

 <b>CIDIS</b>	<b>PROCEDURA</b> <b>“GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.</b> <b>Personale interno</b> <b>Formazione ed addestramento”</b>	<b>P/Q/06</b>
---	--	---------------

**Riferimento documento:** P/Q/06 - MQ SEZ. 7.1.2

	<i>Nome</i>	<i>Funzione</i>	<i>Firma</i>
<b>Redatto</b>	Laura De Rosa	RAQ	
<b>Controllato</b>	Laura De Rosa	RAQ	
<b>Approvato</b>	Maria Teresa Terreri	DIR	

**STORIA DELLE MODIFICHE AL DOCUMENTO**

<i>Revisione</i>	<i>Mittente</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Data di applicazione</i>
00	RAQ	PRIMA EMISSIONE	03/02/2004
01	RAQ	revisione per modifica al processo	27/7/2006
02	RAQ	adeguamento norma 9001:2008	04/06/09
03	RAQ	Modifica per collegamento altre procedura	07/07/2011
04	RAQ	Modifica per adeguamento all’inserimento di personale interno	01/07/2016
05	RAQ	Adeguamento alla 9001:2015	27/06/2018
06	RAQ	CAMBIO LOGO e inserimento scheda colloquio	30/05/2020



## 1. GENERALITÀ

### 1.1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità operative, le responsabilità e i documenti

- Per la definizione delle competenze del personale che lavora per Cidis e per conto del Cidis, incluse le competenze relative ai requisiti cogenti
- Identificazione del fabbisogno di formazione e addestramento
- Pianificazione ed erogazione formazione delle risorse umane
- Valutazione dell'efficacia delle azioni di formazione e addestramento
- Valutazione della prestazione professionale anche nei casi di inserimento di nuovo personale all'interno di Cidis.

### 1.2. RIFERIMENTI

Rif. Norma ISO 9001: 2015  
7.2 “Competenza”

### 1.3. DEFINIZIONI

Per le definizioni generali si fa riferimento al glossario contenuto nel MQ.



## 2. MODALITA' OPERATIVE

### 2.1. GESTIONE PERSONALE INTERNO

Le risorse umane rappresentano un punto di forza di Cidis.

Come previsto dalla procedura PQ-02, il DIR documenta la decisione di assegnare la persona in ragione dell'organigramma funzionale che rappresenta la modalità di gestione dell'organismo a partire dalle specifiche dettagliate nelle schede di funzione.

DIR, o persona da DIR delegata, è responsabile della valutazione e scelta dei componenti lo staff di Cidis.

A seguito della necessità di competenze professionali specifiche DIR (o persona da DIR delegata) definisce per la funzione ricercata le competenze necessarie, in ragione degli obiettivi di Cidis, delle schede funzione oggetto del fabbisogno di personale.

In particolare in occasione della Riunione di avvio di un progetto, la Direzione in collaborazione con il responsabile progetto/responsabile struttura/coordinatore corso, e con AMM stabilisce l'attribuzione delle risorse umane e quindi la composizione dello staff e determina la necessità di ulteriori risorse umane se necessarie per il raggiungimento dei risultati previsti

Per l'inserimento di personale collaboratore/esperto/docente nello staff di un singolo progetto si applica la P/FOR/02 e istruzioni ad essa collegate

## 3. NUOVO INSERIMENTO PERSONALE INTERNO

Fase	Descrizione
<b>Selezione personale interno</b>	<p>Qualora sia necessario un nuovo inserimento DIR è tenuto a utilizzare e/o modificare la Scheda Funzione o al bisogno la scheda Profilo evidenziando i requisiti richiesti.</p> <p>Si procederà quindi</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Alla diffusione della vacancy (a titolo esemplificativo: passaparola, pubblicazione sul sito dell'organismo, modalità specifiche previste dal committente)</li><li>2) Alla consultazione delle candidature pervenute attraverso l'area Collabora del sito web dell'organismo</li><li>3) Alla consultazione delle candidature pervenute via mail alle segreterie di sede dei diversi uffici territoriali di Cidis</li><li>4) Alla consultazione delle candidature proposte dai collaboratori di Cidis o da altri.</li><li>5) Alla consultazione dei nominativi presenti in Albo Collaboratori.</li></ol>
<b>Valutazione CV e Colloqui</b>	<p>In ragione del profilo richiesto, DIR avrà quindi a disposizione una rosa di nominativi e relativi CVS da valutare.</p> <p>Si procederà quindi ai colloqui individuali per valutare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adeguatezza al profilo ricercato</li><li>• Esperienza professionali pregresse presenti</li><li>• Motivazione</li></ul> <p>Gli esiti del colloquio sono registrati da DIR (o persona da DIR delegata) nella <b>Scheda Colloquio M04PQ06</b>.</p>



<b>Scelta della risorsa umana e incarico</b>	Qualora un nominativo soddisfi i criteri stabiliti, si provvede a contattare il collaboratore selezionato specificando la proposta ed i termini dell'incarico professionale L'incarico del collaboratore viene predisposto dall'Amministrazione ed approvato dal Direttore. Al contratto di lavoro viene allegato la Policy Dipendenti e collaboratori e se del caso Codice deontologico del Mediatore. Per quanto attiene alla gestione amministrativa del contratto di lavoro si veda la I/AMM/01
<b>Archiviazione della documentazione</b>	La scheda nominativa , la scheda colloquio e CV devono essere conservati da RP nei faldoni di progetto..

#### 4. VALUTAZIONE PERSONALE INTERNO

Fase	Descrizione
<b>Valutazione Personale interno</b>	Cidis nell'ottica del miglioramento continuo valuta le prestazioni professionali dei propri dipendenti almeno una volta l'anno. Responsabile della valutazione è DIR. La valutazione è volta ad esaminare: <ul style="list-style-type: none"><li>• il contesto organizzativo in cui il dipendente è inserito con particolare riferimento alle funzioni ed agli obiettivi di lavoro stabiliti ed ai risultati attesi;</li><li>• l'ambito di competenze affidato al dipendente;</li><li>• la capacità di operare in un gruppo di lavoro;</li><li>• la consapevolezza dell'organismo e degli obiettivi che esso persegue;</li><li>• la attitudine al raggiungimento degli obiettivi.</li></ul> La registrazione di tale attività di valutazione è nella Scheda nominativa

#### 5. FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO

##### 5.1 DEFINIZIONE DELLE COMPETENZE

Spetta a DIR stabilire nelle Schede di Funzione e nelle Schede Nominative le competenze del personale che lavora per Cidis e per conto del Cidis, incluse le competenze relative ai requisiti cogenti, secondo le modalità definite in P/Q/02 "Organizzazione".

##### 5.2 INDIVIDUAZIONE NECESSITA' FORMATIVE

La formazione e l'addestramento del personale sono attività fondamentali per il miglioramento continuo della professionalità del personale e per la continua soddisfazione del committente/utente.

A tal fine, spetta al Direttore, in collaborazione con RAQ, con i Referenti territoriali, RP individuare le esigenze formative del Personale di CIDIS.

Le esigenze formative nascono nei seguenti casi.



GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.  
Personale interno  
Formazione ed addestramento”

- Inserimento di nuovo Personale (vedi precedente paragrafo e P/FOR/02) o attribuzione a Personale già in organico di nuove funzioni o mansioni: in tal caso le attività formative sono pianificate valutando la differenza tra il grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza del Personale ed i requisiti previsti nella Scheda di Funzione
- formazione continua del Personale: in tal caso le attività formative sono pianificate in base a
  - richieste dei vari Responsabili e dei diretti interessati
  - report del Coordinatore Area Monitoraggio e Valutazione (vedi PQ-09)
  - esiti degli audit interni, reclami, NC, comunicati dal RAQ
  - esiti dei riesami direzionali, incluse le modifiche al SGQ e gli obiettivi per la qualità
  - esigenze esterne (aggiornamento degli obblighi legislativi e di altri requisiti applicabili ai servizi di CIDIS).

### 5.2.1 PIANIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE interna

Individuate le necessità formative (di cui al precedente paragrafo), spetta al DIR, in collaborazione con il RAQ e i vari Coordinatori di Area, pianificare tutte le attività formative ritenute più opportune. Esse possono consistere in:

- Addestramento interno
- Partecipazione a corsi di formazione;
- Partecipazione a manifestazioni, seminari e convegni;

Il RAQ formalizza quanto deciso nell'apposito modello M02/P/Q/06 "Piano Annuale di formazione e addestramento" approvato dal DIR in sede di riesame direzionale, e comunicato alle persone coinvolte, e mantenuto aggiornato nel corso dell'anno dal DIR.

### 5.2.2 EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE

Ogni singola attività formativa presente nel Piano Annuale di formazione viene documentata nella "Scheda attività formativa" M03/P/Q/06, in cui il docente/tutor può registrare eventuali note utili alla successiva valutazione dell'efficacia dell'attività formativa. Le Schede attività formative sono gestite dal RAQ, il quale raccoglie e registra sulla stessa Scheda anche eventuali osservazioni e commenti dei partecipanti.

Ogni collaboratore di CIDIS è responsabile dell'aggiornamento della propria "Scheda individuale formazione" M04/P/Q/06 in cui sono registrate tutte le attività formative svolte.

### 5.2.3 VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA

In occasione del riesame del sistema qualità da parte del DIR, viene effettuata la valutazione dell'efficacia delle attività formative presenti nel Piano Annuale. La Direzione è supportata dal RAQ nella valutazione dell'efficacia valutando gli esiti degli audit, le NC, i report del Coordinatore Area Monitoraggio e Valutazione, i reclami dei clienti, le schede nominative, i report di riunione di Area e territoriali. Il relativo esito viene documentato sul "Riesame della Direzione" M03/P/Q/03 secondo quanto previsto dalla specifica procedura. Le valutazioni dell'efficacia sono registrate per ogni collaboratore sulla Scheda nominativa che viene, quindi, archiviata dal RAQ. Il riesame della direzione prende in carico gli esiti di tali valutazioni attraverso l'emissione del Piano Annuale di formazione per l'anno successivo ed assumendo eventuali altre decisioni.

## 6. SINTESI DEI RISCHI/OPPORTUNITÀ ED ELEMENTI DI ATTENZIONE DEL PROCESSO

PROCESSO	P5 - Responsabilità della Direzione P7 Risorse
RESP	DIR
PROCEDURA	P/Q/06
MONITORAGGIO	Valutazione periodica dei collaboratori



GESTIONE DELLE RISORSE UMANE.  
Personale interno  
Formazione ed addestramento"

	In sede di riesame
MISURAZIONE E INDICATORI	N. Nc di Audit
	N eventi formativi proposti
RISORSE PER IL PROCESSO	Personale interno ed esterno
ASPETTATIVE INTERNE	professionalità del servizio
	risorse umane soddisfatte e leali
RISCHI	mancato rimborso finanziatore/danno di immagine/soddisfazione utente
	causa di lavoro
OPPORTUNITA'	essere sempre precisi rispetto alla concorrenza + pregiudizio positivo finanziatore infase di valutazione
	la fidelizzazione e stabilizzazione del personale permette una migliore visione delle prospettive della associazione
FONTI	Valutazione del personale
	Report MV
	Riesame della Direzione
	Reclamo committente/ Utente da registro

## 7. REGISTRAZIONI QUALITÀ DELLA PROCEDURA

- M01/P/Q/06 Scheda Nominativa
- M02/P/Q/06 Piano Annuale di formazione
- M03/P/Q/06 Scheda Attività Formativa
- M04/P/Q/06 Scheda individuale di formazione
- M05/P/Q/06 Scheda colloquio
- Attestati
- CV
- Policy Dipendenti e collaboratori
- Policy rete e territorio
- Codice Deontologico Mediatore