corretto riscaldamento, luminosità). Le operazioni di manutenzione e/o verifica periodica degli impianti interni sono assicurate tramite accordi con ditte esterne
- *(altro, aggiungere)*