
	PROCEDURA SGO PRO-ADI	
	Procedura per la Gestione della Formazione e dell'Addestramento Interno	Rev. 02 Data 31.01.2011

INDICE GENERALE

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. RIFERIMENTI	2
3.1 PROCEDURE CORRELATE.....	2
3.2 MODULI EMESSI.....	2
4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	2
5. RESPONSABILITÀ'.....	2
6. MODALITÀ OPERATIVE.....	2
6.1 GENERALITÀ	2
6.2 DETERMINAZIONE DELLE NECESSITÀ DI ADDESTRAMENTO.....	3
6.3 SCELTA DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO	3
6.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE OPERATIVO PER AFFIANCAMENTO E DEL PERSONALE RESPONSABILE	4
6.5 VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE.....	4
7. REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	4

Revisioni	Data	Descrizione della Revisione
00	31-08-2008	Emissione documento
01	31-03-2009	Revisione generale del documento: adeguamento alla Norma UN EN ISO 9001:2008; ridefinizione della numerazione con l'aggiunta di paragrafi in adeguamento alla Norma; modifiche in tutti i capitoli sulla base delle osservazioni dell'Ente di Certificazione.
02	31-01-2011	Revisione del documento: cambio Presidente e Responsabile della Formazione

Redatto da: DOMENICO LA MARCA
(Responsabile Formazione)

Verificato e Approvato da: CORNELIA ROSIELLO
(Presidente)

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge.

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è quello di definire le modalità per individuare le necessità di addestramento del personale, interno alla Cooperativa, che gestisce, esegue e verifica attività aventi influenza sulla qualità del servizio del Centro Interculturale.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutto il personale della coop. Arcobaleno, ai collaboratori e ai volontari che gestisce, esegue e verifica attività aventi influenza sulla qualità del servizio.

3. RIFERIMENTI

3.1 Procedure correlate

- ✓ PRO-GFA Procedura per la Gestione dei Fornitori e degli Acquisti
- ✓ PRO-AUD Procedura per la Gestione degli Audit del SGQ

3.2 Moduli emessi

- ✓ Mod. PRF Piano e Registro di Formazione
- ✓ Mod. RPC Registro Presenze Corso
- ✓ Mod. SVCO Scheda Valutazione Percorso Formativo
- ✓ Mod. SCP Scheda Personale

4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Formazione: insieme di azioni svolte nei confronti di una o più persone appartenenti alla cooperativa per far acquisire competenze che possano far crescere il livello di prestazione all'interno della cooperativa stessa.

5. RESPONSABILITÀ'

Il Presidente e il Responsabile Formazione Interna, ciascuno per gli aspetti di propria competenza, sono responsabili dell'applicazione della presente Procedura.

6. MODALITÀ' OPERATIVE

6.1 Generalità

L'attività di formazione del personale interno è rivolta a:

- ✓ fornire la preparazione necessaria allo svolgimento dei compiti assegnati;
- ✓ permettere un continuo aggiornamento;
- ✓ assicurare la corretta comprensione ed applicazione dei principi su cui si basa il Sistema Qualità stabilito in cooperativa.

Le attività di addestramento in generale prevedono: corsi su temi specifici alle attività svolte; corsi o riunioni per assicurare la corretta comprensione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità della cooperativa.

6.2 Determinazione delle necessità di addestramento

Il Presidente della Cooperativa ed il responsabile della formazione interna rilevano i fabbisogni formativi ed addestrativi che possono essere originati sia da programmi generali sia da specifiche necessità, sia da richieste/proposte da parte del personale. La necessità può nascere anche dopo aver individuato nel mercato un corso che tratti un argomento importante per la cooperativa. Almeno una volta all'anno, durante una riunione di cui si stila un verbale, il Presidente rileva le necessità formative delle risorse umane operanti nella Cooperativa. Il Presidente, all'inizio di ogni anno, in collaborazione con il Responsabile Formazione Interna, prepara un piano di formazione di massima chiamato "Piano e Registro di formazione" (**Mod. PRF**), per quanto sia noto al momento della redazione e quando gli argomenti lo permettano, riportante:

- ✓ i tipi di corso individuati (titolo/argomento) e la tipologia di erogazione (corso 'in aula' o formazione per affiancamento);
- ✓ il personale coinvolto;
- ✓ l'ente erogatore, i docenti o i tutor (in caso di affiancamento);
- ✓ le date programmate per la partecipazione del corso;
- ✓ l'esito dell'attività formativa (chiuso positivamente, rimandato o annullato). Questa informazione viene aggiunta ad attività conclusa o quando si è accertata la necessità di cambiarne la pianificazione;
- ✓ una valutazione di efficacia del corso rispetto all'influenza sulle attività svolte dal personale formato.

Tale piano viene aggiornato man mano che i dati eventualmente mancanti si rendano disponibili o qualora si rendano necessarie modifiche.

6.3 Scelta dei corsi di addestramento

Il Responsabile Formazione Interna, sulla base delle informazioni raccolte, esegue una ricerca per individuare eventuali corsi che vengono effettuati da Enti di Formazione, da società di consulenza o da associazioni. La ricerca dei corsi viene effettuata sulla base del contenuto didattico, della coerenza con gli obiettivi stabiliti dal Piano ed il costo. La scelta del fornitore e la formalizzazione dell'incarico avvengono secondo la Procedura per la gestione dei fornitori e degli acquisti (**PRO-GFA**). Una volta che è stato individuato il corso e questo risulta soddisfacente per le esigenze del personale, il Responsabile procede con l'iscrizione del personale e con l'aggiornamento del piano e registro di addestramento. Nel caso di affiancamento, l'identificazione del tutor che seguirà la risorsa in formazione viene effettuata in base all'esperienza e alla capacità di gestire attività formative. Riunioni interne alla cooperativa per diffondere i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda, con l'eventuale partecipazione di un docente esterno, costituiscono anch'esse un'attività formativa e di addestramento. La necessità di tali riunioni deve essere sempre valutata ed approvata dal Presidente. Tali riunioni sono riportate sul Piano e Registro di formazione e gestite come tutte le altre attività di addestramento.

6.4 Formazione del personale operativo per affiancamento e del personale responsabile

La formazione del personale responsabile ed operativo può avvenire anche mediante il ricorso a fornitori esterni di percorsi formativi, docenti singoli od enti di formazione (cfr. **PRO-GFA**). Inoltre la formazione del personale operativo, come anche quello di nuova assunzione e quello assegnato a nuove mansioni, può venir eseguito mediante affiancamento a personale più esperto, con funzione di tutor. La durata dell'affiancamento è determinata dal Responsabile Formazione Interna o dal tutor e può essere interrotta, a discrezione del tutor o del Presidente, nel momento in cui ritengano che la persona abbia acquisito il livello richiesto di autonomia per compiere il lavoro a cui è destinata. In occasione di corsi tenuti presso la sede della Cooperativa viene tenuto un Registro Presenze Corso (**Mod. RPC**) contenente orario del corso, firma del docente, argomento trattato ed elenco con firma di presenza degli allievi. Sia nel caso di partecipazione a corsi, sia nel caso di formazione mediante affiancamento, ogni operatore è responsabile della redazione e aggiornamento della propria "Scheda personale di formazione" (**Mod. SCP**), confrontandosi con il Responsabile della Formazione, per valutare se e come estendere le competenze apprese ad altri operatori. Tale scheda deve essere conservata in modo da garantire la consultazione da parte dei soggetti deputati alla Gestione della Formazione. In caso di trasferimento la "Scheda personale di formazione" segue il dipendente. La scheda personale contiene, oltre ai dati anagrafici, l'indicazione delle attività formative e le relative date di effettuazione. Alla scheda personale possono essere allegate copie di curricula di studi e/o professionali, di diplomi e attestati.

6.5 Valutazione dell'efficacia delle attività formative

Il personale che ha partecipato alle attività formative è chiamato ad esprimere un giudizio di merito, sia relativamente al corso che relativamente al docente/ente di formazione. Egli quindi sarà chiamato a compilare una Scheda Valutazione Corso Formativo (**Mod. SVCO**) sia per corsi esterni che per corsi interni alla Cooperativa. La positiva ricaduta in termini di efficacia della partecipazione alle attività formative viene costantemente verificata dal Responsabile Formazione Interna sulla base delle prestazioni e dei risultati conseguiti dal personale nello svolgimento delle proprie mansioni o nell'applicare gli insegnamenti del corso. Tale valutazione tiene conto degli obiettivi specifici che avevano motivato la partecipazione ai corsi previsti nel Piano e di eventuali obiettivi e valori target stabiliti dal Piano della Qualità. Il raggiungimento di tali valori di efficacia saranno registrati dal Responsabile Formazione Interna sul Piano e Registro di Formazione (**Mod. PRF**) almeno ad un mese dal termine del corso. Al termine di ogni anno lo stato di attuazione del Piano e registro di Formazione è oggetto di valutazione all'interno del Riesame della Direzione.

7. REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Le registrazioni della qualità generate da questa procedura sono i Piani e Registri di Formazione, le Schede Personali, le valutazioni relative a corsi e docenti/enti di formazione espresse dal personale coinvolto nelle attività formative; esse sono conservate come descritto nella Procedura per la gestione delle registrazioni della qualità (PRO-REQ).