



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 06 (ED.01)

### GESTIONE DELLE RISORSE

#### INDICE

#### **6.1 Messa a disposizione delle Risorse**

#### **6.2 Risorse Umane**

##### 6.2.1 Generalità

##### 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

#### **6.3 Infrastrutture**

#### **6.4 Ambiente di Lavoro**

Redatto da

Ida Ceserani

Controllato ed approvato da

Giorgio Cantelli Forti



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 06 (ED.01)

### GESTIONE DELLE RISORSE

#### 6.1 Messa a disposizione delle risorse

La SITOX ha messo a disposizione le risorse necessarie per:

- attuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorare in modo continuo la sua efficacia,
- accrescere la soddisfazione dei Soci, ottemperando ai requisiti contrattuali e/o cogenti.

#### 6.2 Risorse umane

##### 6.2.1 Generalità

La SITOX garantisce che il personale che esegue attività che influenzano la qualità del prodotto e/o del servizio erogato sia competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza. Ciò è particolarmente significativo in una organizzazione che eroga servizi in quanto il comportamento e le prestazioni del personale influiscono direttamente sulla qualità del servizio.

Pertanto la SITOX:

- seleziona il personale sulla base dell'idoneità ad effettuare un determinato tipo di lavoro,
- predispone un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e saldi rapporti di collaborazione,
- assicura un efficace lavoro di gruppo,
- consente lo sviluppo delle potenzialità di ogni membro dell'organizzazione mediante metodi di lavoro coerenti e creativi e con opportunità di maggior coinvolgimento,
- assicura che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire e il modo in cui essi influiscono sulla qualità,
- si accerta che il conflitto di interessi sia stato valutato,
- cura che ciascuno sia consapevole di avere un ruolo e di influire sulla qualità del servizio fornito ai clienti.



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 06 (ED.01)

### GESTIONE DELLE RISORSE

#### 6.2.2 Competenza, consapevolezza e addestramento

La formazione e l'addestramento portano alla consapevolezza della necessità di fare propri i requisiti della norma di riferimento e forniscono gli strumenti per poter perseguire il miglioramento continuo.

Elementi significativi nello sviluppo del personale interno a SITOX sono:

- la formazione del personale direttivo in materia di conduzione aziendale per la qualità, inclusi il miglioramento continuo, la valutazione della soddisfazione del cliente, i costi della qualità e la valutazione dell'efficacia del SGQ,
- la necessità di addestramento per il personale operativo in caso di assunzioni o di cambio di mansioni o di introduzione di attività nuove o in caso di reclami da parte dei clienti; questo addestramento può includere corsi di formazione sul controllo del processo, sulla raccolta e analisi dei dati, sulla identificazione e analisi dei problemi, sulle azioni correttive e di miglioramento, sui metodi di lavoro di gruppo e di comunicazione e periodici programmi di aggiornamento per il personale da tempo nell'organizzazione,
- la pianificazione della formazione stabilita annualmente,
- eventuali procedure per stabilire l'addestramento del personale e verificare che esso abbia ricevuto un addestramento idoneo,
- la valutazione delle prestazioni del personale per accertarne le esigenze e il potenziale sviluppo,
- l'assicurazione che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi per la qualità,
- la verifica dell'efficacia, anche nel tempo, della formazione,
- l'archiviazione delle appropriate registrazioni sul grado di istruzione, sull'addestramento, sull'abilità e sull'esperienza del personale e dei curriculum vitae di coloro che possono ricoprire il ruolo di relatori o docenti.

La SITOX, per erogare i propri prodotti/servizi (manifestazioni culturali, corsi ECM, corsi di aggiornamento, pubblicazioni, ecc.), si avvale, come docenti e/o relatori, dei propri soci o di personale esterno come liberi professionisti o docenti universitari italiani o stranieri, o membri dell'industria o delle istituzioni la cui competenza viene



# MANUALE DELLA QUALITÀ SITOX

## CAPITOLO 06 (ED.01)

### GESTIONE DELLE RISORSE

valutata dal Consiglio Direttivo sulla base dell'esperienza pregressa desunta dal curriculum vitae e/o dalle attività precedentemente svolte nella SITOX .

#### **6.3 Infrastrutture**

La SITOX mantiene le infrastrutture necessarie per ottenere la conformità ai requisiti dei prodotti/servizi forniti.

Le suddette infrastrutture comprendono:

- spazi di lavoro (es. sale riunioni, ecc. ) e servizi connessi,
- attrezzature ed apparecchiature di processo (sia hardware che software),
- tecnologia dell'informazione e della comunicazione,
- servizi di supporto.

La SITOX ha contratti di manutenzione delle attrezzature e delle apparecchiature di ufficio allo scopo di garantire la loro efficienza, opportunità per migliorare il coinvolgimento del personale e sviluppo del potenziale di tutto il personale.

La SITOX provvede, inoltre, a tenere in buono stato di conservazione gli ambienti di lavoro.

Inoltre la segreteria esegue con periodicità e su apposito supporto il salvataggio dei dati informatici. Con la stessa periodicità si occupa dell'aggiornamento degli antivirus e delle manutenzioni (scandisk, defrag, ecc.) da eseguire sui singoli PC presenti nei luoghi di lavoro.

#### **6.4 Ambiente di lavoro**

La SITOX assicura che l'ambiente di lavoro influisca positivamente sulla motivazione, soddisfazione e prestazione del personale garantendo che quanto attiene ad aspetti ergonomici, adeguatezza dei metodi di lavoro, rumore, microclima, luminosità, igiene, misure antiincendio ecc. sia conforme ai requisiti delle norme vigenti in tema di salute e sicurezza dei lavoratori.