

SOMMARIO

1. Scopo	2
2. Riferimenti	2
3. Modalità operative	2
4. RISCHI ED OPPORTUNITA' processo Selezione e inserimento personale	8
5. Documentazione di registrazione	8

TABELLA REVISIONI

N° REV.	DATA EMISSIONE	DESCRIZIONE	RIF. PARAGR.	RIF. PAGINA
00	01.05.2004	Prima Emissione	Tutti	Tutte
01	01.10.2007	Modifica parametri e modalità di valutazione del personale	3.1.3.	04-05
02	15.01.2010	Modifica riferimenti norma UNI EN ISO 9001:2008	2	2
03	03.01.2011	Modifica denominazione società Accorpamento Mansionario e competenze	Tutti 3.1.1.1	Tutte 2
04	01.08.2016	Aggiornamento secondo norma UNI EN ISO 9001:2015	Tutti	Tutte
05	07.11.2016	Inserimento modalità gestione conoscenza aziendale	3.1.5	5-6

VERIFICATO E APPROVATO DALLA DIREZIONE

EMESSO DAL RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'

07.11.2016

FIRMA

FIRMA

DATA

1. Scopo

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità attraverso le quali vengono definite all'interno della SAGI SERVICE SRL le responsabilità e le autorità del personale, nonché il modo in cui viene assicurato un adeguato livello di competenza delle risorse umane che eseguono attività che influenzano la qualità delle lavorazioni eseguite dall'Azienda.

2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001-2015, punto 5.3, 7.1, 7.2, 7.3

3. Modalità operative

3.1. Descrizione delle attività

3.1.1. ATTIVITÀ 01 – DEFINIZIONE RESPONSABILITÀ AUTORITY E QUALIFICHE

3.1.1.1. Organizzazione Risorse Umane

L' Amministratore della SAGI SERVICE SRL, al fine di raggiungere gli obiettivi di efficienza interna, di qualità e di soddisfazione del Committente, ha definito in modo adeguato la propria struttura organizzativa, le risorse umane, i ruoli e i compiti. A tale scopo l'Amministratore in collaborazione con il Responsabile della Qualità ha predisposto i seguenti documenti:

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

L'organigramma aziendale (DQ01/P01) rappresenta graficamente come la SAGI SERVICE SRL ha definito e documentato le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci del personale che dirige, esegue e verifica le attività che influenzano la qualità. L'organigramma viene aggiornato quando si verificano importanti cambiamenti dell'organizzazione aziendale.

MANSIONARIO AZIENDALE E COMPETENZE

Il Mansionario Aziendale e competenze (DQ02/P01) documenta in modo dettagliato le responsabilità e le autorità, infatti per ogni Funzione vengono riportate le principali mansioni e le autorità per deleghe, nonché le competenze del personale che svolge attività che hanno influenza sulla qualità delle lavorazioni o dei prodotti forniti al Committente.

SCHEDA DEL PERSONALE

La Scheda del Personale (DQ03/P01), redatta dall'Amministratore, riporta le principali informazioni personali sul lavoratore e quelle relative all'attività di formazione e addestramento a cui lo stesso partecipa.

3.1.1.2. Qualifiche del Personale

La Qualifica del Personale rappresenta la formalizzazione dell'effettivo livello di professionalità raggiunto. La qualifica viene attribuita nel momento in cui il personale ha dimostrato di aver acquisito un grado di abilità operativa che gli permette di svolgere correttamente le attività lavorative. E' compito dell'Amministratore attribuire/modificare la qualifica. Spetta all'Amministratore formalizzare la qualifica sulla "Scheda del Personale" (DQ03/P01). Il personale che effettua le Verifiche Ispettive Interne della Qualità deve essere qualificato mediante un corso di formazione per Valutatore Interno della durata di 24 ore. Tale corso deve essere tenuto da un Ente preposto. La qualifica del personale è uno degli input dell'attività di Formazione e Addestramento.

3.1.1.3. Selezione del Personale

L'Amministratore della SAGI SERVICE SRL, in fase di selezione del Personale, provvede ad intervistare singolarmente ogni Candidato. Dopo il colloquio, al fine di verificare la sua idoneità a ricoprire la mansione a cui potrebbe essere destinato, al Candidato viene richiesto un periodo di prova lavorativa secondo quanto stabilito dal contratto collettivo di categoria.

Se il candidato, dopo il periodo di prova, risulta idoneo, l'Amministratore procede al perfezionamento della sua assunzione e all'inserimento nell'organico aziendale.

L'esito del periodo di prova costituisce la base di partenza per modulare l'attività di Formazione e Addestramento mirata a migliorare gli aspetti considerati non adeguati. Il resoconto della valutazione deve essere registrato dall'Amministratore nel modulo "Scheda valutazione" (DQ09/P01).

3.1.1.4 Inserimento Personale Neoassunto

PERSONALE OPERATIVO

NON IN POSSESSO DELL'ESPERIENZA

L' Amministratore, nel momento in cui viene assunto nuovo personale che non è in possesso dell'esperienza necessaria per lo svolgimento della normale attività operativa pianifica ed esegue una attività di addestramento in affiancamento a figure esperte (Responsabile Tecnico).

IN POSSESSO DELL'ESPERIENZA

Il personale in possesso di un'esperienza adeguata per eseguire le attività operative verrà formato esclusivamente sull'applicazione del Sistema Gestione Qualità dal Responsabile Gestione Qualità.

PERSONALE AMMINISTRATIVO

L'inserimento di personale neoassunto nell'Ufficio Amministrativo avviene dopo che lo stesso è oggetto di una attività di Formazione e Addestramento mirata a fargli acquisire le competenze necessarie per lo svolgimento dei compiti che rientrano nella mansione a cui è destinato.

Spetta all' Amministratore provvedere a registrare l'attività di formazione e addestramento nella

"Scheda Attività di Formazione e Addestramento" (DQ05/P01) e nella "Scheda del Personale" (DQ03/P01). Tutto il personale neoassunto, a cura del Responsabile Gestione Qualità viene formato sull'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

3.1.2 ATTIVITÀ 02 – PIANIFICAZIONE ESECUZIONE E VERIFICA ATTIVITA' DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

3.1.2.1 Individuazione delle Necessità di Formazione e Addestramento

Annualmente, l'Amministratore dopo aver consultato i Responsabili delle aree aziendali, individua le necessità formative e di addestramento in funzione:

- delle politiche e degli obiettivi aziendali;
- della necessità di inserire neoassunti e di attribuire delle qualifiche al personale;
- della valutazione periodica dei lavoratori;
- delle richieste di formazione e addestramento derivate dal personale (DQ06/P01);
- delle Non Conformità, delle Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento da attuare.

3.1.2.2 Pianificazione Attività di Formazione e Addestramento

Dopo aver individuato le necessità di Formazione e Addestramento, l'Amministratore procede alla predisposizione del "Piano Attività di Formazione e Addestramento" (DQ04/P01), nel quale vengono riportate le specifiche attività previste e gli Addetti che devono partecipare alle stesse.

3.1.2.3 Esecuzione Attività di Formazione e Addestramento

L'attività di Formazione e Addestramento può essere effettuata da docenti interni o esterni. L'Amministratore ha il compito di documentare le informazioni relative a tale attività sulla "Scheda Attività di Formazione e Addestramento" (DQ05/P01) e sulla "Scheda del Personale" (DQ03/P01).

3.1.2.4 Verifica Efficacia Attività di Formazione e Addestramento

Quando prevista a fine attività di Formazione e Addestramento, viene effettuata la verifica dell'efficacia attraverso un colloquio o un'attività teorico-pratica. Se le attività di Formazione e/o Addestramento vengono effettuate da Enti esterni, possono essere previsti eventuali esami finali e l'ottenimento di specifiche Qualifiche. L'esito della verifica dell'efficacia viene registrato dall'Amministratore sul modulo "Scheda Attività di Formazione e Addestramento" (DQ05/P01).

3.1.3. ATTIVITÀ 03 – VALUTAZIONE RISORSE UMANE

L'Amministratore, annualmente, al fine di determinare l'adeguatezza delle risorse umane e, di conseguenza, attuare interventi di miglioramento mirati, provvede alla valutazione dei lavoratori, ovvero ad attribuire un giudizio al lavoratore. Tale giudizio viene assegnato sulla base dei seguenti parametri:

- Professionalità e **competenze**;
- Mezzi di produzione aziendali
- Conoscenza e applicazione del Sistema Gestione Qualità;
- Capacità di utilizzo dei mezzi di produzione aziendali;
- Conoscenza organizzativa**

Tali parametri sono macro-categorie, all'interno delle quali vengono raggruppate le peculiarità valutate.

Ad esempio, nella categoria della professionalità gli aspetti valutati sono le capacità e peculiarità relative alle relazioni con i clienti, alle relazioni interne e alle caratteristiche personali di ciascun addetto.

Le grandezze utilizzate vengono raggruppate, come sopra indicato, in categorie logiche. Ad ogni categoria viene assegnato un peso di importanza relativa rispetto al "paniere" totale; ponderando il valore degli indicatori di ogni classe per il peso si ottiene la classifica di merito.

Per poter calcolare il punteggio di ogni categoria, ad ogni grandezza deve essere attribuito un peso di importanza relativa rispetto alla categoria di appartenenza.

La valutazione viene effettuata in un foglio di calcolo e riportata automaticamente sul modulo "Scheda Valutazione Personale" (DQ09/P01).

In base alle valutazioni attribuite verranno programmate le attività di Formazione e Addestramento necessarie.

3.1.4. ATTIVITÀ 04 – COMUNICAZIONE INTERNA

L'Amministratore della SAGI SERVICE SRL, mediante riunioni periodiche a cui partecipano i Responsabili di Funzione o attraverso comunicazioni scritte affisse presso gli uffici dell'Impresa, provvede a comunicare le informazioni relative all'efficacia e all'efficienza dei processi aziendali. Il resoconto delle riunioni viene riportato dal RGQ sul modulo "Resoconto Riunioni" (DQ08/P01).

3.1.5. ATTIVITÀ 06 – CONOSCENZA ORGANIZZATIVA

La conoscenza organizzativa è la conoscenza specifica dell'azienda acquisita con l'esperienza sul campo e attraverso i rapporti con e tra le parti interessate, specialmente dipendenti fornitori e clienti. E' considerata per questo il fulcro stesso dell'azienda, pertanto deve essere acquisita, custodita e trasmessa, al fine di

rendere ottimale il funzionamento del sistema azienda e della conformità dei servizi offerti.

La conoscenza organizzativa viene valutata annualmente nel riesame della direzione comparando il livello e la qualità delle conoscenze possedute dalle singole funzioni (valutate nelle schede del personale) e il fabbisogno delle conoscenze per il periodo futuro (come risultato delle valutazioni del riesame) stabilendo come colmare eventuali vuoti.

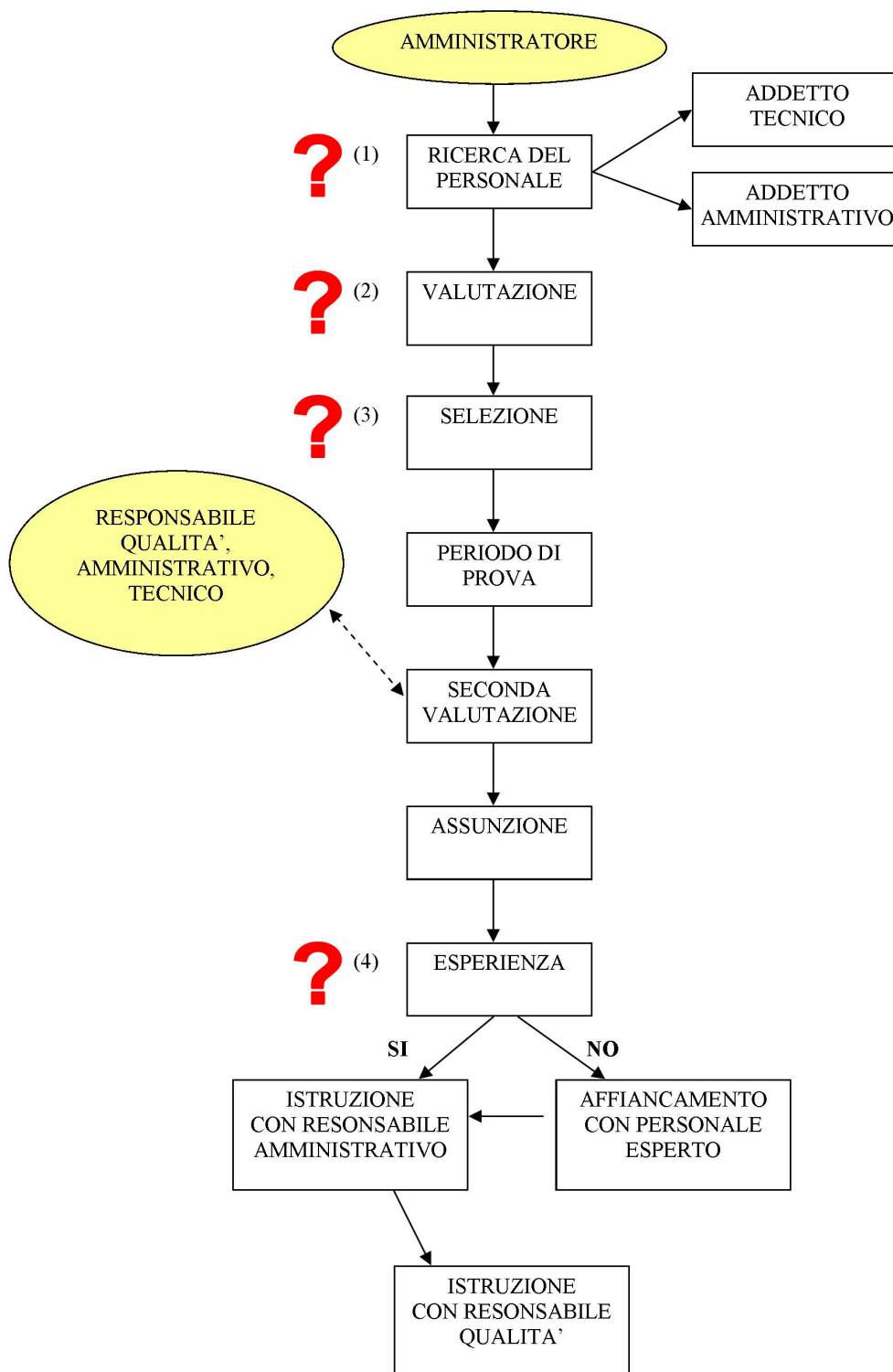
La conoscenza organizzativa può essere trasmessa al personale tramite:

- Riunioni e colloqui tra le funzioni;
- Attività di formazione interna o esterna;
- Circolari email;
- Dati inseriti nel programma gestionale aziendale;
- Dispense e annotazioni archiviate nel server.

L'amministratore, in collaborazione con il Responsabile Gestione Qualità hanno predisposto un sistema di archiviazione per la gestione organica di tutti i documenti, per permettere al personale una ricerca immediata ed efficace.

Per ogni processo viene individuata la modalità di gestione della conoscenza organizzativa e vengono valutate l'efficacia, i rischi e le opportunità in fase di riesame della direzione.

PROCESSO di Selezione personale



4. RISCHI ED OPPORTUNITA' processo Selezione e inserimento personale

Note	Fase	Elenco dei rischi e delle opportunità	Azioni per affrontare i rischi
1	Ricerca del personale	Errato esame delle necessità aziendali	Riesaminare le necessità aziendali in accordo con i responsabili delle funzioni
		Errata esposizione della richiesta negli annunci	Rielaborare annuncio di richiesta
2	Valutazione	Non si presentano addetti con le caratteristiche richieste	Verificare congruità della richiesta fatta e selezionare prima tramite i CV
3	Selezione	Le persone da selezionare hanno omesso o mentito su alcune caratteristiche richieste	Non procedere con il periodo di prova. Stabilire, in accordo con il consulente di lavoro, la possibilità di avere un periodo di prova più ampio per valutare maggiormente sul campo i candidati.
		Più persone valide per la figura richiesta	Effettuare piccoli periodi di prova per tutte le persone valide
4	Esperienza	L'esperienza documentata non è conforme a quanto richiesto	Formare il nuovo candidato con l'ausilio di personale esperto. Stabilire, in accordo con il consulente di lavoro, la possibilità di avere un periodo di prova più ampio per valutare maggiormente sul campo i candidati.

5. Documentazione di registrazione

CODICE	TITOLO DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	REVISIONI		ARCHIVIAZIONE	
		N.	DEL	UBICAZIONE	DURATA
DQ01/P01	ORGANIGRAMMA AZIENDALE	09	01/06/21	AMMINISTRAZIONE	SINO A MODIFICA
DQ02/P01	MANSIONARIO AZIENDALE E COMPETENZE	05	01/09/20	AMMINISTRAZIONE	SINO A MODIFICA
DQ03/P01	SCHEDA DEL PERSONALE	04	03/01/11	AMMINISTRAZIONE	FINO A CESSAZIONE RAPPORTO
DQ04/P01	PIANO ANNUALE ATTIVITA' DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	02	12/11/09	AMMINISTRAZIONE	SINO A MODIFICA
DQ05/P01	SCHEDA ATTIVITA' DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	02	03/01/11	AMMINISTRAZIONE	1 ANNO
DQ06/P01	RICHIESTE DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DERIVATE DAL PERSONALE	00	01/05/04	AMMINISTRAZIONE	1 ANNO
DQ08/P01	RESOCONTO RIUNIONI	01	18/11/05	AMMINISTRAZIONE	1 ANNO
DQ09/P01	SCHEDA VALUTAZIONE	02	07/11/16	AMMINISTRAZIONE	FINO A CESSAZIONE RAPPORTO