



# MANUALE QUALITA' GESTIONE DELLE RISORSE

SEZIONE 6  
Rev. 01 del 30.03.15

## Indice

### 1 Messa a disposizione delle risorse

1.1 Scopo e applicabilità

1.2 Responsabilità

### 2 Risorse umane

2.1 Coinvolgimento del personale

2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

### 3 Infrastrutture

### 4 Ambiente di lavoro

### 5 Documenti di riferimento

<b>Stato di revisione</b>				
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Data</b>	<b>Verificato RAQ</b>	<b>Approvato DIR</b>
1	Emesso per applicazione	30/03/2015		

## 1 Messa a disposizione delle risorse (procedura di riferimento P.O.0601)

### 1.1 Scopo e applicabilità

Assicurare che siano individuate e soddisfatte le risorse in persone e mezzi necessarie per la corretta gestione del servizio offerto dal CNR ARTOV finalizzata alla attuazione e miglioramento dei processi e quindi alla soddisfazione del cliente interno ed esterno. La direzione deve assicurare una corretta gestione delle risorse e periodicamente, almeno in occasione del Riesame della direzione, DIR valuta lo stato delle risorse attuando eventuali azioni mirate al miglioramento continuo dell'organizzazione.

### 1.2 Responsabilità

La presente sezione è a cura di DIR, in collaborazione con RAQ, che rimane responsabile della corretta applicazione della stessa per il raggiungimento dello scopo dichiarato.

## 2 Risorse umane

### 2.1 Coinvolgimento del personale

L'alta Direzione del CNR ARTOV coinvolge direttamente il personale nel proprio sviluppo:

- Provvedendo alla sua formazione
- Definendo responsabilità ed autorità
- Fissando obiettivi
- Fornendo riconoscimenti e incentivi
- Esaminando le esigenze del personale
- Accettando suggerimenti e opinioni
- Misurando la soddisfazione del personale
- Analizzando i motivi per cui le persone entrano o lasciano la società

### 2.2 Competenza consapevolezza ed addestramento

#### 2.2.1. Risorse

Il CNR ARTOV attraverso i riesami di direzione valuta le necessità di adeguamento delle risorse umane sia per numero che per capacità, intervenendo se ritenuto necessario con opportuni piani di addestramento. Particolare attenzione è stata posta all'addestramento del personale addetto alle VI interne tra il quale vi è lo stesso RAQ.

#### a) Individuazione

In funzione delle carenze di sistema, processo o servizio RAQ identifica le necessità di risorse in mezzi e personale con particolare riferimento all'addestramento del personale operativo. Ulteriori necessità possono sorgere dall'acquisizione di nuove tecnologie, assunzione di nuovo personale e cambio delle mansioni del personale esistente. Tali necessità sono segnalate a DIR.

#### b) Pianificazione

La pianificazione dell'addestramento è orientata a fornire a ciascuno gli elementi necessari a svolgere in modo ottimale ed integrato le attività di propria competenza, in particolare quelle aventi influenza sulla Qualità, oltre che il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla direzione.

La pianificazione è effettuata annualmente, a cura di DIR, mentre per il personale di nuova assunzione viene considerata l'opportunità di un addestramento adeguato immediato.

c) Attuazione

L'addestramento e la formazione possono essere effettuati internamente o esternamente, a seconda delle risorse e degli strumenti e metodologie, che devono essere adatti al raggiungimento dei risultati previsti.

L'efficacia delle sessioni di addestramento vengono verificate direttamente dal docente attraverso la formulazione di domande ai partecipanti e, durante gli audit interni, controllando la puntuale attuazione di quanto oggetto dell'addestramento.

Con la firma da parte del docente del foglio programma e presenze viene certificata l'efficacia della sessione di addestramento; questo risultato viene registrato sulla scheda del personale

d) Requisiti minimi istruzione del personale

Per il personale con funzioni impiegatizie non docente viene di norma richiesto un diploma di scuola media superiore o corso professionale equipollente

Per il personale addetto alla progettazione ed alla erogazione dei corsi viene richiesto normalmente il diploma di laurea nel settore specifico di competenza e in casi particolari il diploma di scuola media superiore supportato dal curriculum dal quale si evinca l'esperienza maturata in un determinato settore. Questo personale non impiegato stabilmente nell'organico del CNR ARTOV viene considerato e gestito come fornitore nella sez. 7 del presente manuale

Per il personale addetto agli audit interni viene richiesto, oltre al diploma di scuola media superiore anche la partecipazione ad un corso riconosciuto CEPAS di almeno tre giorni con rilascio di attestato e l'affiancamento per almeno due audit interni a personale già formato ed esperto del settore (questo può essere anche esterno alla organizzazione aziendale) come meglio specificato nella PO0801.

e) Registrazione

I documenti inerenti il personale del CNR ARTOV sono formalizzati e conservati da DIR

I dati riportati dai documenti sono essenzialmente:

- dati anagrafici;
- Livello di scolarizzazione
- Esperienza nel settore dove il personale viene impiegato
- Tipologia di addestramento ricevuto;

Durante i riesami di direzione RAQ riporta circa l'efficacia dell'addestramento svolto e le eventuali ulteriori necessità .

### **3 Infrastrutture**

DIR deve, nell'ambito della organizzazione del lavoro, fornire tutte le infrastrutture necessarie a soddisfare le esigenze sia del personale interno all'Ente, sia del cliente finale adottando quelle innovazioni tecnologiche ritenute necessarie e sufficienti al servizio

prestato e quindi alla realizzazione all'archiviazione ed alla consegna del servizio finale al cliente.

Le infrastrutture comprendono per la:

- Ambienti di lavoro spazi e servizi connessi
- Attrezzature ed apparecchiature necessarie al corretto andamento dei processi descritti in precedenza
- Le apparecchiature ed i sistemi informatici (hardware e software) utilizzati dalla struttura

#### **4 Ambiente di lavoro**

DIR di concerto con RAQ indica e gestisce le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per la soddisfazione del cliente interno ed esterno e per assicurare la conformità ai requisiti dei prodotti anche secondo le leggi cogenti in materia di alimentazione e secondo i disposti del D.L. 81/08 e successive modifiche secondo la legge 3/02/2003 n. 14.

#### **5 Documenti correlati e riferimenti**

<i>Norma</i>	UNI EN ISO 9001:2008, par. 6
<i>D.g.l. 81/08</i>	Testo unico sulla sicurezza
<i>d.g.l. 106/2009</i>	Disposizioni integrative e correttive del decreto 81/08 in materia della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro
<i>L.n.14 del 3/02/2003</i>	Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alla CEE