



CITTÀ DI VIMERCATE

Documento Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2000				
Area	Settore/ Servizio	Processo	Rev.	Data
STA	RGQ	P 01	03	Aprile 2012

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

TIPO DI PROCEDURA: di sistema	
AREA DI RIFERIMENTO: tutte	
DEFINIZIONE DEL PROCESSO: fornire regole per la gestione dei documenti del Sistema della Qualità (SGQ) e di tutta la documentazione cogente sia interna che esterna.	
INPUT: <ul style="list-style-type: none">- Necessità di prescrivere documenti del SGQ- Documenti di origine interna e esterna	FORNITORI: <ul style="list-style-type: none">- Tutto il personale- Soggetti esterni
OUTPUT: <ul style="list-style-type: none">- disponibilità su formato elettronico e cartaceo dei documenti del SGQ- disponibilità della documentazione interna/esterna aggiornata e controllata	CLIENTI: <ul style="list-style-type: none">- Tutto il personale
INDICATORI: /	

RESPONSABILE DEL PROCESSO	RESPONSABILE DELLA QUALITA'	DIREZIONE
Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it	Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it	Ciro Maddaluno Tel. 039 66 59 362 <a href="mailto:ciro.maddaluno@comune.vimercate.m
b.it">ciro.maddaluno@comune.vimercate.m b.it

1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Vedi specifica normativa di Area / Settore

2. DIAGRAMMA DI FLUSSO

Revisione/modifica di un documento (vedi allegato)

3. LISTA DELLE REVISIONI

REV. 0	gg/mm/aaaa	MOTIVO
REV. 1	07/01/2008	Definizione nuove codifiche da assegnare ai processi
REV. 2	28/05/2008	Aggiornamento del MU 04 per soluzione anomalia riscontrata nel rapporto di verifica preliminare e documentale del 27/5/2008
Rev. 3	Aprile 2012	Aggiornamento dell'intera procedura per modifiche organizzative e nuove modalità di predisposizione dei file sulla intranet (diagrammi di flusso con collegamenti ipertestuali)

4. TABELLA DELLE ISTRUZIONI OPERATIVE

Processo	Numero	TITOLO

5. TABELLA DELLA MODULISTICA

CODICE		TITOLO	Luogo di archiviazione	Responsabile dell'archiviazione e dell'eliminazione	Periodo di conservazione
P 01	MU 01	Normativa di Area	Disco H – Bacheca Qualità	RGQ	Semestrale
P 01	MU 02	Elenco Regolamenti	Disco H – Bacheca Regolamenti (file) Ufficio Segreteria (cartaceo)	Daniela Rolla Luisa Panceri	Illimitato
P 01	MU 03	Elenco distribuzione documenti SGO	Disco H – Cartella RGQ	RGQ	Annuale
P 01	MU 04	Elenco documenti SGO	Disco H – Cartella RGQ	RGQ	Annuale
P 01	MU 05	Elenco Registrazioni Qualità	Disco H – Cartella RGQ	RGQ	Annuale

0. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Questa guida ha un duplice scopo:

- 1) fornire le indicazioni per l'emissione della documentazione del sistema di gestione per la qualità (SGQ), in modo da garantirne la completezza del contenuto e l'omogeneità della struttura;
- 2) fornire linee guida e riferimenti normativi per la gestione della documentazione sia interna che esterna.

1. GESTIONE DOCUMENTAZIONE DEL SGQ

La presente procedura specifica le responsabilità e le modalità per:

- redigere i documenti prescrittivi del SGQ;
- verificare ed approvare i documenti del SGQ prima della loro emissione;
- riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi;
- identificare le modifiche e lo stato d'aggiornamento corrente dei documenti;
- assicurare una corretta distribuzione degli stessi;
- assicurare agli utilizzatori la disponibilità di aggiornamenti appropriati dei documenti nei luoghi definiti e la pronta rimozione o identificazione dei documenti superati;
- assicurare una idonea protezione dei documenti cartacei e dei file informatici;

La presente guida trova applicazione per i seguenti tipi di documenti:

Processi: regolamentano, sottoforma di diagrammi di flusso o in modo descrittivo, i processi che trasformano input iniziali in output finali. Quando necessario, per descrivere in dettaglio le attività, si definiscono una o più istruzioni operative collegate alla procedura.

Istruzioni operative: regolamentano, in genere sottoforma di tabelle, le modalità operative d'esecuzione delle attività presenti nei processi.

Modulistica (registrazioni): per moduli/modelli/allegati si intendono l'insieme dei documenti di lavoro, collegati ai processi o alle istruzioni operative, necessari per documentare gli output intermedi o finali delle stesse.

Questa procedura non si applica al manuale della qualità, per il quale le modalità di gestione sono descritte nel Manuale stesso (vedi Manuale pagina 2).

1.1 Responsabilità

Le responsabilità per l'emissione di ogni documento del SGQ sono definite dalle seguenti fasi:

- redazione (responsabile processo/responsabile del servizio)
- verifica (RGQ)
- approvazione (dirigente del settore/direttore generale)

La redazione del documento è a carico del responsabile del processo, con il supporto di un team di lavoro, che identifica le modalità ed i criteri operativi e di gestione del processo in esame.

La verifica è a carico del RGQ che controlla la completezza della documentazione allegata al processo. L'approvazione è a carico del dirigente di settore o del SG che avallano il processo.

Le responsabilità successive di gestione, distribuzione e archiviazione dei documenti competono al responsabile qualità.

1.2 Modalità operative

I documenti della qualità del Comune di Vimercate sono redatti in maniera uniforme ed univoca e secondo le linee guida riportate ed esemplificate nel presente testo.

1.3 Struttura dei processi

1.3.1 Scheda identificativa di processo

E' la parte descrittiva di ogni processo che contiene diversi elementi.

La pagina iniziale (vedi questa stessa procedura come esempio) contiene:

- 1) tabella di identificazione del processo, il codice di identificazione della procedura composto da sigla area – sigla settore – numero processo (ad es. DIR-RGQ-P 01), lo stato di revisione e la data di emissione;
- 2) nome del processo;
- 3) tipologia e cioè:
 - **procedura primaria** (si definisce primaria una procedura quando prevede come input una richiesta del cliente interno / esterno e come output l'effettiva soddisfazione del bisogno);
 - **procedura di supporto** (si definisce di supporto una procedura quando fornisce un output necessario alla realizzazione di una procedura primaria o utile alla programmazione ed al controllo delle attività dell'azienda).
 - **procedura di sistema** (si definiscono di sistema le sei procedure obbligatorie previste per la gestione del SGQ)
- 4) area di riferimento
- 5) definizione del processo
- 6) input e fornitori
- 7) output e clienti
- 8) indicatori
- 9) firme di: redazione (apposta dal responsabile del processo), verifica (del RGQ) e approvazione (del dirigente competente).

Tabella dei codici utilizzati per l'identificazione dei processi del SGQ:

AREA	SIGLA AREA	SETTORE	SIGLA SETTORE
Affari Generali	AA.GG	Personale	PE
		Segreteria Generale	SG
		Archivio	ARC
		Messi	ME
		Ufficio Contratti	UC
Cultura	CLT	Sistema Bibliotecario del Vimercatese	SBV
		Biblioteca	BIB
		MUST	MUST
		Cultura	CLT
Staff	STA	Controllo di Gestione	CdG
		Risorse Umane	RU
		Spazio Città	SC
		Qualità	RGQ
		E.D.P.	EDP
Economico Finanziaria	EF	Ragioneria	RAG
		Economato	ECO
		Tributi	TRI
Lavori Pubblici	LL.PP	Ecologia e Mobilità sostenibile	ECL

AREA	SIGLA AREA	SETTORE	SIGLA SETTORE
		Direzioni Lavori (incluse manutenzioni)	DL
		Servizi esterni	SE
		Mobility manager	MM
		Opere a scomputo	OS
Servizi alla Persona	SP	Servizi Sociali	SS
		Nido	NID
		Sport	S
		Educazione e formazione	EDU
Polizia Locale	PL	Polizia Locale	PL
Pianificazione e S.I.T.	PT	SUT	SUT
		Commercio	SUT-CO
		Pratiche ambientali	SUT-PA
		Edilizia Privata	SUT-EP
		S.I.T. e Catasto	SIT
		Patrimonio e politiche abitative	PAT
		Urbanistica	URB

La seconda pagina contiene:

- Riferimenti legislativi del processo (rimandando a specifica scheda di normativa / settore)
- Collegamento ipertestuale al diagramma di flusso
- Lista delle revisioni

Per ogni processo sono indicati in una tabella:

- il numero progressivo della revisione
- la data
- il motivo della revisione

Ad esempio:

REV. 0	gg/mm/aaaa	MOTIVO
REV. 1		
REV. n		

c) Tabella delle istruzioni operative con collegamento ipertestuale ai file

Sono individuate dalla sigla I.O. seguita da un numero progressivo e preceduta dall'indicazione del processo al quale si riferiscono. Ad esempio: DIR-RGQ-P05-I.O.02

Tutte le I.O. vengono raccolte in una tabella, come segue:

Processo	Numero	TITOLO
	I.O. 01	
	I.O. 02	
	I.O. 03	

d) Tabella della modulistica con collegamento ipertestuale ai file

Per modulistica si intendono modelli, moduli e allegati:

- **Il modello** è un documento sul quale il personale del Comune elabora un lavoro proprio, che non consiste quindi nel mero riempimento di spazi predefiniti. Ogni modello è identificato dalla sigla MD seguita da un numero progressivo e preceduta dall'indicazione del processo al quale si riferiscono. Ad esempio: EF-TRI-P01-MD01
- **Il modulo** è un documento sul quale il personale del Comune non elabora un lavoro proprio, ma si limita a riempire spazi predefiniti nei quali sono richieste informazioni. Ogni modulo è identificato dalla sigla MU seguita da un numero progressivo e preceduta dall'indicazione del processo al quale si riferiscono. Ad esempio: AA.GG-PE-P01-MU04
- **L'allegato** è un documento che può servire come strumento operativo nell'esecuzione del processo. Ogni allegato è identificato dalla sigla All. seguita da un numero progressivo e preceduta dall'indicazione del processo al quale si riferiscono.
Ad esempio: DIR-SC-P05- All. 01
Quando gli allegati vengono utilizzati come esempio, il loro contenuto non è vincolante per gli operatori e quindi le modifiche eventualmente apportate non saranno oggetto di riesame della direzione.

Per ogni processo sono indicati in una tabella moduli, modelli e allegati. Per ciascuno di essi viene definito:

- il codice identificativo
- il titolo
- il luogo di archiviazione
- il responsabile dell'archiviazione e dell'eliminazione
- il periodo di conservazione

Inoltre il file viene reso disponibile con collegamento ipertestuale.

Ad esempio:

CODICE		TITOLO	Luogo di archiviazione	Responsabile dell'archiviazione e dell'eliminazione	Periodo di conservazione
Pxx	MD yy				
Pxx	MU yy				
Pxx	All. yy				

e) Tabella degli indicatori

Per ogni processo sono elencati in una tabella:

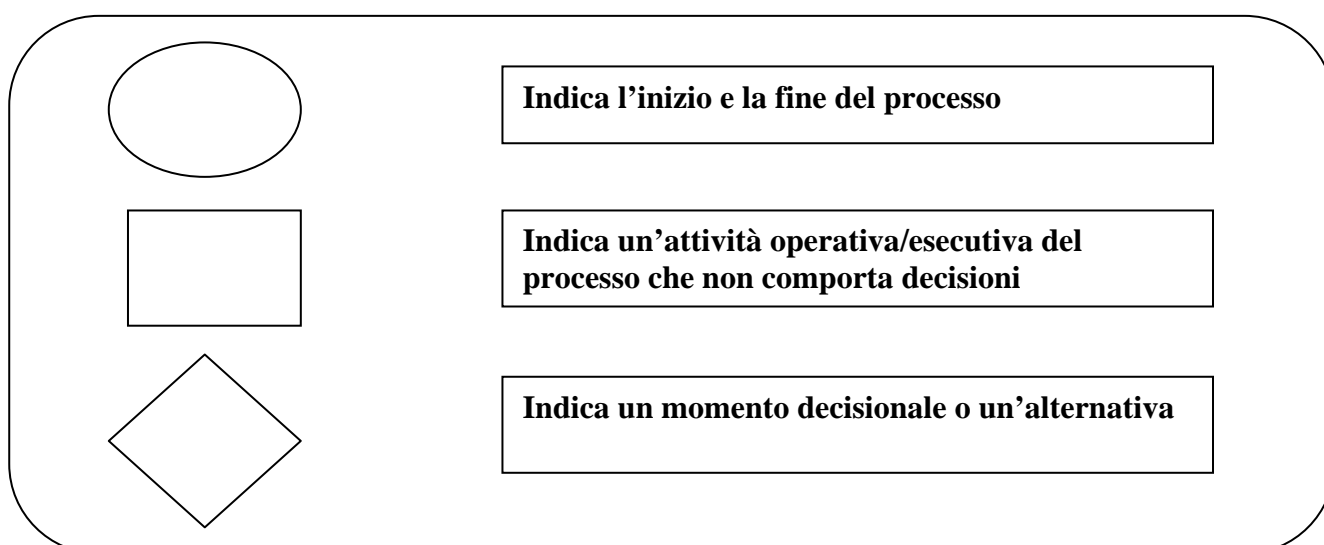
- il tipo di indicatore
- il responsabile della rilevazione
- le modalità di rilevazione
- la frequenza di rilevazione
- il valore attuale e atteso, la cui entità viene riportata su un'apposita tabella di rilevazione di tutti gli indicatori del SGQ aggiornata semestralmente. Il campo valore attuale/valore atteso al momento non viene utilizzato poiché i dati sono raccolti in un unico file di Ente, collegato al monitoraggio del Controllo di gestione.

Ad esempio:

INDICATORE	Responsabile rilevazione	Modalità di rilevazione	Frequenza di rilevazione	Valore attuale	Valore atteso

1.3.2 Diagramma di flusso

La rappresentazione grafica dei processi avviene mediante diagrammi di flusso secondo le seguenti modalità:



Inoltre sono previste apposite colonne dove riportare:

- le note e le istruzioni operative utilizzate in quella specifica fase di lavoro;
- i moduli, i modelli e gli allegati sempre riferiti alla singola attività/operazione, con collegamento ipertestuale al relativo file.

1.4 RegISTRAZIONI

Ogni documento di registrazione ha un formato particolare legato alla provenienza (interna / esterna) o alle diverse esigenze di compilazione. L'elenco delle registrazioni è redatto e controllato da RGQ su apposito modulo DIR-RGQ-P01-MU05. Tale elenco riporta inoltre i tempi di conservazione di ciascun documento.

L'archiviazione delle registrazioni in appositi raccoglitori e/o contenitori idonei allo scopo e chiaramente identificati deve essere fatta in luoghi adatti alla loro conservazione, dove le condizioni ambientali risultino idonee ad evitare deterioramenti, danni o smarrimenti dei documenti stessi. L'archiviazione viene fatta in modo tale che i documenti siano sempre facilmente e rapidamente rintracciabili. Tali documenti possono essere messi a disposizione dei clienti che ne facciano richiesta, ove previsto. Superato il periodo di conservazione i documenti di registrazione della qualità compilati vengono distrutti (salvo eccezioni per motivi di conservazione delle conoscenze).

1.5 Revisione, approvazione, distribuzione e archiviazione

1.5.1 revisione e approvazione

Chiunque può manifestare l'esigenza di un nuovo documento o della modifica di uno già esistente. L'input della modifica può avvenire in diversi modi:

- modifiche rilevanti prodotte dalla normativa
- cambiamenti organizzativi
- spinta verso il miglioramento continuo
- ecc...

La proposta di revisione viene comunicata via mail al RGQ che la valuta di concerto con il responsabile del processo. In caso di valutazione negativa, la richiesta viene archiviata. In caso di valutazione positiva, il RGQ affida al responsabile del processo l'attività di revisione del documento e i relativi controlli di conformità. Quest'ultimo ha facoltà di modificare solo una copia del documento originale in quanto i file risultano protetti e sono modificabili esclusivamente da RGQ.

Una volta che il documento è stato modificato il responsabile del processo lo trasmette a RGQ che provvede a:

- spostare il file superato nell'archivio storico dei processi;
- inserire nel sistema il documento revisionato (versione elettronica e cartacea);
- aggiornare la lista delle revisioni;

L'aggiornamento dello stato di revisione permette di stabilire con certezza quale sia la versione aggiornata del documento e quindi di eliminare le versioni superate.

1.5.2 distribuzione e archiviazione

La documentazione originale (sottoscritta dai responsabili dei processi) si trova nell'ufficio Staff ed è custodita da RGQ. La copia conforme agli originali della documentazione viene distribuita da RGQ rendendola disponibile, tramite LAN interna (Disco H – Bacheca Progetto Qualità): il database è in sola lettura e contiene tutti i processi. RGQ è responsabile di sostituire i documenti superati con quelli revisionati ed in nuova edizione. Nel caso di distribuzione cartacea, la distribuzione è gestita mediante l'apposito Elenco di distribuzione dei documenti (DIR-RGQ-P01-MU03) che riporta l'identificazione del documento, il suo stato di revisione. Il RGQ, in caso di distribuzione cartacea, deve provvedere al ritiro delle copie superate ed alla loro sostituzione con quelle in ultima revisione. Se la documentazione va all'esterno del Comune di Vimercate dovrà essere prescritto al ricevente di rendere la copia superata o di distruggerla.

La distribuzione non controllata viene effettuata apponendo la dicitura "Copia non controllata": si tratta per la maggior parte dei casi del Manuale distribuito a cittadini o enti esterni.

L'archiviazione dei documenti SGQ avverrà su supporto informatico utilizzando il disco di rete (disco H). La gestione dei file archiviati è affidata al RGQ con l'assistenza del responsabile EDP, seguendo le previste operazioni di sicurezza e di back-up in vigore nel Comune di Vimercate.

L'originale dei documenti, con le firme di redazione, verifica e approvazione, viene conservato dal RGQ in ufficio Staff. Nella intranet, ove sono archiviati in formato elettronico tutti i documenti, vi è una apposita cartella ove archiviare le copie superate dei vari documenti quando revisionati.

2. GESTIONE DOCUMENTAZIONE INTERNA ED ESTERNA

La documentazione di origine esterna viene identificata e gestita mediante il processo di protocollazione già in uso (DIR-SC-P02) ed in osservanza alle direttive nazionali.

Per quanto riguarda la gestione della posta in uscita da parte dei singoli uffici sono state create postazioni in ogni Area e sono stati formati gli operatori, ciascuno dei quali può protocollare in

uscita la posta del proprio settore, avendo accesso esclusivamente alle categorie di propria pertinenza. Tutta la posta in entrata arriva invece a Spazio Città, viene protocollata e smistata attraverso il software, che contribuisce a suggerire gli uffici a cui i documenti devono essere smistati, a seconda della categoria nella quale vengono inseriti. Questa operazione viene però integrata dall'intervento manuale, cioè dalla competenza specifica dell'operatore al protocollo, che conosce eventuali varianti o modifiche rispetto a quanto proposto software.

I documenti legislativi (e dunque cogenti e prescrittivi) "esterni" ed "interni" da gestire nell'ambito dell'Ente possono comprendere:

- Circolari
- Disposizioni interne
- Ordini di Servizio
- Codici
- Regolamenti
- Protocolli
- Schemi di lavoro
- Leggi e norme di settore
- Prontuari
- Manuali
- Istruzioni
- Linee Guida
- Schemi e tabelle
- Testi Unici
- Norme nazionali ed internazionali riguardanti la gestione del SGQ
- Riviste tecniche di settore
- Prescrizioni legali

Le cogenze normative del Comune sono indicate nel modulo DIR-RGQ-P01-MU01.

Per ciascuna Area è stato creato un foglio excel che contiene l'elenco della normativa vigente nell'Area, il riferimento ai processi a cui tale normativa si applica, le fonti utilizzate (cartacee o informatiche) per il recepimento degli aggiornamenti legislativi, il nominativo del referente responsabile dell'aggiornamento di tale scheda.

La normativa di Area viene aggiornata semestralmente attraverso un apposito adempimento previsto per tutti nel Piano dettagliato degli Obiettivi: RGQ provvede ad acquisire le schede aggiornate e a renderle disponibili per tutti su Disco H - Bacheca Progetto Qualità.

I regolamenti dei servizi sono richiamati nell'elenco regolamenti vigenti DIR-RGQ-P01-MU 02.

Per la gestione dei dati informatici, per le procedure di backup e sicurezza dei file e degli archivi elettronici dell'Ente è stato appositamente previsto il processo DIR-EDP-P01.