



PROCEDURA ORGANIZZATIVA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

PO 04 01
Rev. 02 del 15.04.16

INDICE:

1. SCOPO
2. APPLICABILITÀ
3. CONFORMITÀ
4. ACRONIMI
5. RESPONSABILITÀ
6. PROCESSI
7. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
8. CONTROLLO DOCUMENTI E DATI
9. CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI
10. DOCUMENTI CORRELATI E DI RIFERIMENTO
11. ALLEGATI

Stato di revisione				
Rev.	Descrizione	Data	Verificato RAQ	Approvato DIR
01	Emesso per applicazione	30/03/2015		
02	Revisione della P.O.	15/04/2016		



PROCEDURA ORGANIZZATIVA

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

PO 04 01

Rev. 02 del 15.04.16

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è

- Individuare i processi formativi del CNR ARTOV e le loro correlazioni ed integrazioni
- definire le attività e le responsabilità relative al controllo dei documenti e dei dati riguardanti il sistema qualità aziendale durante le fasi di redazione, verifica, approvazione e archiviazione
- definire e descrivere le modalità di gestione dei documenti di registrazione della qualità.

2. APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica

- a tutti i processi principali e correlati
- a tutti i documenti della qualità del CNR ARTOV ivi compresi quelli su supporto magnetico.

3. CONFORMITÀ

La presente procedura è conforme al # 4. della norma UNI EN ISO 9001:2008

4. ACRONIMI UTILIZZATI

DIR	Direzione
SEGR	Segreteria
RDD	Responsabile della direzione per la qualità
RAQ	Responsabile della Assicurazione qualità
ASF	Analisi studi di fattibilità
SP	Sviluppo e progettazione
MGT	Management
GS	Gestione scientifica
GTA	Gestione Tecnico amministrativa
DOC	Docenti
TR	Tutor
CRD	Coordinatori

5. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità specifiche per la gestione e la modifica dei documenti elencati, se non diversamente indicato nel testo, sono:

- | | |
|---------------------------|-----|
| • Redazione | RAQ |
| • Verifica e approvazione | DIR |
| • Archiviazione | RAQ |

Inoltre RAQ deve

- assicurare attraverso le funzioni di controllo qualità predisposte e definite, sia nelle procedure sia nei documenti di pianificazione, una redazione corretta e leggibile dei documenti di registrazione della qualità e della loro costante raccolta, archiviazione e conservazione come definito nella tabella TRQ 0401.



PROCEDURA ORGANIZZATIVA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

PO 04 01
Rev. 02 del 15.04.16

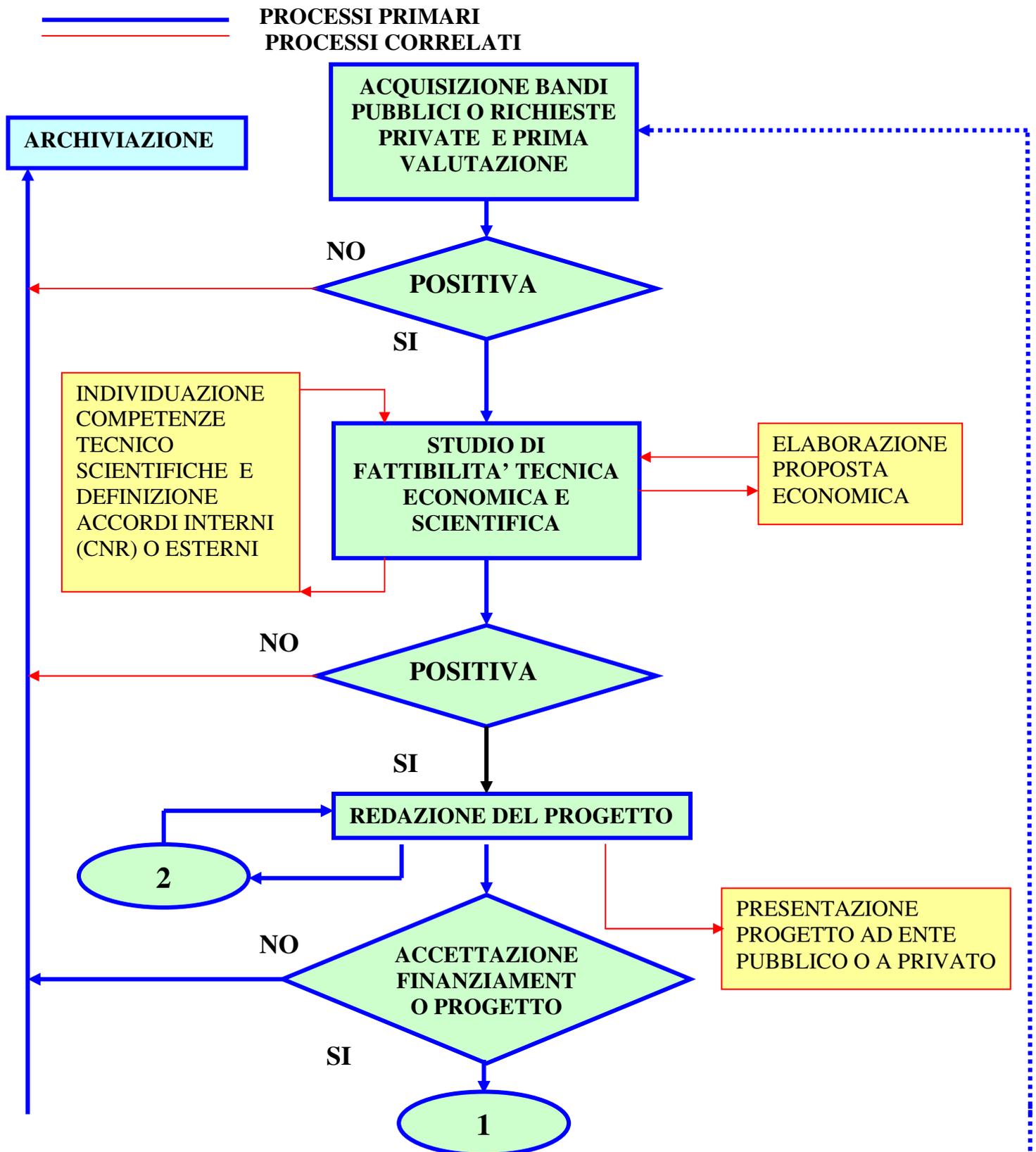
6 PROCESSI

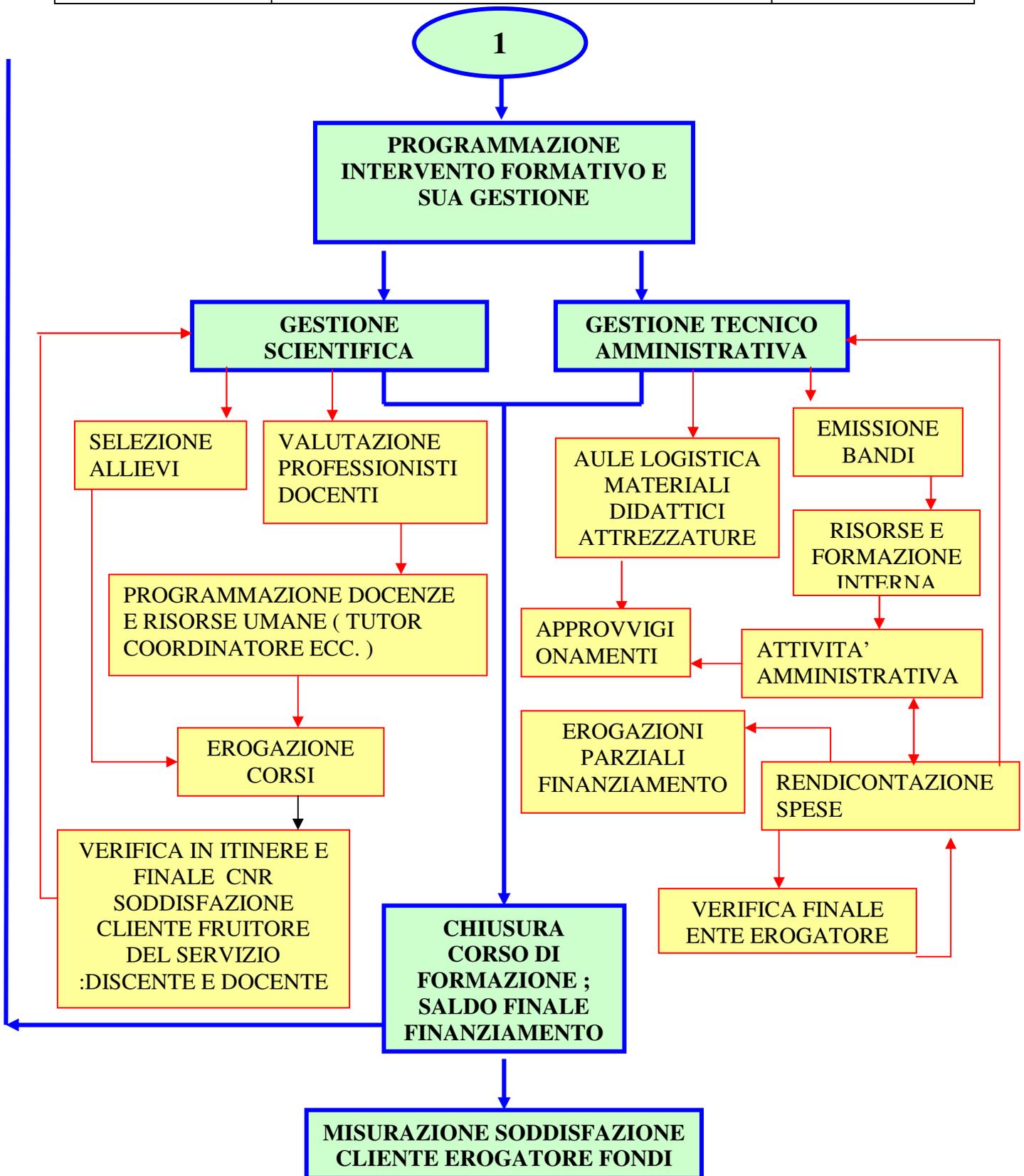
PROCESSI FONDAMENTALI

1. **Processo** di acquisizione bandi pubblici o richieste private, prima valutazione, studio di fattibilità tecnica economica e scientifica
2. **Processo** di controllo e sviluppo della progettazione
3. **Processo** di erogazione del servizio con programmazione intervento formativo sua gestione
4. **Processo** di valutazione del servizio formativo comprendente chiusura corso di formazione saldo finale finanziamento misurazione soddisfazione cliente erogatore fondi verifica in itinere e finale soddisfazione cliente fruitore del servizio :discente e docente

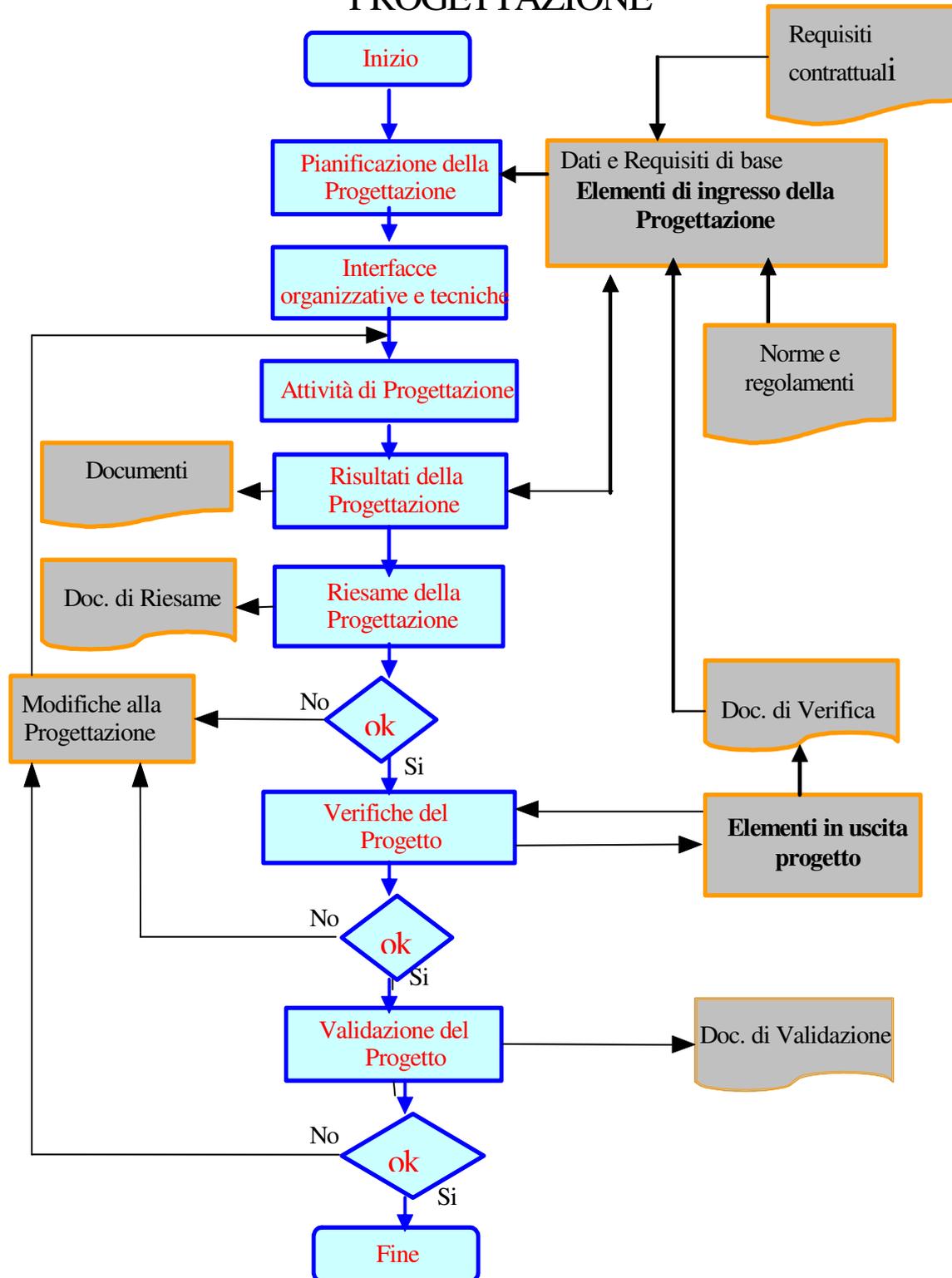
tutti gli altri processi indicati sono nel loro complesso trasversali e di supporto all'intero processo di fornitura del servizio formativo e comprendono tutte le attività svolte.

Il CNR ARTOV non affida processi all'esterno salvo alcune docenze particolari non reperibili in altro modo nel patrimonio del CNR stesso





PROGETTAZIONE





PROCEDURA ORGANIZZATIVA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

PO 04 01

Rev. 02 del 15.04.16

7 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

La gestione della documentazione in generale e di quella inerente la formazione in particolare, viene effettuata da Segr sotto la supervisione di DIR o informaticamente o su supporto cartaceo, secondo le esigenze delle singole sedi operative.

Per detta gestione Segr si avvale di un protocollo elettronico.

I progetti i corsi e tutto quanto inerente le formazione viene conservato da Segr secondo quanto disposto nella P.O.0705.

8 CONTROLLO DOCUMENTI E DATI

- **Generalità**

Per documentazione si intende qualsiasi informazione descritta (testo e/o grafico) su un supporto fisico, cartaceo o elettronico, che riguardi il SGQ del CNR ARTOV.

Per codice si intende il metodo adottato per sintetizzare le informazioni di identificazione di un documento anche per consentirne il trattamento tramite elaboratore elettronico.

Data la quantità di tipi di documenti trattati, il processo standard di chi redige, verifica, approva e archivia i documenti utilizzati, sono stati riassunti sinteticamente nel prospetto generale della documentazione PGD 0401.

Nei paragrafi che seguono saranno illustrati, quindi, soltanto gli aspetti non esprimibili nella matrice alla quale si rimanda, invece, per le fasi standard del processo di gestione della documentazione.

Le attività di controllo dei documenti e dei dati che riguardano il sistema qualità aziendale (di seguito chiamati semplicemente "documentazione") comprendono anche quelli, collegati a quelli interni, ma di provenienza esterna: del cliente e dei fornitori.

La documentazione del SGQ è emessa con lista di distribuzione, quando applicabile, ed aggiornata in corso d'opera, con le medesime modalità. I documenti obsoleti sono distrutti a cura dei destinatari.

- **Codificazione dei documenti (modulistica)**

L'identificazione dei documenti del CNR ARTOV è effettuata con una codificazione alfanumerica, costituita da una prima parte rappresentata dalle iniziali della descrizione del documento e da una seconda parte rappresentata da due coppie di numeri; la prima coppia identifica la correlazione con il numero della procedura organizzativa mentre la seconda coppia identifica il numero progressivo delle procedure della stessa sezione. (Esempio: VNC0801 = Verbale di non conformità; correlato alla procedura PO 0801 inerente alla Sez.n.8 del Manuale della qualità).

Fanno eccezione i seguenti documenti:



PROCEDURA ORGANIZZATIVA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

PO 04 01

Rev. 02 del 15.04.16

Il manuale della qualità (MQ):

esso è costituito da tante sezioni quanti sono i requisiti della norma. Tali sezioni sono numerate da 1 a 8 e corrispondono ai paragrafi della norma rispettivamente da 1 a 8

Ogni sezione riporta nel cartiglio di prima pagina l'indice di revisione, la data e le firme di chi verifica ed approva il documento.

Le sezioni sono revisionate indipendentemente l'una dalle altre ed assumono un indice di revisione successivo a quello dell'ultima sezione aggiornata.

Il MQ, in prima pagina, ad ogni revisione di sezione, assume di conseguenza, l'indice dell'ultima sezione aggiornata.

(Esempio:

- all'emissione le sezioni del MQ hanno tutte rev: 1, di conseguenza anche la copertina del MQ assumerà rev. 1;
- all'aggiornamento di una sezione, questa assumerà rev. 2, di conseguenza la copertina del MQ riporterà rev. 2.

Sui cartigli delle sezioni saranno riportate in sintesi le modifiche attuate e sulla tabella delle revisioni del MQ, in corrispondenza delle sezioni aggiornate, si riporteranno i paragrafi modificati della sezione nell'ultima revisione.

Le procedure organizzative (PO.XX.):

esse sono numerate da una coppia di due numeri che rappresentano il riferimento alla sezione del MQ . (Es. PO.0401: è la procedura operativa riferita alla sez. 4 del MQ che a sua volta è riferita al # 4 della norma). Se eventualmente si dovessero avere più procedure per una stessa sezione solo allora le procedure saranno definite da una seconda coppia di numeri progressivi es. 01,02,03 e la modulistica inerente seguirà la stessa numerazione.

Le istruzioni operative (IO.XX.):

esse sono numerate con il medesimo criterio delle procedure operative e sono riferite a quest'ultime (Es: IO.0401: è l'istruzione operativa riferita alla procedura PO.0401).

Ogni procedura e istruzione riportano nel cartiglio di prima pagina l'indice di revisione, la data, le firme di chi verifica ed approva il documento ed in sintesi le modifiche attuate.

I suddetti documenti sono tutti riportati nella matrice allegata "prospetto generale documentazione (PGD)", che indica le responsabilità di chi redige, verifica ed approva prima dell'emissione e di chi archivia i documenti stessi.

• **Predisposizione**

L'esigenza di predisporre un nuovo documento, di modificarne o rimuoverne uno esistente è segnalata al responsabile assicurazione e controllo qualità RAQ.

Il documento è modificato o progettato di concerto con le funzioni coinvolte classificato come descritto nei paragrafi seguenti, controllato, approvato emesso e distribuito secondo le responsabilità definite nelle procedure.

• **Preparazione ed emissione dei documenti**

I documenti sono preparati dalla funzione responsabile, e sono emessi solo dopo essere stati verificati ed approvati secondo i criteri stabiliti, facendo riferimento al prospetto generale della documentazione (PGD 0401) gestito da RAQ.



PROCEDURA ORGANIZZATIVA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

PO 04 01

Rev. 02 del 15.04.16

Le informazioni presenti sui sistemi informatici, non riportano la firma, ma l'accesso al terminale per il trattamento dei dati è solo consentito a personale autorizzato che può operare solo con proprio codice di accesso, in alternativa il terminale è in locale chiuso a chiave, accessibile solo a persone autorizzate.

Il MQ, le procedure organizzative, le istruzioni operative sono gestite da RAQ che mantiene un elenco aggiornato secondo la lista di distribuzione in esso predisposta LD 0401

La modulistica, pur essendo tenuta sotto controllo da RAQ con il modulo elenco configurazione modulistica (ECM 0401), risiede su supporto informatico presso RAQ. A questa funzione tutti gli operatori aziendali si rivolgeranno per averne copia. Parimenti alcuni moduli, che comunque possono essere sempre emessi su supporto cartaceo vengono gestiti dagli operatori del CNR ARTOV informaticamente.

Nel caso in cui una funzione aziendale ritenesse di dover generare un nuovo modulo o modificarne uno in essere, ne effettuerà una bozza, ne darà informazione scritta a RAQ indicando il periodo di prova del documento. Ad esito positivo riscontrato, la medesima funzione trasferirà a RAQ il modulo su supporto cartaceo per l'aggiornamento della configurazione e successiva emissione ufficiale.

DIR attraverso RAQ assicura adeguati processi di comunicazione a tutta l'organizzazione interna che sarà tempestivamente informata mediante posta elettronica anche dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Quando la documentazione è di tipo elettronico non è mantenuto un repertorio cartaceo in quanto è presente nel sistema informatico e, quindi, accessibile tramite terminale. Ogni funzione del CNR ARTOV è responsabile dell'aggiornamento del proprio repertorio elettronico.

Le basi di dati sono gestite tramite gli applicativi, che guidano l'utente attraverso le varie fasi di immissione, elaborazione e modifica.

I dati immessi che hanno rilevanza per la qualità sono dedotti dai documenti originali su carta, o comunque sono riportati anche su carta, pertanto, si ritiene che sia sufficiente eseguire la copia di sicurezza (backup) dei dati con cadenza mensile, al fine di limitare al massimo i danni provocati accidentalmente.

• Distribuzione

La distribuzione dei documenti può avvenire con modalità controllate o non controllate.

La distribuzione **controllata** si applica prevalentemente ai documenti che circolano all'interno del CNR ARTOV sede centrale o sede operativa (tra le diverse aree dello stesso) ed ai documenti emessi a favore di enti esterni.

RAQ, durante gli audit interni, si assicura che i destinatari dei documenti siano sempre in possesso della revisione più aggiornata emessa e che i destinatari eliminino dall'uso corrente quelle precedenti.

La distribuzione **non controllata** si applica a documenti prevalentemente emessi a favore di enti esterni per fini promozionali e d'immagine: ad esempio, brochure di presentazione dell'azienda, integrate eventualmente dal manuale qualità.



PROCEDURA ORGANIZZATIVA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

PO 04 01

Rev. 02 del 15.04.16

Sul prospetto generale della documentazione PGD 0401 è identificata quella da gestire in distribuzione controllata.

La documentazione può essere distribuita in formato cartaceo attraverso la Lista di Distribuzione, dando evidenza del ricevimento apponendo la firma per accettazione, in alternativa, in formato elettronico, attraverso le email. Inoltre sul sito web (<http://eventi.artov.rm.cnr.it>) è possibile consultare il Manuale, le Procedure e le Istruzioni Operative aggiornate.

I documenti contrattuali di qualsiasi natura sono trasmessi al cliente sempre con lettera di accompagnamento che può essere inviata anche per fax.

- **Archiviazione**

La documentazione superata viene conservata solo su supporto informatico in una cartella chiamata " S.Q.Superato "

L'archivio è gestito secondo le indicazioni fornite dal prospetto generale della documentazione PGD0401.

- **Modifiche ai documenti e ai dati**

Le modifiche alla documentazione, conseguenti a richieste esterne di tipo contrattuale o interne, per miglioramenti qualitativi o razionalizzazioni di processo o di sistema, sono riesaminate ed approvate, in modo formale, dallo stesso ente che ha emesso la documentazione originale. Esse seguono lo stesso iter previsto per la prima emissione.

Le modifiche vengono evidenziate in neretto apponendo un asterisco all'inizio ed uno alla fine della modifica.

L'iter di revisione di un qualunque documento ripercorre le stesse verifiche ed approvazioni svolte dalle funzioni che hanno seguito la prima verifica ed approvazione dello stesso.

In particolare la metodologia adottata prevede l'aggiornamento delle revisioni mediante la numerazione in successione, dove "1" è l'indice assegnato al documento in prima emissione.

La revisione del documento, è indicata o nel cartiglio in basso di prima pagina e/o in alto a destra nel cartiglio di intestazione. L'indice è numerico ed inizia da 1.

Per i documenti sviluppati in più fogli i dati della configurazione possono essere riportati solo sulla prima pagina ad esclusione del numero delle pagine e del file di appartenenza, quando applicabile.

- **Documentazione di provenienza esterna**

Nel caso in cui la struttura operativa non gestisca la documentazione di origine esterna tramite il protocollo, la documentazione esterna attinente al sistema qualità viene gestita da R.A.Q. attraverso il modulo EDEST 0401 Elenco documentazione origine esterna ed archiviata da SEG, in alternativa all'utilizzo del supporto cartaceo (modulo EDEST 0401) l'istituto può gestire la documentazione di origine esterna tramite accesso al portale CNR



PROCEDURA ORGANIZZATIVA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

PO 04 01
Rev. 02 del 15.04.16

per tutta la documentazione relativa all'ente e tramite accesso ad internet nelle sezioni dedicate per tutta la normativa e regolamenti di riferimento.

9 CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Le registrazioni sono effettuate nell'ambito dei processi dalle funzioni responsabili. RAQ elabora i dati di registrazione per l'analisi delle tendenze delle difettosità e ne controlla la corretta archiviazione e conservazione in luoghi aventi condizioni ambientali idonee ad evitare deterioramenti, danni e smarrimenti.

Il metodo di archiviazione deve consentire una rapida ed agevole rintracciabilità e correlazione con i prodotti/servizi cui si riferiscono; nel prospetto generale della documentazione PGD 0401, sono individuati i responsabili della loro redazione, verifica ed approvazione e archiviazione.

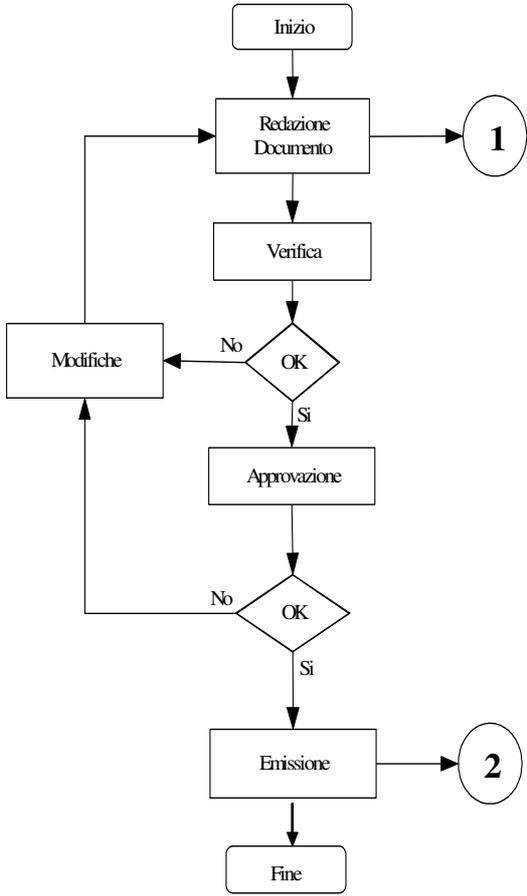
I tempi di conservazione dei documenti è stabilito nella stessa tabella 1. Dopo tale periodo, durante il quale i documenti sono a disposizione del cliente (o suo rappresentante) per consultazione e valutazione, i documenti di registrazione della Qualità sono distrutti a cura e sotto la responsabilità di chi mantiene l'archiviazione.

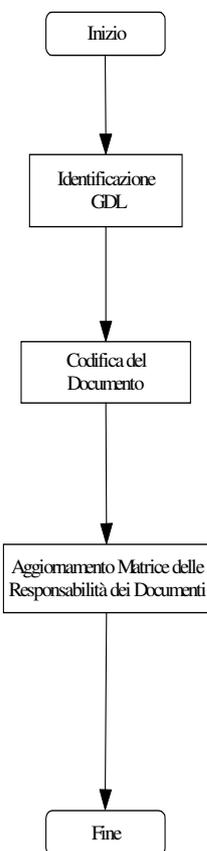
Alcune registrazioni della qualità possono essere poste sotto forma elettronica, in tal caso saranno emanate se necessarie apposite istruzioni operative per la conservazione dei supporti elettronici o magnetici. Responsabile dei back up dei dati informatici riguardanti il sistema qualità è RAQ che ne cura l'esecuzione ogni volta che viene apportata una modifica o emesso un nuovo documento e comunque almeno una volta al mese.

Quando richiesto nell'ordine, i documenti di registrazione della qualità del fornitore, sono archiviati da RAQ.

10 DOCUMENTI CORRELATI E DI RIFERIMENTO

PGD 0401	Prospetto Generale Documentazione
LD 0401	Lista Distribuzione
ECM 0401	Elenco Configurazione Modulistica
EDEST 0401	Elenco Documentazione origine esterna
TRQ 0401	Tabella Documenti Registrazione Qualità

FASI	DESCRIZIONI	RESP	DOCUM
	<p>Sono presenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manuale qualità - Procedure - Istruzioni - Moduli - Specifiche di controllo - Progetti - Normative <p>La verifica dei documenti spetta ad un terzo competente in materia del documento ma che non abbia preso parte attiva nella redazione</p> <p>Le modifiche ai documenti sono eseguite con le stesse modalità con cui viene eseguita la prima emissione del documento</p> <p>L'approvazione spetta a DIR, per tutti i documenti</p> <p>È gestita dal RAQ, il quale provvede a divulgare e a garantire che in ogni luogo ove si svolgono attività sia presente la documentazione necessaria e nell'ultima revisione</p>	<p>RdF</p> <p>RdF</p> <p>DIR</p> <p>RAQ</p>	

FASI	DESCRIZIONI	RESP	DOCUM
<p style="text-align: center;">1</p>  <pre> graph TD Inizio([Inizio]) --> Identificazione[Identificazione GDL] Identificazione --> Codifica[Codifica del Documento] Codifica --> Aggiornamento[Aggiornamento Matrice delle Responsabilità dei Documenti] Aggiornamento --> Fine([Fine]) </pre>	<p>Il Gruppo di Lavoro che dovrà redigere il documento è selezionato in base alle esigenze e difficoltà dello stesso. Nel gruppo, in ogni caso, è nominato un responsabile.</p> <p>Ogni documento è codificato secondo La P.O. 0401</p> <p>Definiti i gruppi di lavoro e la codifica, il RAQ provvede ad aggiornare la Matrice delle Responsabilità della Documentazione, ove indica il responsabile: - della redazione - della verifica - dell'approvazione - dell'archiviazione e i suoi tempi</p>	<p>GDL</p> <p>RGDL</p> <p>RAQ</p>	

Procedura P0 0401 *"Documenti e dei Dati"*

"Redazione Documento"

Allegato 1

FASI	DESCRIZIONI	RESP	DOCUM
<p style="text-align: center;">2</p> <pre> graph TD Inizio([Inizio]) --> Def[Definizione della lista di distribuzione] Def --> Dist[Distribuzione] Dist --> Aggi[Aggiornamento della lista di distribuzione] Aggi --> Fine([Fine]) </pre>	<p>Terminata la redazione, e dopo essere stata approvata, viene costituita la lista di distribuzione, ove sono indicate le funzioni che riceveranno i documenti</p> <p>La segreteria si preoccuperà di far recapitare la documentazione alle funzioni previste</p> <p>Viene aggiornata la lista di distribuzione, per avere la registrazione di chi possiede il documento</p>	<p>RAQ</p> <p>SGR</p> <p>RAQ</p>	<p>LD</p> <p>Trasm Doc.</p> <p>LD</p>

Procedura P00401 *"Documenti e dei Dati"*

"Emissione"

Allegato 1