



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 06

Gestione delle risorse

Terza Edizione

Revisione 00

Data: 28.10.2011

Pag. 1 di 4

- 06.01 GENERALITÀ
- 06.02 RIFERIMENTI
- 06.03 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE (p.to 6.1 norma)
- 06.04 RISORSE UMANE (p.to 6.2 norma)
- 06.05 INFRASTRUTTURE (p.to 6.3 norma)
- 06.06 AMBIENTE DI LAVORO (p.to 6.4 norma)
- 06.07 GESTIONE DELLA CONTABILITA' E DEGLI ADEMPIMENTI
NORMATIVI

Redazione e
verifica RSQ

Approvazione
Direzione Generale

	MANUALE DELLA QUALITA'			
	Sez. 06	Gestione delle risorse		
	Terza Edizione	Revisione 00	Data: 28.10.2011	Pag. 2 di 4

06.01 GENERALITÀ

Scopo di questa sezione é definire come presso l'organizzazione vengano identificate e rese disponibili le risorse necessarie (personale, infrastrutture, ambiente di lavoro, disponibilità finanziarie, ecc.) per l'attuazione delle politiche di ABF ed il raggiungimento degli obiettivi relativi al Sistema di Gestione per la Qualità.

06.02 RIFERIMENTI

- Normativa UNI EN ISO 9001:2008, Cap. 6
- Linee Guida per la gestione dei processi della Regione Lombardia
- Procedura Gestionale PG-05-01 "Valutazione competenze e formazione del personale"
- Procedura Gestionale PG-05-02 "Manutenzione delle infrastrutture"
- Procedura Gestionale PG-18-01 "Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi"

06.03 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE (p.to 6.1 norma)

Il Riesame da parte della Direzione (si veda la Sezione 5 del presente Manuale) é la sede in cui si esaminano le attività da sviluppare presso l'organizzazione, si definiscono gli obiettivi e si pianificano le risorse (umane e materiali) da allocare per raggiungere gli obiettivi fissati.

06.04 RISORSE UMANE (p.to 6.2 norma)

- ✓ Al fine di raggiungere gli obiettivi definiti la Direzione (Direzione Generale e Responsabili delle strutture territoriali) attua una mirata politica verso il personale:
 - pubblica bandi di selezione pubblica del personale, predispone le graduatorie e gli albi dei collaboratori nelle varie aree professionali
 - definisce le responsabilità e l'autorità nell'ambito dell'organizzazione, come riportato ai par. 05.08.01 e 05.08.02 del presente manuale
 - individua le competenze necessarie per lo svolgimento delle attività che attengono ai processi di erogazione delle attività formative e di orientamento (vedi par. 4.1 della Procedura PG-05-01), tenendo in conto quanto previsto dai Decreti regionali n°2298 e n°2299 del 7 marzo 2008.
 - valuta le competenze reali del personale e, se necessario, programma le azioni formative per colmare le eventuali carenze (vedi la "Scheda valutazione competenze del Personale" ed il "Piano annuale di formazione del personale")
 - verifica l'efficacia delle azioni formative effettuate (vedi la "Scheda valutazione competenze del personale" ed il "Piano annuale di formazione del personale").
- ✓ La Direzione con cadenza almeno annuale pianifica gli interventi formativi ritenuti necessari, facendo riferimento a RSQ per quelli relativi alla Qualità.
 Degli interventi formativi effettuati viene tenuta un'adeguata registrazione (Piani di formazione del personale, Scheda valutazione competenze del personale, ecc.) onde poterne periodicamente valutare l'efficacia.
 La valutazione dell'efficacia è effettuata tramite l'analisi della competenza raggiunta dal personale che ha svolto l'attività formativa, al fine di verificare che siano state raggiunte le conoscenze o siano state colmate le carenze per cui l'attività formativa stessa è stata decisa.
 La valutazione del grado di adeguatezza delle competenza raggiunta di ciascun dipendente è effettuata periodicamente dalla Direzione e riportata nella Scheda di valutazione delle competenze
- ✓ Le attività per la formazione e l'addestramento messe in atto dall'organizzazione possono essere suddivise nelle seguenti tipologie:
 - all'inserimento
 - informativa sulla struttura organizzativa e sul Sistema Qualità
 - informativa sulle prescrizioni contenute nelle Linee Guida della Regione Lombardia, con particolare enfasi alle mansioni che la nuova risorsa svolgerà
 - addestramento operativo tramite affiancamento a personale esperto (tutor)



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 06

Gestione delle risorse

Terza Edizione

Revisione 00

Data: 28.10.2011

Pag. 3 di 4

- ▶ al cambio mansione
 - addestramento alla nuova mansione effettuato tramite affiancamento a personale esperto (tutor).
- ▶ formazione specifica
 - affiancamento a personale esperto
 - partecipazione a corsi e/o seminari interni o esterni
- ▶ formazione sulla Qualità
 - corsi interni o riunioni periodiche coordinate da RSQ sulle tematiche della Qualità:
 - requisiti cogenti e normative di riferimento comprese le prescrizioni contenute nelle Linee Guida della Regione Lombardia
 - Manuale della Qualità dell'organizzazione
 - Procedure Gestionali ed Operative
 - Modalità operative per la gestione della dotazione logistica, delle relazioni con il territorio, degli aspetti economico-finanziari e degli indici di efficienza ed efficacia
- ▶ formazione Auditor Interni
 - formazione specifica sulle tecniche di auditing del personale designato a svolgere le periodiche Visite Ispettive Interne sul Sistema di Gestione della Qualità

I singoli punti relativi alla formazione ed addestramento sono trattati in dettaglio nella Procedura Gestionale PG-05-01.

06.05 INFRASTRUTTURE (p.to 6.3 norma)

Le principali infrastrutture utilizzate da ABF per l'erogazione dei propri servizi sono:

- la sede centrale e le strutture territoriali (uffici, aule e laboratori)
- la dotazione logistica per lo svolgimento delle attività
- il sistema informativo utilizzato per la gestione delle attività.

La Direzione dell'organizzazione è cosciente che la corretta gestione delle infrastrutture è strettamente legata al raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Regione Lombardia per quanto riguarda la dotazione logistica (Decreto regionale n°2298 del 7 marzo 2008).

Al fine di assicurare la funzionalità delle infrastrutture, esse sono tenute in efficienza dal Servizio Tecnico e dal servizio Sistemi Informativi con le modalità specificate nella Procedura Gestionale PG-05-02.

In ogni caso l'idoneità all'utilizzo ai fini didattici delle attrezzature e degli strumenti dei laboratori è attestata dal benessere del docente.

I singoli punti relativi alla gestione delle infrastrutture sono trattati in dettaglio nella Procedura Gestionale PG-05-02.

06.06 AMBIENTE DI LAVORO (p.to 6.4 norma)

La Direzione dell'organizzazione è cosciente che i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro (in particolare l'adeguatezza dei locali) influenzano la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni non solo del personale, con evidenti riflessi sulla qualità servizi erogati, ma anche e soprattutto degli utenti.

I principali fattori inerenti l'ambiente di lavoro tenuti in evidenza dall'organizzazione, sono:

- la formazione e il coinvolgimento del personale;
- i metodi di lavoro procedurati e condivisi, come previsto nel Sistema di Gestione della Qualità;
- le infrastrutture adeguate e che tengano conto degli aspetti ergonomici;
- le regole e le guide per la sicurezza, come previsto dalla legislazione (D.Lgs. 81 dell'aprile 2008 Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro". [Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro].

06.07 GESTIONE DELLA CONTABILITA' E DEGLI ADEMPIMENTI NORMATIVI

La Direzione dell'organizzazione ha definito le modalità operative al fine di garantire la tenuta sotto controllo dei processi di supporto:

	MANUALE DELLA QUALITA'			
	Sez. 06	Gestione delle risorse		
	Terza Edizione	Revisione 00	Data: 28.10.2011	Pag. 4 di 4

- "Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi"
- "Controllo economico"
- "Rendicontazione delle spese"

Ciò in conformità a quanto definito dalle Linee guida (LG.RL) della Regione Lombardia relative ai criteri per l'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione ed orientamento (Decreto regionale n°2298 del 7 marzo 2008).

I singoli punti relativi la gestione della contabilità e degli adempimenti normativi sono trattati in dettaglio nella Procedura Gestionale PG-18-01.