



| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDURA SGO PRO-DOD |  |
| | Tenuta sotto controllo dei DOcumenti e dei Dati | Rev. 02 Data 31.01.2011 |

INDICE GENERALE

| | |
|---|----------|
| 1. SCOPO | 2 |
| 2. CAMPO DI APPLICAZIONE | 2 |
| 3. RIFERIMENTI | 2 |
| 3.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO | 2 |
| 3.2 PROCEDURE CORRELATE | 2 |
| 3.3 MODULI EMESSI | 2 |
| 4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI | 2 |
| 5. RESPONSABILITÀ | 2 |
| 6. MODALITÀ OPERATIVE | 3 |
| 6.1 STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE E DEI DATI | 3 |
| 6.2 CLASSIFICAZIONE ED IDENTIFICAZIONE DEI DOCUMENTI | 3 |
| 6.2.1 Documenti di origine interna..... | 3 |
| 6.2.2 Documenti di origine esterna..... | 4 |
| 6.3 EMISSIONE, MODIFICA E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA..... | 4 |
| 6.3.1 Emissione..... | 4 |
| 6.3.1.1 Redazione..... | 4 |
| 6.3.1.2 Verifica ed approvazione..... | 5 |
| 6.3.1.3 Distribuzione | 5 |
| 6.3.2 Modifica..... | 5 |
| 6.3.3 Archiviazione | 5 |
| 6.4 GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE DEI DOCUMENTI | 5 |
| 6.4.1 Elenco delle procedure..... | 6 |
| 6.4.2 Elenco dei moduli..... | 6 |
| 6.5 GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA | 6 |
| 6.5.1 Corrispondenza in entrata..... | 6 |
| 6.5.2 Corrispondenza in uscita..... | 7 |
| 6.6 STANDARD DI REDAZIONE DELLE PROCEDURE | 7 |
| 6.6.1 Codice Documento..... | 7 |
| 6.6.2 Copertina Standard | 7 |
| 6.6.3 Principali modifiche apportate | 8 |
| 6.6.4 Indice degli argomenti trattati..... | 8 |
| 6.6.5 Contenuto del documento (Procedure) | 8 |
| 6.7 STANDARD DI REDAZIONE DEI MODULI | 9 |
| 6.7.1 Generalità..... | 9 |
| 6.7.2 Codifica dei moduli | 9 |
| 7. REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI | 9 |

| 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; modifiche in tutti i capitoli sulla base delle osservazioni dell'Ente di Certificazione. |
| 02 | 31-01-2011 | Revisione del documento: cambio Presidente; aggiunta del formato elettronico. |

Redatto da: ANGELA ORLANDO
(Referente Qualità)

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

Questa procedura definisce i sistemi utilizzati dalla Cooperativa Arcobaleno per controllare i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di assicurare che revisioni aggiornate dei documenti occorrenti siano disponibili laddove si svolgono attività essenziali per la qualità, garantendo la pronta eliminazione dei documenti superati. Sono inoltre definite le modalità di controllo dei documenti di origine esterna che hanno diretto impatto sul Sistema di Gestione per la Qualità della cooperativa. In particolare stabilisce la classificazione e la gestione dei documenti e dei dati; e le relative caratteristiche generali, la codifica, il formato e la struttura.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni indicate nella presente procedura si applicano a:

a) Manuale della Qualità; b) Procedure; c) Modulistica del sistema di gestione della qualità; d) Carta dei Servizi e altri Documenti

3. RIFERIMENTI

3.1 Documenti di riferimento

- ✓ UNI EN ISO 9001:2008
- ✓ UNI EN ISO 9000:2005 - per le Definizioni

3.2 Procedure correlate

- ✓ PRO-REQ Gestione delle RegISTRAZIONI della Qualità

3.3 Moduli emessi

- ✓ Mod. EMO - Elenco Moduli
- ✓ Mod. EDO - Elenco Documenti
- ✓ Mod. EDI - Elenco Distribuzione

4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo (UNI EN ISO 9000:2005).

RegISTRAZIONE: Documento che riporta i risultati ottenuti e fornisce evidenza delle attività svolte.

5. RESPONSABILITÀ'

Le responsabilità per la compilazione dei documenti di registrazione della qualità sono indicate direttamente nelle procedure che li richiamano. Il Referente Qualità deve garantire che le modalità operative indicate nel presente documento vengano rispettate. In particolare, deve mantenere aggiornati ed allineati l'Elenco Documenti, l'Elenco Moduli e l'Elenco Distribuzione. La redazione della presente procedura è a cura del

Referente Qualità coadiuvato dal coordinatore di settore. La Verifica e l'approvazione è a cura del Presidente.

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1 Struttura della documentazione e dei dati

I documenti del Sistema Qualità si suddividono in tre livelli in relazione al loro grado di definizione ed al livello di divulgazione.

✓ Documenti di 1° livello

Manuale della Qualità (MdQ): presenta la politica della qualità e l'organizzazione dell'azienda, sintetizza e raccoglie le normative generali predisposte per soddisfare i requisiti del Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, descrivendo l'interazione tra i vari processi del sistema di gestione stesso. La responsabilità per la gestione del MdQ è citato in un suo apposito capitolo.

✓ Documenti di 2° livello

Procedure: in questi documenti sono descritti i processi, le responsabilità e le attività della cooperativa ai fini della qualità.

✓ Documenti di 3° livello

Carta dei Servizi: realizzata per definire nei dettagli le caratteristiche e lo svolgimento delle varie attività di erogazione del servizio, dei controlli... ecc.

Moduli: rappresentano gli scheletri standard dei documenti. Sono generati da Procedure.

Documenti tecnici, tecnico-commerciali, tabelle, dati: sono tutti i documenti generati, o ricevuti dall'esterno per lo sviluppo delle attività che possono avere influenza sulla qualità della fornitura e del servizio fornito ai clienti.

Mentre Procedure e Moduli costituiscono l'insieme delle "regole" del Sistema Qualità, documenti come Carta Dei Servizi, Documenti tecnici, tecnico - commerciali, tabelle, dati sono documenti risultanti dall'applicazione di tali regole.

N.B. Il formato di riferimento dei documenti e dei dati è sia elettronico che cartaceo.

6.2 Classificazione ed Identificazione dei documenti

I documenti ed i dati del Sistema Qualità sono suddivisi, in base al tipo di gestione, in documenti di origine interna e documenti di origine esterna. Le due classi vengono descritte in dettaglio nei seguenti paragrafi.

6.2.1 Documenti di origine interna

Sono tutti i documenti generati all'interno dell'Organizzazione e che rientrano nel SGQ. Fanno parte di questa categoria il Manuale della Qualità, le Procedure, la Carta dei Servizi e i Moduli. I documenti di origine interna devono fornire le modalità di applicazione delle prescrizioni del Manuale della Qualità e disciplinare le attività necessarie all'attuazione delle politiche in esso espresse. In particolare devono rispondere ai seguenti requisiti:

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

- ✓ essere comprensibili e non ambigui;
- ✓ definire ciò che deve essere fatto, il modo in cui deve essere fatto e da chi deve essere fatto;
- ✓ definire le responsabilità.

Possono coinvolgere più funzioni, oppure riguardare esclusivamente un'unica funzione e possono essere redatti da qualsiasi persona ne venga incaricata. Il grado di dettaglio dei documenti dipende dalla complessità del lavoro, dalla metodologia utilizzata, dalle capacità del personale che materialmente svolge l'attività in oggetto. La stesura dei documenti di origine interna segue gli standard di redazione descritti nei paragrafi successivi in base al tipo di documento. Nel caso di documenti in edizioni successive, deve sempre essere possibile ricostruire in ogni istante le modifiche, ovvero deve essere possibile conoscere quali variazioni sono state apportate e dove, nel passaggio dalla edizione (emissione) precedente a quella attuale. Ogni documento di origine interna deve essere redatto su carta recante il Logo, o altro elemento identificativo, del servizio e/o della Cooperativa. Su ogni pagina devono comparire almeno i seguenti elementi identificativi: codice, titolo, revisione e numero di pagina. La numerazione delle pagine deve essere tale da garantire la possibilità di rilevare eventuali pagine mancanti.

6.2.2 Documenti di origine esterna

Comprendono le Norme, i Curricula, le convenzioni/contratti, i documenti emessi dai Clienti, dai Fornitori e da altri Enti esterni... I documenti di origine esterna devono essere gestiti solo in configurazione ossia devono essere controllati in termini di catalogazione secondo il loro livello di aggiornamento (edizione, revisione/versione, ecc.), di distribuzione, di archiviazione e di conservazione in appositi luoghi. Non richiedono nessuna verifica e approvazione ad eccezione dei casi in cui essi sono documenti contrattuali.

6.3 Emissione, modifica e archiviazione dei documenti di origine interna

6.3.1 Emissione

L'emissione di un documento di origine interna comporta le seguenti fasi di:

- ✓ Redazione;
- ✓ Verifica ed approvazione;
- ✓ Distribuzione.

Di seguito si riporta lo schema di emissione dei documenti di origine interna:

6.3.1.1 Redazione

Il documento rilasciato dal redattore contiene, come minimo, i seguenti elementi:

- ✓ titolo o oggetto dell'argomento trattato;
- ✓ codice;
- ✓ indicazioni sullo stato del documento;
- ✓ data di edizione;
- ✓ numerazione delle pagine;
- ✓ testo scritto e/o elaborato grafico.

Qualora il documento si riferisca ad argomenti che coinvolgono anche altre funzioni, l'elaborazione prevede la stesura di una bozza preliminare da sottoporre alla verifica preventiva di dette funzioni. Le eventuali osservazioni, opportunamente valutate, sono inserite nella stesura definitiva.

6.3.1.2 Verifica ed approvazione

La verifica consiste nell'analisi del documento, al fine di accertare che le disposizioni relative alla stesura siano rispettate e che esso sia adeguato alla finalità che si propone, sia sotto l'aspetto formale, sia in relazione ai contenuti, sia in conformità alla norma o prescrizione di qualità di riferimento. La verifica viene fatta da persona debitamente autorizzata, diversa da quella che ha elaborato il documento. Con l'approvazione si riconosce e si attesta la validità del documento, dandone il benestare all'emissione. L'evidenza della verifica ed approvazione è data dalla firma della persona a ciò preposta.

6.3.1.3 Distribuzione

L'emissione di un documento si completa con il suo inoltro agli interessati secondo elenchi di distribuzione redatti sul Mod. EDI; questo Elenco di Distribuzione è trasmesso a tutti i destinatari. La distribuzione è effettuata a cura del Referente Qualità.

6.3.2 Modifica

Tutti i dipendenti dell'azienda possono individuare e suggerire modifiche ad un documento. La modifica da apportare deve seguire lo stesso iter di emissione del documento originale, cioè deve essere preparato, verificato ed approvato dalle stesse Funzioni interessate originariamente. Nei documenti modificati è indicata la natura delle modifiche. La nuova data di edizione compare sulla copertina del documento e su ogni pagina. L'identificazione della revisione, quando prevista, è sul frontespizio del documento. Il Referente Qualità gestisce la registrazione delle eventuali revisioni e provvede alla distribuzione dei documenti aggiornati. I destinatari della distribuzione dei documenti sono i responsabili dell'eliminazione dei documenti superati. Quando si ritenga opportuno conservare documenti superati, questi devono essere chiaramente identificati con l'apposizione della dicitura "SUPERATO" oppure "OBSOLETO" (o equivalente) in modo da evitare che siano erroneamente utilizzati.

6.3.3 Archiviazione

L'archiviazione e la conservazione dei documenti emessi in originale dell'intero Sistema Qualità viene effettuata a cura del Referente Qualità. La conservazione dei documenti è effettuata con mezzi (raccolgitori/scaffalature/armadi) tali da garantirne l'integrità. L'archiviazione della documentazione su supporto elettronico e/o cartaceo è regolamentata conformemente al DL 196/2003.

6.4 Gestione della configurazione dei documenti

Tutta la documentazione di origine interna è sottoposta a gestione della configurazione, ovvero al processo che:

- ✓ identifica, tramite opportuni elenchi, tutti i documenti che vengono prodotti nell'ambito di un'area;
- ✓ controlla stati e versioni degli stessi;
- ✓ controlla e regola l'evoluzione degli stessi, ovvero gestisce le modifiche.

6.4.1 Elenco delle procedure

Le procedure possono essere elencate in un elenco a cura del Referente Qualità. Essi vengono redatti utilizzando il modulo *Elenco Documenti* (Mod. EDO) che contiene, per ogni documento, le seguenti informazioni:

- ✓ il codice del documento;
- ✓ la data di edizione del documento;
- ✓ il titolo del documento;
- ✓ formato (cartaceo e/o elettronico);
- ✓ eventuali note.

Ogni elenco è aggiornato ad ogni modifica di un documento esistente ed all'emissione di un nuovo documento, a cura del Referente Qualità. L'elenco aggiornato è distribuito insieme ai documenti stessi.

6.4.2 Elenco dei moduli

Viene redatto e gestito dal Referente Qualità utilizzando il modulo *Elenco Moduli* (Mod. EMO) che contiene, per ogni modulo, le seguenti informazioni:

- ✓ il codice del documento;
- ✓ la data di edizione del documento;
- ✓ il titolo del documento;
- ✓ formato (cartaceo e/o elettronico);
- ✓ documento di riferimento (procedura, ecc.);
- ✓ eventuali note.

6.5 Gestione della corrispondenza

Una buona gestione della corrispondenza deve assicurare che i documenti in entrata ed in uscita dal Centro Interculturale vengano inoltrati ai destinatari. Ciò viene normalmente assicurato da un efficace sistema di distribuzione della corrispondenza. Tra gli strumenti ausiliari adottati, è utilizzato il protocollo. Esso serve a registrare "che cosa entra" e "che cosa esce" dall'azienda e viene impiegato per i documenti che l'azienda ritiene rilevanti. La decisione di registrare i documenti tramite un protocollo dipende da vari fattori (importanza dei documenti stessi, volume della corrispondenza, complessità dell'organizzazione, ecc.).

6.5.1 Corrispondenza in entrata

Con "*corrispondenza in entrata*" si intende ogni tipo di comunicazione destinata al servizio certificato che ne riguarda direttamente o indirettamente l'attività, ed è costituita da lettere, telegrammi, fax, plichi, e-mail. Tutta la corrispondenza viene consegnata alla Segreteria per una prima valutazione. Materiale pubblicitario, comunicazioni di carattere personale vengono consegnate direttamente alla Funzione di competenza e/o alla persona indicata nell'indirizzo e non sono protocollati. Le lettere, telegrammi, fax, plichi vengono protocollati apponendo sull'originale la seguente dicitura: "PROT. NNN/AA" dove "NNN" indica il numero progressivo di protocollo e "AA" l'anno in corso. Per le comunicazioni entranti via e-mail, il numero di protocollo è assegnato dalla segreteria. Per determinare il codice protocollo la Segreteria dispone di un apposito "Registro Protocollo": nella sezione "Documenti Ricevuti" deve essere riportato il numero progressivo di

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

protocollo, il tipo di comunicazione (lettera, telegramma, fax, e-mail), il mittente, la data di ricevimento e l'oggetto. Il documento in originale viene archiviato presso l'archivio della Segreteria.

6.5.2 Corrispondenza in uscita

Con "*corrispondenza in uscita*" si intende ogni tipo di comunicazione rilevante per il servizio certificato ed è costituita da lettere, telegrammi, fax, plichi, e-mail, ecc. Non vengono considerati in questa sede materiale pubblicitario e comunicazioni di carattere personale. La corrispondenza in uscita deve essere visionata dal coordinatore del settore e/o dal Presidente. Deve riportare il logo del servizio certificato e/o della Cooperativa ed essere identificata da un numero di protocollo. Per determinare il codice protocollo è a disposizione presso la Segreteria un apposito "Registro Protocollo". Le lettere, telegrammi, fax, plichi vengono protocollati apponendo sull'originale il timbro con la seguente dicitura: "PROT. NNN/AA". Per le e-mail si segue la stessa procedura utilizzata per la corrispondenza in entrata. Il Registro Protocollo riporta, in ordine progressivo, il numero di protocollo, il destinatario, l'oggetto, la modalità di spedizione e la data di spedizione.

La corrispondenza in originale viene firmata secondo i poteri di firma indicati nei verbali del CdA e secondo le indicazioni fornite direttamente dal Consiglio ed archiviata presso l'archivio della Segreteria.

6.6 Standard di redazione delle Procedure

Questi documenti, sono composti da quattro sezioni:

- ✓ Copertina Standard;
- ✓ Elenco delle Principali Modifiche Apportate durante la redazione di una nuova edizione del documento che sostituisce la precedente;
- ✓ Indice degli argomenti trattati nel documento
- ✓ Contenuto del documento.

6.6.1 Codice Documento

Ogni documento è identificato unicamente da un codice che viene attribuito dal Referente Qualità. La struttura del Codice Documento per le Procedure è la seguente:

- ✓ XXX 3 caratteri che identificano la tipologia del documento, e precisamente:
"PRO" : Procedure
- ✓ YYY 3 caratteri che identificano il nome del documento

6.6.2 Copertina Standard

Le informazioni che devono comparire sulla copertina standard sono:

- ✓ il titolo del documento;
- ✓ nome/area/firma di chi ha redatto il documento
- ✓ nome/area/firma di chi ha verificato e approvato il documento
- ✓ il codice documento
- ✓ la data di edizione
- ✓ indicazioni sullo stato del documento e precisamente: in elaborazione è indicata la voce "Bozza del.../.../..."; verificato e approvato quando è indicata la firma di approvazione e la data di edizione.

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

6.6.3 Principali modifiche apportate

In questa sezione devono essere elencate le principali variazioni apportate nel passaggio tra una edizione e la successiva. Le modifiche da elencare sono quelle apportate ai documenti approvati.

Il contenuto delle modifiche viene descritto nell'apposita tabella delle revisioni della copertina. Per la revisione 0, quindi nel caso di *nuovo documento* la "Descrizione della revisione" sarà PRIMA EMISSIONE DEL DOCUMENTO. Il documento modificato dovrà inoltre riportare il numero progressivo della revisione e la data relativa. Per identificare le modifiche di dettaglio, all'interno del documento, il testo modificato, viene evidenziato da un simbolo | fuori margine sul lato destro del paragrafo modificato.

In caso di completa revisione di un documento, le modifiche non saranno evidenziate con la barretta verticale sopra citata ma solo descritte nella tabella delle revisioni sulla copertina del manuale. Non sono comprese in questa procedura le modifiche di carattere tipografico o grammaticale.

6.6.4 Indice degli argomenti trattati

E' una sezione che contiene l'indice degli argomenti trattati. Quando il documento è composto secondo una struttura definita e facendo uso di determinati stili, l'indice viene composto automaticamente alla fine della stesura del documento, selezionando INSERISCI e poi INDICI E SOMMARIO dalla Barra dei Menù. Questo documento consente tale possibilità.

6.6.5 Contenuto del documento (Procedure)

Le informazioni relative a questi documenti sono suddivise negli argomenti illustrati nei paragrafi che seguono. E' necessario che sia rispettata la sequenza degli argomenti così come è qui presentata.

Nel caso in cui un argomento tra quelli citati non ricorresse al posto del testo si scrive: Non APPLICABILE o NESSUNA o dicitura analoga.

- **1. Scopo e campo di applicazione**

In questo capitolo si descrive sinteticamente lo scopo per cui il documento è stato redatto e si identificano le aree, i settori o eventualmente le persone che lo debbano applicare.

- **2. Definizioni ed abbreviazioni**

In questo capitolo vengono citate le definizioni e le abbreviazioni utilizzate in questo documento.

- **3. Riferimenti**

Questo capitolo, qualora il documento faccia esplicito riferimento ad altri documenti, elenca tutti i riferimenti esterni citati nel documento secondo il seguente ordine:

- Normativa, Leggi
- Procedure richiamate nel documento;
- Moduli richiamati nel documento.

Per ogni documento deve essere riportato il titolo ed il codice.

Inoltre possono essere elencati altri documenti quali ad esempio Disposizioni, Regolamenti applicabili, convenzioni ecc....

NB Poiché tutti i documenti di questo capitolo hanno come riferimento implicito il Manuale della Qualità, non è necessario citare tale documento.

- **4. Responsabilità**

Questo capitolo deve descrivere, in modo sintetico, le funzioni responsabili dell'applicazione delle attività, o di parte di esse, descritte nel documento.

- **5. Modalità Operative**

Questo capitolo descrive le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi. Le attività devono essere scritte in modo sintetico e numerate progressivamente in sequenza logica. Per ogni attività vanno designati i responsabili o le funzioni responsabili dell'attuazione della disposizione. Per fornire una visione complessiva possono essere utilizzati vari strumenti grafici: diagramma di flusso, rappresentazioni sequenziali, o altro.

- **6. Registrazione e Archiviazione Dei Documenti**

Questo capitolo riporta le registrazioni della qualità generate dal documento stesso e il modo di conservarle.

- **7. Allegati (eventuali)**

Si riporta l'elenco degli allegati. Quando non ve ne siano, questo punto può non essere citato.

6.7 Standard di redazione dei moduli

6.7.1 Generalità

I moduli definiscono la forma e i contenuti necessari e sufficienti allo svolgimento delle attività, garantendo il conseguimento della qualità attesa.

Oltre che su supporto cartaceo, i moduli possono essere redatti utilizzando modelli informatici. In questo caso, i campi nei quali inserire le informazioni possono essere di dimensioni variabili. Soprattutto per i modelli è importante definire i contenuti e lo schema di realizzazione.

Una copia di tutti i moduli, è conservata nel "Raccoglitore dei Moduli" a cura del Referente Qualità che è anche responsabile della loro gestione.

6.7.2 Codifica dei moduli

I moduli sono codificati con lettere che ne identificano il contenuto: **Mod. AAA - data** dove "**AAA**" rappresenta il codice alfanumerico di identificazione (v. *Elenco Moduli*) e "**data**" la data dell'ultimo aggiornamento.

7. REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

Documenti di registrazione della qualità generati dalla presente Procedura sono gli elenchi dei documenti, dei moduli e gli elenchi di distribuzione dei documenti di origine interna.

Tali documenti sono archiviati a cura del Responsabile Qualità e vengono conservati come definito nella Procedura PRO-REQ.