

## Sud Sistemi

### Gestione delle Risorse

Codice documento: MdQ06-14  
Redatto da RGQ: E. Carella  
Verificato da RGQ: E. Carella  
Approvato da: Pres. C.d.A . V. Manzari

<b>Data emiss. o revisione</b>	<b>Stato versione</b>	<b>Motivo revisione</b>	<b>Chi</b>
15/04/04	MdQ06-12	Aggiornamento nomine aziendali	RGQ
08/03/05	MdQ06-13	Legge 196-03	RGQ
01/03/17	MdQ06-14	Adeguamento edizione 2015	RGQ

## INDICE

<b>Paragrafo</b>	<b>Titolo</b>
1.	GENERALITA'
2.	LA GESTIONE DELLE RISORSE AZIENDALI
3.	RISORSE UMANE
4.	INFRASTRUTTURE
5.	AMBIENTE DI LAVORO

## 1. GENERALITÀ

Il capitolo descrive i criteri generali con cui la Direzione individua e destina le risorse necessarie per l'attuazione ed il conseguimento della politica della qualità e degli obiettivi prefissati.

Con il termine generico di risorse si intende il complesso di fattori che, a vario titolo, collaborano al raggiungimento degli scopi aziendali, come:

- Il personale interno
- Know-how interno
- I fornitori
- Il flusso delle informazioni, interno all'azienda e con gli enti esterni
- Le infrastrutture utilizzate dall'Impresa
- L'ambiente di lavoro
- Le risorse finanziarie

## 2. LA GESTIONE DELLE RISORSE AZIENDALI

### 2.1. Flusso delle informazioni interne ed esterne e know – How

In azienda è consolidato l'uso di strumenti per la condivisione delle informazioni e della più generale gestione della conoscenza. Lo strumento principale è la Intranet aziendale che valorizza le potenzialità della posta elettronica poiché ogni collaboratore ha una casella di posta presso il server aziendale; prassi consolidate sono la definizione di mailing list connesse a particolari progetti/commesse ed a gruppi aziendali. Particolare rilievo assumono il sito internet dell'azienda con la sua area riservata (accessibile, mediante password, da tutti i collaboratori anche in remoto); ed i seguenti servizi on-line:

- Servizi di comunicazione (gruppi di lavoro, task-force, circolari interne, news sul S.Q., gestione messaggi)
- Archivi condivisi (su informazioni tecniche, risoluzione di problemi, documenti S.Q., ecc..)
- Siti Web sviluppati (elenco di tutti i siti realizzati per clienti e partner accessibili sia in fase di lavorazione che dopo la pubblicazione)
- Software (accesso ad aggiornamenti dei prodotti sw interni, a strumenti per la connessione remota ai server aziendali e al sistema AS/400)
- Altri link - servizi vari (siti per invio messaggi SMS, elenco telefonico on line)

Vengono inoltre utilizzati per la comunicazione interna ed esterna (nonché per l'assistenza telematica ai clienti) strumenti di instant-messaging e work-group.

### 2.2. Le risorse finanziarie

Nel più ampio sistema di analisi e miglioramento del S.Q. aziendale, particolare rilievo assume il controllo, nel tempo, delle risorse economico/finanziarie. La D.A. verifica costantemente che le stesse siano adeguate, al fine di sostenere l'efficienza dei processi aziendali ed il conseguimento della soddisfazione del cliente.

Le necessità delle risorse finanziarie sono individuate dal C.d.A. nel corso delle fasi di definizione delle strategie aziendali di breve/medio termine, attraverso la predisposizione

di un budget finanziario che tenga conto sia degli impieghi di capitale che dei finanziamenti correlati.

Premesso che, la Sud Sistemi gestisce tutte le attività di lavoro come commesse, per ognuna delle quali il C.T. supervisiona le risorse impiegate e se ne verifica la redditività, la gestione delle risorse finanziarie viene controllata dalla D.A. attraverso l'utilizzo dei moduli del Gestionale aziendale [CI@ssico](mailto:CI@ssico).

Operativamente il D.A. partendo dai dati del bilancio di verifica e con l'ausilio dei vari moduli sw analizza tutta una serie di prospetti che forniscono una indicazione più precisa della situazione aziendale sia sotto il profilo economico che sotto quello finanziario.

La riclassificazione dello stato patrimoniale attivo e passivo e la formulazione di un conto economico a 'SCALARE' costituiscono la base per il calcolo di vari indicatori, tra i quali:

- indici di liquidità
- indici di struttura
- indici di rotazione
- indici di redditività

L'insieme di questi indicatori forniscono al C.d.A. informazioni relative alla capacità di produrre reddito dell'Organizzazione, alla capacità di soddisfare le obbligazioni finanziarie nel breve/lungo termine, sull'efficacia della gestione nell'impiego delle attività per generare profitti e sul rapporto fra fonti di finanziamento esterne all'impresa e interne. Le informazioni desunte consentono di individuare sistematicamente il margine per gli investimenti in innovazione e riqualificazione del personale.

Informazioni di natura strettamente finanziaria provengono dal CASH FLOW OPERATIVO che fornisce indicazione sulla capacità dell'azienda di reperire le fonti necessarie a coprire i fabbisogni dell'esercizio. Il cash flow operativo può essere migliorato intervenendo sia intervenendo su variabili strettamente numeriche (aumento dei profitti, riduzione dei costi), sia attivando comportamenti aziendali che facendo leva sulla soddisfazione del cliente (in linea con la Politica per la Qualità) producono di riflesso un miglioramento della liquidità finanziaria.

### **3. RISORSE UMANE**

Il personale è considerato una risorsa fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi propri della struttura e del continuo miglioramento delle prestazioni, vista la stretta connessione tra la Qualità del servizio e il comportamento e le prestazioni dei singoli.

In tal senso la formazione e l'aggiornamento continuo sono considerate dalla Direzione quali fondamenta essenziali per assicurare motivazione e sviluppo del personale.

Questo obiettivo è raggiunto tramite un adeguato programma di formazione stabilito nelle sue linee generali e di volta in volta integrato a seguito di esigenze o opportunità che vengono manifestandosi anche su input dei clienti e più in generale del mercato.

Le responsabilità e le modalità per l'individuazione delle necessità di addestramento e la successiva autorizzazione, effettuazione e registrazione delle attività sono descritte nella procedura "Gestione Risorse".

### **3.1. GESTIONE DELL'ADDESTRAMENTO NUOVI COLLABORATORI**

In considerazione dei nuovi scenari competitivi dell' High-Tech in cui la Sud Sistemi opera, la stessa ricorre sempre più di frequente a nuove forme di collaborazione. Si tende a superare gli schemi del contratto di dipendenza mirando ad una maggiore consapevolezza e coinvolgimento proattivo dei collaboratori, la cui remunerazione è legata al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Indipendentemente dal ruolo che rivestiranno nella struttura organizzativa i nuovi collaboratori seguono un iter iniziale di addestramento di durata variabile in funzione del tipo di contratto e del curriculum pianificato dal Responsabile Risorse Umane. Il collaboratore viene formato mediante una prima informazione di base, realizzata dal RGQ sulla base del Sistema Qualità, politiche e obiettivi vigenti, sul sistema informativo della struttura e sulle funzioni implementate nell'azienda.

Successivamente il Responsabile RU assegna, in base al ruolo che lo stesso ricoprirà all'interno della struttura organizzativa aziendale ad un Tutor presso la Sede/Reparto di lavoro per avviare l'addestramento specifico, formalizzando l'apposito Piano di Miglioramento Individuale.

In occasione dei check-point prestabiliti sul piano, il Tutor provvede a comunicare al Responsabile RU il livello di apprendimento del collaboratore, come indicato nella procedura " Gestione Risorse", al termine del periodo di affiancamento/addestramento iniziale, provvede a comunicare la propria valutazione del soggetto stesso.

Ulteriore ed eventuale forma di addestramento del nuovo collaboratore è la partecipazione a corsi specifici di approfondimento individuati e proposti dal Tutor.

### **3.2. ATTIVITA' DI ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE**

Tutto il personale oltre ad essere costantemente aggiornato sulla pianificazione strategica aziendale è formato sulle implicazioni organizzative in atto e sui nuovi processi sviluppati attraverso riunioni periodiche per area e/o plenarie.

Il RGQ predispone un monitoraggio di tutte le posizioni esistenti nella Sud Sistemi, e verifica in funzione del piano di formazione/addestramento, del piano di miglioramento individuale e delle schede di registrazione, l'aggiornamento delle competenze dei singoli collaboratori, con particolare riferimento a quelli coinvolti nei processi aziendali critici.

Le attività formative tengono conto dei profili professionali presenti in azienda e sono differenziate a secondo dell'appartenenza ai diversi reparti/aree di business.

L'individuazione delle necessità di formazione ed addestramento viene effettuata sistematicamente, con cadenza almeno annuale, il piano di addestramento viene preparato dal RGQ e valutato ed approvato dal C.d.A..

Le attività di formazione ed addestramento vengono generalmente effettuate attraverso:

- partecipazione a seminari e corsi esterni e/o interni, finalizzati alla conoscenza di tecnologie, aspetti e metodologie di carattere generale;
- partecipazione a seminari e corsi esterni e/o interni per l'apprendimento di tecnologie e metodologie specifiche;

- riunioni interne, con eventuale supporto di consulenti esterni, per facilitare la comprensione di temi specifici o inerenti la qualità;
- divulgazione di pubblicazioni, informazioni e documenti tecnici;
- affiancamento a personale esperto.

Il RGQ verifica la necessità di formazione di tutto il personale aziendale in merito alla Qualità.

I Responsabili delle singole aree verificano la necessità di formazione ed addestramento del personale che collabora con loro, mentre la Direzione valuta la necessità di formazione dei Responsabili di area.

I Responsabili possono proporre inoltre attività di formazione e/o addestramento del proprio personale ogni qual volta ve ne sia la necessità o opportunità, in funzione di assunzione di nuovo personale, modifica di mansioni, nuovi processi o metodi di lavoro o attività attinenti servizi particolari richiesti dai clienti.

Le registrazioni individuali della formazione/addestramento effettuato sono riportate a cura del RGQ sulle schede di registrazione.

I corsi di addestramento hanno le seguenti forme di erogazione:

- momenti di addestramento in aula con docente interno o esterno su materie specifiche come da pianificazione predisposta ;
- momenti di auto addestramento consistenti in riunioni programmate o scaturite da esigenze contingenti causate da modifiche normative e/o innovazioni tecnologiche, tenute nell'ambito del Team di processo.

Tali momenti di addestramento vengono monitorati dai Responsabili di Area attraverso le schede di rilevazione presenze redatte dal Docente o dal Responsabile di processo.

### **3.3. REGISTRAZIONI DELL'ATTIVITA' DI ADDESTRAMENTO**

Le registrazioni delle attività di addestramento vengono conservate dal RGQ, almeno per tre anni, ad eccezione dei moduli che fanno parte del fascicolo personale del dipendente mantenuto fino alla conclusione del rapporto.

### **3.4. VERIFICA DELL'EFFICACIA DELL'ADDESTRAMENTO**

L'efficacia dell'attività formativa viene valutata con modalità di volta in volta individuate e formalizzate in fase di pianificazione.

Evidenza di quanto sopra viene rilevata dal RGQ e sottoposta all'attenzione del C.d.A. in occasione del Riesame della Direzione, attraverso l'analisi delle Audit Interni, Rapporti di non conformità, Azioni Correttive, questionari soddisfazione del cliente, suggerimenti, reclami dal cliente.

Inoltre i collaboratori vengono valutati dai rispettivi Responsabili di area, e questi direttamente dalla Direzione.

A seguito delle evidenze emerse si pianificano ed attivano le opportune contromisure inerenti all'efficacia dell'addestramento/formazione di tutto il personale.

## 4. INFRASTRUTTURE

La Direzione assicura l'adeguatezza delle infrastrutture necessarie allo svolgimento corretto dei servizi offerti, quali:

- aree di lavoro, comprendendo opportune aree per riunioni;
- disponibilità, aggiornamento ed adeguatezza di attrezzature hardware e software.

La definizione delle aree di lavoro tiene conto di fattori ergonomici e di sicurezza per tutti i dipendenti.

Tutti i servizi informatici di supporto allo svolgimento delle attività sono gestiti dall'Amministratore di rete il quale, in proprio o tramite strutture esterne, assicura una continua capacità dei sistemi, un loro adeguamento alle necessità manifestate, una loro corretta manutenzione periodica, comprendendo tutte le operazioni di salvataggio dei dati.

Le operazioni di manutenzione e/o di verifica periodica degli impianti interni (elettrico, idrico-sanitario, riscaldamento) sono assicurati tramite accordi con ditte esterne, curati dal Responsabile della Sicurezza.

## 5. AMBIENTE DI LAVORO

Nei documenti interni di gestione della sicurezza sono esplicitati tutti i fattori necessari ad ottenere un ambiente di lavoro adeguato rispetto alle necessità dei collaboratori (livelli di illuminazione, temperature, divieti e disposizioni, ecc.).

Tutte le attività aziendali sono pianificate e condotte al fine di assicurare un ambiente di lavoro che dal punto di vista umano assicuri soddisfazione, motivazione e coinvolgimento e riconoscimento dei risultati. Di questi valori è primo portatore la Direzione coerentemente con i sistemi di valutazione ed incentivo del personale, individuati nella procedura "Gestione Risorse".

Le procedure di riferimento per questa sezione sono:

- PGQ\_GR01 " Gestione delle Risorse "
- PGQ\_GP19 " Gestione Rete Aziendale "
- PGQ\_GP18 " Legge 196/03 "