

REV.	DATA	EMESSA DA	APPROVATA DA	MOTIVO DELLA REVISIONE
3	01/09/11	Tiziano Panzera (Responsabile Sistema Qualità)	Fornasini Mauro (Direzione Generale)	Revisione generale

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. MODALITÀ OPERATIVE.....	2
3. DOCUMENTAZIONE COLLEGATA.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento descrive le responsabilità e le modalità operative per assicurare l'adeguata competenza del personale che svolge attività che influenzano la qualità del servizio erogato.

2. MODALITÀ OPERATIVE

DIREZIONE GENERALE:

- determina per ogni dipendente le competenze necessarie al ruolo, come da linee guida (vedi file [CATEGORIE E COMPETENZE](#)), che definiscono le categorie dei dipendenti e le relative competenze
- valuta periodicamente (almeno una volta all'anno e comunque tutte le volte che lo ritiene necessario) il livello di competenza dei dipendenti, individuando eventuali carenze professionali rispetto alle esigenze della mansione
- pianifica attività di formazione-addestramento necessaria a colmare le carenze di competenza
- assicura la realizzazione delle attività di formazione-addestramento pianificate
- controlla l'efficacia delle attività di formazione-addestramento
- assicura che tutto il personale sia consapevole della rilevanza ed importanza del proprio ruolo nei confronti del raggiungimento degli obiettivi per la qualità

Tutte le attività sopra riportate sono registrate nel programma informatico gestionale Klimanet nell'attività in Programmazione denominata 6.2 RISORSE UMANE VERIFICA DELLE COMPETENZE. Per ogni dipendente, codificato come sottocategoria di questa attività, esiste un file allegato che riporta le seguenti schede:

- dati identificativi del dipendente (foto, dati anagrafici, titoli di studio, esperienze lavorative, ruolo ricoperto e percorso di crescita in azienda)
- scheda di valutazione
- verifiche di competenza
- esami
- colloqui

3. DOCUMENTAZIONE COLLEGATA
