

1 Scopo e campo di applicazione

L'organizzazione ha determinato e messo a disposizione le risorse necessarie per stabilire, attuare e mantenere il sistema di gestione per la qualità allo scopo di:

- Dotare i processi del supporto necessario al loro funzionamento
- Conseguire il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente.

La procedura ha lo scopo di valutare la disponibilità e l'adeguatezza delle risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del SGQ.

L'organizzazione tiene in considerazione:

- Le capacità delle risorse esistenti al proprio interno
- Che cosa ottenere dai fornitori esterni.

La valutazione dell'adeguatezza delle risorse Infrastrutture, attrezzature e ambiente di lavoro viene effettuata e aggiornata grazie alle valutazioni espresse da chi impiega le risorse e riguarda:

- Gli ambienti di lavoro
- I dispositivi hardware e software
- Le attrezzature di lavoro
- Le risorse per la misurazione
- La conoscenza organizzativa.

L'aggiornamento viene effettuato dai RDP con cadenza mensile, salvo mutate condizioni lavorative.

I RDP, compilano i modelli di valutazione e li trasmettono alla Alta Direzione in occasione del Riesame della Direzione.

Sulla scorta dei risultati AD interviene al fine di:

- Determinare il fabbisogno annuo di nuove risorse e eventualmente Immettere nel SGQ nuove risorse
- Riallocare le risorse esistenti
- Selezionare e formare il personale.

Sono Risorse dell'Organizzazione anche:

- La proprietà intellettuale e la propria conoscenza organizzativa
- Le risorse utilizzate per il controllo, la misurazione e il monitoraggio del SGQ.

Analogamente per quanto accade per le infrastrutture, per le attrezzature e gli ambienti di lavoro anche le risorse umane sono gestite dall'organizzazione attraverso la ricerca, la selezione e la conseguente formazione finalizzata a fornire le competenze e la consapevolezza necessarie al funzionamento del sistema.

4 Modalità operative relative ai supporti in generale

L'Alta Direzione determina e rende disponibili le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio SGQ e per il funzionamento e il controllo dei suoi processi come segue:

DETERMINAZIONE DELLE RISORSE NECESSARIE

L'alta direzione e i RDP determinano le risorse necessarie all'attuazione, al funzionamento e al miglioramento del sistema nel **MOD-710 Supporti** per le risorse fisiche e nel **MOD-530-B Ruoli e requisiti** per le risorse umane. In corrispondenza di ciascun processo relativo alle attività operative l'alta direzione determina:

- Le persone e i ruoli necessari
- Gli ambienti di lavoro
- I dispositivi hardware e software (postazioni di lavoro al pc)
- Le attrezzature di lavoro
- Le risorse per il monitoraggio
- La conoscenza organizzativa.

DETERMINAZIONE DEI REQUISITI

L'alta direzione, coadiuvata da RGQ in corrispondenza di ciascuna risorsa individuata stabilisce gli indicatori necessari in relazione ai quali l'organizzazione esercita un monitoraggio per assicurare di mantenere le condizioni che permettono di perseguire gli obiettivi stabiliti in fase di pianificazione.

I requisiti relativi alle risorse umane sono stati definiti nel **MOD-530-B Ruoli e requisiti**.

Per le altre risorse i requisiti sono definiti nei moduli così come segue:

SUPPORTO	REQUISITI (INDICATORI)	MODULO RILEVAZIONE	MODULO ELABORAZIONE
Ambiente di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Luminosità ▪ Temperatura ▪ Spazio ▪ Tranquillità ▪ Pulizia 	MOD-710-A Ambienti di lavoro	MOD-710-A Ambienti di lavoro
Dispositivi software e hardware	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adeguatezza hardware ▪ Adeguatezza software ▪ Disponibilità ▪ Prestazioni ▪ Tecnologia 	MOD-710-B Dispositivi	MOD-710-B Dispositivi

GESTIONE DELLE RISORSE

PROC-710

L'adeguatezza è misurata attraverso l'indice di adeguatezza (IdA) che viene espresso da chi la risorsa la impiega effettivamente. Tale indice, a seconda dell'oggetto del monitoraggio, viene essere espresso attraverso delle valutazioni soggettive che consistono nell'attribuire un punteggio che va da 1 a 5.

Maggiore è il punteggio attribuito migliore è la sua valutazione.

I punteggi esprimono la seguente valutazione

PUNTEGGIO	VALUTAZIONE (espressa attraverso la frase indicativa)
1	La risorsa non è assolutamente adeguata, va rimossa
2	La risorsa è scarsamente adeguata, necessita di intervento
3	La risorsa è sufficiente ma necessita di miglioramento
4	La risorsa è adeguata al processo
5	La risorsa è eccellente e consente di migliorare le prestazioni passate

Il responsabile del monitoraggio provvede a raccogliere i dati attraverso la modulistica da somministrare a chi utilizza le risorse indicate sopra e più precisamente utilizza i seguenti questionari:

- MOD-710-F Valutazione ambienti di lavoro
- MOD-710-G Valutazione Dispositivi HS
- MOD-710-H Valutazione Attrezzature
- MOD-710-I Valutazione Risorse misurazione
- MOD-710-L Valutazione Conoscenza organizzativa

I dati raccolti vanno riportati rispettivamente, rispetto ai precedenti moduli in:

- MOD-710-A Ambienti lavoro
- MOD-710-B Dispositivi
- MOD-710-C Attrezzature
- MOD-710-D Risorse misurazione
- MOD-710-E Conoscenza organizzativa.

MANTENIMENTO DELL'ADEGuatezza

L'alta direzione stabilisce i livelli obiettivo di indice di adeguatezza. L'adeguatezza è misurata attraverso un confronto del valore della valutazione con l'obiettivo stabilito.

Ove il responsabile individuasse delle carenze che non possono attendere di essere risolte in occasione del riesame di direzione, provvede a informare l'alta direzione e il responsabile dell'adeguatezza della risorsa che dovrà provvedere al ripristino dell'adeguatezza attraverso l'approvvigionamento o interventi di propria competenza quali ad esempio:

- Acquistare nuove risorse