

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-6.doc	1	21/02/03	VI	Gestione delle Risorse	1 di 1

## **INDICE**

### **6.0 GESTIONE DELLE RISORSE**

#### **6.0.1 Messa a disposizione delle risorse**

### **6.1 RISORSE UMANE**

#### **6.1.1 Generalità**

#### **6.1.2 Competenza, consapevolezza, addestramento**

#### **6.1.3 Informazioni**

### **6.2 INFRASTRUTTURE**

### **6.3 AMBIENTE DI LAVORO**

### **6.4 REGISTRAZIONI**

#### **6.0 GESTIONE DELLE RISORSE.**

##### **6.0.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.**

La **CORPORATE**, dispone di mezzi e di strumenti appropriati e idonei per effettuare tutte le verifiche necessarie al costante monitoraggio dei requisiti qualitativi delle commesse, stabilite attraverso le Procedure di Qualità interne finalizzate al mantenimento della conformità alle specifiche richieste del cliente e quanto stabilito dalla normativa vigente legata al prodotto.

La **CORPORATE**, ha definito i requisiti e le qualifiche delle risorse necessarie per stabilire e mantenere il sistema di gestione per la qualità e migliorare in modo continuo la sua efficacia. Ha definito inoltre la necessità di formazione ed addestramento per le risorse interne dovuta ad eventi esterni (aggiornamenti normativi, tecnologie) o interni (strategie, organizzazione) al fine di accrescere la soddisfazione del cliente ottemperando i requisiti del cliente stesso.

La qualificazione del personale preposto allo svolgimento delle attività di controllo è adeguamente e costantemente assicurata tramite opportuni programmi di sensibilizzazione, addestramento e aggiornamento.

Le funzioni di primo livello sono state opportunamente addestrate sugli obiettivi del Sistema di Gestione per la Qualità e sono in grado di valutare e proporre azioni migliorative, attività fondamentale per mantenere l'efficacia e l'efficienza del sistema nel tempo.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-6.doc	1	21/02/03	VI	Gestione delle Risorse	2 di 2

## 6.1 RISORSE UMANE

### 6.1.1 Generalità

Tutto il personale della **CORPORATE**, che esegue attività che influenzano la qualità è opportunamente addestrato secondo i criteri elencati nei successivi paragrafi.

### 6.1.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

Il Responsabile Qualità in base alle esigenze concordate con ciascun responsabile formula un programma di addestramento del personale per la sensibilizzazione al Sistema di Gestione per la Qualità e, dove possibile, un programma di addestramento specifico per le attività operative.

I programmi possono essere aggiornati in funzione di esigenze specifiche o di nuove necessità.

Tutte le attività relative all'addestramento ed alla valutazione del personale sono riportate sul Rapporto di Addestramento.

Durante le Verifiche Ispettive Interne viene svolta una verifica sul percorso informativo svolto e sulla vera efficacia del corso.

Le attività di addestramento ed i documenti utilizzati sono descritti in dettaglio nella procedura **PQ/06 – Addestramento**.

Per ogni funzione della Organizzazione la cui attività influenza la qualità del prodotto fornito la **CORPORATE**:

- **Ha definito la competenza necessaria**

Il livello di qualificazione del personale costituisce per la **CORPORATE** un patrimonio prezioso, oltre che una garanzia di credibilità e professionalità, e pertanto risulta opportuno curarlo e seguirlo con particolare impegno ed attenzione.

La **CORPORATE** stabilisce per ciascuna mansione un "profilo operatore ideale", attraverso l'elaborazione di opportune "schede ruolo/profilo" che identificano le caratteristiche ritenute più indicate per svolgere al meglio la determinata attività.

- **Fornisce ulteriore addestramento qualora si renda necessario integrarlo alla competenza del personale**

Tutti i responsabili di Funzione, collaborano nell'individuare e definire le singole esigenze di formazione per il personale alle proprie dipendenze.

L'addestramento del personale della **CORPORATE**, viene realizzato con i seguenti metodi:

- corsi di formazione interni/esterni
- corsi di aggiornamento interni/esterni
- affiancamento a personale esperto
- affidamento di incarichi specifici controllati

L'affiancamento è normalmente applicato per addestrare personale che, pur mostrando attitudine per specifiche mansioni, ha bisogno di acquisire un maggior livello di pratica, sicurezza ed autonomia.

La presenza in affiancamento a personale idoneo, è considerato il metodo più immediato e pratico per sviluppare e potenziare le predisposizioni e di un soggetto, grazie al clima organizzativo allo spirito di collaborazione, al rispetto reciproco ed all'armonia instaurato all'interno della **CORPORATE**.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-6.doc	1	21/02/03	VI	Gestione delle Risorse	3 di 3

- **Verifica l'efficacia dell'addestramento**

Attraverso colloqui con il personale, le verifiche sul campo e l'analisi dei motivi che hanno causato le non conformità, la **CORPORATE** valuta l'efficacia dell'addestramento.

Qualora si rendessero necessarie ulteriori sessioni di addestramento il Responsabile della Qualità, con la collaborazione dei responsabili di funzione coinvolti pianifica successive attività di formazione.

- **Informa il personale sull'importanza del lavoro svolto e lo rende consapevole sulle conseguenze del risultato della propria attività**

La **CORPORATE**, durante le attività di addestramento e formazione indicate sensibilizza il proprio personale sulle eventuali conseguenze nel caso fosse fornito un prodotto/servizio non conforme alle prescrizioni del cliente, raccomandando tutto il personale e i soci di svolgere il proprio lavoro con la massima diligenza e qualora sorgessero dei dubbi o delle difficoltà informare il proprio responsabile di funzione.

- **Conserva tutte le registrazioni relativamente al grado di istruzione, di addestramento ed esperienza del personale**

### 6.1.3 Informazioni

Il personale viene costantemente informato ed aggiornato principalmente per mezzo di comunicazione attraverso la partecipazione ad incontri che vengono effettuati con il personale al fine di monitorare il grado di soddisfazione delle persone che collaborano in azienda.

Durante gli incontri viene diffusa la politica aziendale e vengono eventualmente riportati gli elogi/critiche fatti dal cliente al fine di migliorare il servizio prestato.

Tali incontri vengono effettuati con una periodicità di un anno, salvo eventuali casi particolari, dopo la riunione di riesame del SGQ.

## 6.2 INFRASTRUTTURE

Per lo svolgimento della propria attività la **CORPORATE**, ha individuato, fornito e mantiene le infrastrutture necessarie per assicurare la qualità del prodotto fornito.

I magazzini e le aree di lavoro sono predisposte in maniera tale da favorire una corretta esecuzione del lavoro, identificazione dei prodotti ed in accordo alle normative relative alla sicurezza del lavoro.

Inoltre, la **CORPORATE**, pianifica le varie fasi del processo e mantiene in efficienza l'attrezzatura utilizzata per assicurarne la continua capacità (SEZ. 07).

Il processo, avviene in maniera controllata ed in particolare come indicata nella SEZ. 07 del presente manuale e dalla Procedura della Qualità **PQ/07**.

Per quanto riguarda il personale operativo, ciascun addetto della **CORPORATE**, nei propri ambiti di competenza, è responsabilizzato a compiere il proprio operato in autocontrollo, tuttavia eventuali lavorazioni che prevedono controlli e cura particolare vengono sempre supervisionati dai responsabili di Funzione.

A livello informatico vengono utilizzati software per la gestione e controllo della produzione e strumenti di Office Automation.

File	Rev.	Emissione	Sezione	Titolo	Pagina
Sez-6.doc	1	21/02/03	VI	<b>Gestione delle Risorse</b>	4 di 4

### 6.3 AMBIENTE DI LAVORO

Un idoneo ambiente di lavoro e l'uso di adeguate attrezzature mete in condizione gli operatori di svolgere le proprie mansioni nel miglior modo possibile minimizzando il rischio di infortuni sul lavoro.

Il RSPP vigila costantemente sia l'ambiente di lavoro che l'attività degli addetti al fine di assicurarsi che vengano utilizzate tutte le precauzioni previste in accordo al D.Lgs. 626/94 al quale la **CORPORATE** ha adeguato le proprie strutture e formato il proprio personale.

### 6.4 REGISTRAZIONI

Le attività di addestramento ed i documenti utilizzati sono registrati come descritto nella procedura **PQ/06 - Addestramento**.