

SIAF FORMAZIONE	Gestione delle risorse	PR 6.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------	-------------------

INDICE	<p>1 SCOPO</p> <p>2 CAMPO DI APPLICAZIONE</p> <p>3 INDIVIDUAZIONE E PIANIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE</p> <p>4 COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE NEL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI</p> <p>5 MANUTENZIONE EDIFICI, SPAZI DI LAVORO E SERVIZI CONNESSI</p> <p>6 ATTREZZATURE DI PROCESSO E SERVIZI DI SUPPORTO</p>
--------	--

ALLEGATI:

MD 6.1.1 Competenze del personale
MD 6.1.2 Monitoraggio efficacia processi
MD 6.1.3 Caratteristiche aule
MD 6.1.4 Utenze corsi
MD 6.1.6 Manutenzione ordinaria sistema informatico aule
MD 6.1.7 Manutenzione straordinaria

Rev.	N.ro Prot.	Data Prot.	Motivo della revisione
-	8670	23/11/07	Emissione
01	9459	20/12/07	Modifica rilevamento efficacia processi
			Inserimento specifica di backup
02	7919	29/10/08	Valutaz. competenze / Piano inserimento
			Inserimento in SGQ file in uso
03	7732	19/11/09	Revisione valutazione efficacia processi
			Dati per analisi su registrazioni
			Adeguam. a Norma 9001:2008: processi affidati all'esterno
			Adeguam. a Norma 9001:2008: risorse
04	5938	27/07/10	Attivazione nuovo DB "Gestione corsi"
05	5445	24/07/12	Trasferimento documentazione SGQ su File Service
			Eliminazione della specifica 'SP 6.1.1- Specifica per la gestione dei backup'
06	61213	17/09/13	Modifica nome del modulo MD 6.1.4 Utenze corsi
			Modifiche relative al piano formativo per il personale interno all'Organizzazione
07			Descrizione della gestione delle attrezzature e dei servizi informatici di supporto.

Preparata da: RSGQ	Data: 09/06/2014
Approvata da: DT	Data: 19/09/2014

SIAF FORMAZIONE	Gestione delle risorse	PR 6.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------	-------------------

1 SCOPO

Definire le modalità di formazione, qualificazione e sviluppo del personale che esegue attività aventi influenza sulla conformità ai requisiti del servizio erogato, descrivere le modalità adottate per mantenere le infrastrutture e gli ambienti di lavoro adeguati alle aspettative del cliente.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività di:

- Individuazione delle necessità di formazione del personale interno;
- Pianificazione dell'attività formativa del personale addetto;
- Registrazione della formazione effettuata;
- Manutenzione delle attrezzature e infrastrutture.

3 INDIVIDUAZIONE E PIANIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Registrazione schede personali	Tutti	Riempiono, ciascuno con il proprio Responsabile, la parte di competenza sul foglio identificato dal proprio nominativo del modulo <i>MD 6.1.1 "Competenze del personale"</i> specificando: <ul style="list-style-type: none"> ➤ dati personali ➤ istruzione, ➤ competenze acquisite, ➤ esperienze lavorative, ➤ desiderata. Appongono la data di compilazione.
	Responsabili di funzione coinvolti	Riempiono, per ciascuna unità di personale afferente all'ufficio, la parte di propria competenza sul modulo <i>MD 6.1.1 "Competenze del personale"</i> , indicando la funzione attribuita nell'ambito del SGQ. Appongono la data di compilazione. Comunicano a DT l'avvenuta compilazione.
	DT	Approva le schede personali, apponendo la data come registrazione.
Aggiornamento schede personali	Tutti	Annualmente o in caso di variazioni aggiornano le schede personali, inserendo le righe opportune fra gli 'Aggiornamenti', (con particolare riguardo alla istruzione e alle competenze) seguendo l'iter della prima registrazione.
Individuazione necessità di formazione	Responsabili di funzione coinvolti	Annualmente individuano, anche coordinandosi, le esigenze di formazione necessarie per le risorse assegnate, tenendo in considerazione: <ul style="list-style-type: none"> ➤ il confronto fra le competenze che risultano dai

SIAF FORMAZIONE	Gestione delle risorse	PR 6.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------	-------------------

		<p>moduli <i>MD 6.1.1 "Competenze del personale"</i> e le competenze previste nei mansionari (v. <i>All 2.2 del MdQ</i>),</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ le richieste di aggiornamento provenienti dal personale, ➤ l'esito della formazione effettuata l'anno precedente. <p>L'individuazione delle esigenze formative tiene conto sia delle materie tecniche, sia della gestione del rapporto con il cliente, sia delle problematiche inerenti alla gestione del Sistema per la Qualità; si basa sia su esigenze di servizio che sui desiderata espressi nelle schede.</p> <p>Nel caso di personale di nuova acquisizione o di nuova attribuzione di funzioni, individuano un piano di inserimento finalizzato al raggiungimento delle competenze previste nel mansionario (v. <i>All 2.2 del MdQ</i>) per le funzioni assegnate.</p>
Definizione attività formative	DT	<p>In base a valutazioni strategiche generali definisce le attività formative da promuovere, secondo le metodologie ritenute più idonee, tenendo conto degli obiettivi di sviluppo stabiliti e delle preordinate priorità. Le attività formative individuate sono proposte al Dirigente dell'Area Programmazione, Controllo e Sviluppo Organizzativo per il loro inserimento nel Piano Formazione annuale di Ateneo.</p>
Pianificazione attività formative	RF	<p>In base alla selezione di attività formative stabilite da DT, predisporre gli opportuni piani di addestramento da effettuare creando un foglio per il piano formativo dell'anno sul modulo <i>MD 6.1.1 "Competenze del personale"</i>; riempie le sezioni 'Attività formativa' e 'Persona', specificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Attività di addestramento da effettuare; ➤ Periodo; ➤ Modalità della attività formativa; ➤ Tipo di valutazione previsto; ➤ Persone interessate e funzione svolta per cui viene pianificata la formazione.
	RF RSGQ	<p>Integrano il Piano Formativo per assicurare formazione e aggiornamento su tematiche relative alla qualità, alla gestione e alle politiche, alla gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive; tali attività formative si intendono finalizzate al buon funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità in attuazione.</p> <p>Nel caso di un piano di inserimento per personale di nuova acquisizione o di nuova attribuzione di funzioni,</p>

SIAF FORMAZIONE	Gestione delle risorse	PR 6.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------	-------------------

		creano un foglio specifico con le indicazioni delle attività formative necessarie, sul modulo <i>MD 6.1.1 "Competenze del personale"</i> . Sul foglio del piano formativo dell'anno, inseriscono un riferimento al piano di inserimento creato.
Attuazione piano formativo	RF	L'attività formativa per il personale interno all'Organizzazione è subordinata al Piano Formazione predisposto annualmente a livello di Ateneo dall'Ufficio Programmazione e Sviluppo del Personale e alla disponibilità delle risorse economiche destinate a tale scopo e gestite dallo stesso Ufficio dell'Amministrazione Centrale. RF, per i corsi erogati da SIAF, assicura l'effettuazione della attività formativa.
	RSGQ	Effettua la formazione per le funzioni coinvolte nel SGQ relativamente all'attuazione del sistema predisposto.
Registrazione dell'attuazione del Piano formativo	RF	Verifica l'attuazione del Piano Formativo e, quando le attività pianificate risultano effettuate ne registra i dati (data e eventuale esito del test) inserendoli sul foglio del piano formativo dell'anno del modulo <i>MD 6.1.1 "Competenze del personale"</i> .
Verifica efficacia attività di addestramento	DT	Valuta, sentiti i rispettivi responsabili di funzione, in fase di Riesame della Direzione, se la formazione eseguita è stata sufficiente.
	RF RSGQ	Inseriscono l'esito della valutazione dell'efficacia della formazione nei campi 'Valutazione del Responsabile' sul foglio del piano formativo dell'anno del modulo <i>MD 6.1.1 "Competenze del personale"</i> , in corrispondenza ad ogni persona afferente al proprio ufficio. Riportano, nel campo 'Note RF, RSGQ' sul foglio del piano formativo dell'anno del modulo <i>MD 6.1.1 "Competenze del personale"</i> , eventuali carenze formative riscontrate attraverso: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Audit successivi alla attività formativa ➤ Analisi delle non conformità Nel caso in cui vengano riscontrati risultati scarsi della attività formativa, provvedono ad analizzare le cause, ad aprire eventuali Non Conformità o a riprogrammare l'addestramento necessario.

4 COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE NEL MIGLIORAMENTO DEI PROCESSI

Ciascuna unità di personale che svolge funzioni all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità, in base all'esperienza lavorativa maturata, collabora al miglioramento dei processi fornendo una valutazione dei processi operativi e/o di supporto nei quali è coinvolto o interessato.

SIAF FORMAZIONE	Gestione delle risorse	PR 6.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------	-------------------

Nel caso di sostanziali modifiche al SGQ, precedentemente alla Analisi dei Dati, il personale dà una valutazione di tutte le attività nelle quali è coinvolto.

ATTIVITÀ	RESPONS. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Organizzazione valutazione dei processi	RSGQ	<p>Nel caso di sostanziali modifiche al Sistema di Gestione per la Qualità, precedentemente alla Analisi dei Dati, aggiorna, sul modulo <i>MD 6.1.2 "Monitoraggio efficacia processi"</i>, nel Foglio 'Attività nei processi', le attività del SGQ, specificando, per ciascuna, da quali funzioni viene svolta. Predispose i fogli relativi al personale coinvolto, specificando le funzioni svolte: automaticamente vengono riconosciute le attività svolte dalle singole persone.</p> <p>Invita tutto il personale coinvolto nel SGQ a fornire le valutazioni dei processi riempiendo il foglio con il proprio nome nel modulo <i>MD 6.1.2 "Monitoraggio efficacia processi"</i></p>
Valutazione dei processi	Tutti	<p>Fornisce una valutazione dei processi operativi e/o di supporto nei quali è coinvolto o interessato, riempiendo il foglio con il proprio nome nel modulo <i>MD 6.1.2 "Monitoraggio efficacia processi"</i>, nelle righe corrispondenti alle attività attribuitegli.</p> <p>Comunica a RSGQ di avere riempito il modulo.</p>

I dati della valutazione dei processi vengono aggregati automaticamente, per il loro monitoraggio.

Ove non reso necessario dalle modifiche effettuate, il personale esprime le proprie valutazioni sui processi nel corso di riunioni o degli Audit (v. procedura *PR 8.2.1 "Audit interni"*).

5 MANUTENZIONE EDIFICI, SPAZI DI LAVORO E SERVIZI CONNESSI

Per assicurare l'idoneità delle infrastrutture l'Organizzazione assicura il rispetto delle normative vigenti tramite un ufficio centrale dell'Ateneo preposto al "Servizio Prevenzione e Protezione di Ateneo". Tale ufficio ha predisposto un Documento di valutazione dei rischi ed un Piano di Emergenza. L'ufficio cura anche, a norma di legge, la manutenzione straordinaria delle infrastrutture.

Per quanto riguarda l'adeguamento alla conformità per le postazioni di lavoro dell'utente, ci si avvale, in fase di gare di acquisto, del supporto o delle indicazioni dell'Ufficio Tecnico del Polo di appartenenza. L'ufficio cura anche, a norma di legge, la manutenzione ordinaria delle infrastrutture (stato impianti, carica estintori, sistemi di allarme).

SIAF FORMAZIONE	Gestione delle risorse	PR 6.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------	-------------------

La documentazione relativa alle verifiche periodiche effettuate viene archiviata nell'apposito inserto relativo alla manutenzione delle infrastrutture (v. Procedura "Gestione dei documenti e delle registrazioni della qualità" PR 4.2.1).

6 ATTREZZATURE DI PROCESSO E SERVIZI DI SUPPORTO

Attrezzature informatiche di processo

- **Gestione delle attrezzature informatiche**

Le attrezzature informatiche vengono predisposte in modo da garantire l'efficacia, la sicurezza e l'efficienza sia nella gestione delle attrezzature stesse che nell'erogazione del servizio.

- **Manutenzione ordinaria**

Le attrezzature informatiche per l'erogazione del servizio costituiscono un sistema formato da un server centrale e dalle stazioni di lavoro per gli utenti nelle aule. Il sistema è costruito in modo da minimizzare gli interventi sulle singole stazioni di lavoro. Sul server centrale vengono gestiti sia i software di base che i software applicativi costruendo immagini che vengono periodicamente riversate sulle singole stazioni di lavoro. Le utenze di accesso ai singoli corsi vengono parimenti gestite sul server.

L'intero sistema (server e singole stazioni di lavoro) viene rigenerato periodicamente.

Lo stato del server viene verificato con regolarità, per accertarsi del corretto funzionamento del sistema.

- **Manutenzione straordinaria**

Le attrezzature informatiche di processo sono dotate di contratto di manutenzione, almeno triennale dal momento dell'acquisto.

La presenza di attrezzature di scorta viene garantita dal fatto che le aule e le stazioni di lavoro sono interscambiabili.

Nel caso di guasti, il personale designato attiva le procedure opportune per il ripristino; gli interventi sono opportunamente registrati.

Servizi informatici di supporto

- **Gestione dei servizi informatici di supporto (servizi informatici a supporto della attività di back-office e altri servizi informatici)**

La gestione del servizio, della documentazione e della informativa vengono realizzati mediante attrezzature informatiche opportunamente organizzate. Gli altri servizi informatici di supporto sono gestiti dalla struttura informatica dell'Organizzazione.

- **Struttura informatica**

La struttura informatica dell'Organizzazione è sufficiente ad assicurare il corretto svolgimento delle attività di gestione ordinaria per quanto riguarda l'utilizzo della rete, dei servizi di informazione e di comunicazione.

ATTIVITÀ	RESPONS. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Registrazione	ST	Registra sul modulo <i>MD 6.1.3 "Caratteristiche aule"</i> i dati

SIAF FORMAZIONE	Gestione delle risorse	PR 6.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------	-------------------

caratteristiche aule		<p>tecnici hardware e software delle aule utilizzate per l'erogazione dei corsi.</p> <p>In caso di variazioni aggiorna il modulo</p>
Gestione risorse informatiche di processo	ST	<p>Predisporre la gestione delle attrezzature informatiche utilizzate nell'erogazione del servizio in modo da garantire l'efficacia, la sicurezza e l'efficienza sia nella gestione delle attrezzature stesse che nel loro uso.</p>
Adeguamento gestione attrezzature informatiche di processo	ST	<p>Annualmente analizza la gestione delle attrezzature informatiche predisposta per attuare eventuali adeguamenti a nuove esigenze, norme, tecnologie disponibili.</p> <p>In caso di necessità propone a RF le relative acquisizioni.</p>
Esecuzione Manutenzioni ordinarie	ST	<p>Genera la configurazione del server delle aule installando i software di base e i software applicativi necessari per i corsi programmati (a calendario e per committenti). Genera inoltre le immagini da riversare sulle singole stazioni di lavoro.</p> <p>Cura che ogni corso abbia allocate sulle stazioni di lavoro le immagini necessarie.</p> <p>Annualmente crea le utenze per le postazioni delle aule, riportandole sul modulo <i>MD 6.1.4 "Utenze corsi"</i>.</p> <p>Almeno annualmente rigenera tutto il sistema (server e stazioni di lavoro).</p> <p>In caso di necessità reinstalla le immagini sulle stazioni di lavoro.</p>
Registrazione manutenzioni ordinarie	ST	<p>Registra le operazioni di manutenzione ordinaria effettuate sul modulo <i>MD 6.1.6 "Manutenzione ordinaria sistema informatico Aule"</i>.</p> <p>Esegue una analisi immediata dei dati secondo quanto specificato nella procedura <i>PR 8.4.1 "Analisi dei dati"</i>.</p>
Manutenzione quotidiana	ST	<p>Esegue un controllo quotidiano (nel periodo di svolgimento di corsi) delle corrette funzionalità del server</p>
Esecuzione manutenzione straordinaria	ST	<p>Nel caso di malfunzionamento software provvede alle operazioni necessarie per il ripristino.</p> <p>Nel caso di guasto ad una apparecchiatura analizza il problema; se necessario e possibile procede alla sostituzione della apparecchiatura con una di scorta.</p> <p>Esegue nelle modalità previste dai contratti, la chiamata per il guasto e ne segue l'evoluzione.</p>

SIAF FORMAZIONE	Gestione delle risorse	PR 6.1 REV. 07
---------------------------	-------------------------------	-------------------

		Nel caso di esigenze particolari o innovative (hardware o software) esegue le operazioni necessarie e controlla la corretta funzionalità del sistema.
Registrazione manutenzioni straordinarie	ST	Registra le operazioni eseguite per la manutenzione straordinaria sul modulo <i>MD 6.1.7 "Manutenzione straordinaria"</i> . Esegue una analisi immediata dei dati secondo quanto specificato nella procedura <i>PR 8.4.1 "Analisi dei dati"</i> .
Avvertenze d'uso agli utenti	UT	Al fine di garantire un corretto funzionamento e utilizzo delle apparecchiature predispone delle raccomandazioni per l'utenza da affiggere nelle aule.
Gestione informatica della documentazione	TUTTI	Utilizzano il File Service di SIAF (cartella ISO-FORMAZIONE) per la gestione informatica della documentazione. La sicurezza e la fruizione dei dati sono garantite dai sistemi implementati nel Data Center dell'Organizzazione.
Gestione informatica del servizio	RF ST	Definisce la struttura di database (" <i>DB Gestione Corsi</i> ") da utilizzare nelle fasi di processi del cliente (v. <i>PR 7.2.1 "Processi relativi al cliente"</i>), di pianificazione dello sviluppo (v. <i>PR 7.3.1 "Pianificazione di progettazione e sviluppo"</i>) e di erogazione (v. <i>PR 7.5.1 "Erogazione del servizio"</i>): il database viene utilizzato sia dagli utenti che dagli amministratori per la gestione e il controllo dei corsi e per il mantenimento di un archivio storico.
	ST	Predisporre il database " <i>DB Gestione Corsi</i> "
Manutenzione risorse di supporto	DT	Garantisce, tramite la applicazione del Documento Programmatico sulla Sicurezza e specifici contratti di manutenzione, la funzionalità e la sicurezza delle apparecchiature e dei servizi informatici di supporto (rete, posta elettronica, web ecc.). L'analisi delle manutenzioni straordinarie costituisce l'input per le attività di controllo relative alla attività di 'manutenzione apparecchiature' affidata all'esterno.