



## Procedura generale 5.1

Gestione dei documenti e delle registrazioni

**Identificazione**

Nome file	GE PG 5.1 R0 Gestione dei documenti e delle registrazioni.docx		
Tipo	Documento Qualità		
Visibilità	<input type="checkbox"/> Riservato	<input checked="" type="checkbox"/> Interno	<input type="checkbox"/> Pubblico
Stato	<input checked="" type="checkbox"/> In lavorazione	<input type="checkbox"/> Bozza	<input type="checkbox"/> Pubblicato

**Approvazione**

Rev	Data	Motivo e descrizione della modifica	Redatta	Verificata	Approvata
0	05/06/2020	Introduzione della procedura di gestione dei documenti			

**Riservatezza**

Questo è un documento riservato. Secondo gli standard di condotta aziendale, questo documento non può essere condiviso al di fuori dell'Organizzazione, ma può essere pubblicato sulla rete dell'Organizzazione senza ulteriori restrizioni.

Questo documento può essere condiviso con il cliente o con altre parti interessate, se esiste un accordo adeguato.

**Dichiarazione di conformità**

Questo documento è stato redatto in conformità allo standard ISO 9001

## Sommario

<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>DOTAZIONI.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI ESECUZIONE.....</b>	<b>5</b>
<b>5.1</b>	<b>CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI.....</b>	<b>5</b>
5.1.1	Classificazione dei documenti .....	5
5.1.2	Classificazione delle registrazioni .....	5
<b>5.2</b>	<b>IDENTIFICAZIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI .....</b>	<b>6</b>
5.2.1	Identificazione dei documenti .....	6
5.2.2	Identificazione dei documenti esterni .....	6
5.2.3	Identificazione delle registrazioni .....	7
5.2.4	Elenchi delle registrazioni .....	8
<b>5.3</b>	<b>TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI .....</b>	<b>8</b>
5.3.1	Trattamento dei documenti.....	8
<b>5.4</b>	<b>ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI.....</b>	<b>11</b>
5.4.1	Organizzazione dell'archivio .....	12
5.4.2	Attività di supporto .....	12
5.4.3	Attività di business.....	13
<b>6</b>	<b>RESPONSABILITÀ DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI .....</b>	<b>14</b>
<b>6.1</b>	<b>Sigle utilizzate .....</b>	<b>14</b>
<b>6.2</b>	<b>Responsabilità del trattamento dei documenti .....</b>	<b>14</b>
<b>6.3</b>	<b>Responsabilità del trattamento delle registrazioni .....</b>	<b>15</b>

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura stabilisce le modalità per la identificazione ed emissione, archiviazione e conservazione dei documenti prodotti dall'Organizzazione e la gestione di quelli ricevuti dall'esterno.

Tale procedura disciplina che i documenti siano:

1. Classificati e identificati inequivocabilmente;
2. Approvati circa l'adeguatezza prima della loro emissione;
3. Riesaminati, aggiornati (quando necessario) e riapprovati;
4. Identificati nelle modifiche e nello stato di revisione in vigore
5. Disponibili nella versione in vigore per le pertinenti unità lavorative;
6. Rintracciabili, facilmente individuabili, reperibili e leggibili;
7. Identificati e distribuiti in modo controllato;
8. Non disponibili se obsoleti e conservati per un definito periodo (ove necessario).

La procedura di gestione dei documenti e delle registrazioni NON riguarda l'articolazione ed i contenuti dei documenti che sono descritti in altre procedure.

La presente procedura è applicabile a tutti i documenti di origine interna ed esterna relativi ad attività aventi influenza sulla qualità.

## 2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Manuale della qualità MQ-GFC edizione e ultima revisione.

ALLEGATO A

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

**Documento:** si intende qualsiasi testo, in qualsiasi formato esso sia, utilizzato per la realizzazione, documentazione e registrazione delle attività svolte nei processi dell'Organizzazione.

I documenti si distinguono in:

1. documenti di descrizione dei processi e che d'ora in avanti definiremo anche solo "documenti"
2. documenti di registrazione dei processi che d'ora in avanti definiremo anche solo "registrazioni"

I documenti e le registrazioni forniscono evidenza oggettiva della efficacia ed efficienza del sistema di gestione dell'Organizzazione.

**Emissione:** si intende la distribuzione controllata e l'adozione in azienda di un nuovo documento/registrazione o di una revisione di un documento/registrazione esistente.

**Sistema informativo aziendale:** software applicativo in rete aziendale e/o ambiente digitale condiviso che supporta il sistema di gestione per la Qualità in azienda.

**Commessa:** Le commesse sono una unità di gestione dell'attività relativa alla realizzazione di prodotti o servizi unici, realizzati in base a specifici requisiti del cliente ed ha la sua origine da un ordine specifico del cliente ed il suo termine con la emissione della specifica fattura e il relativo pagamento del cliente. In questo contesto il controllo dei documenti, parallelamente al controllo di gestione, avviene nell'ambito della stessa commessa e comporta la necessità di raggruppare tutti i documenti in un dossier di commessa.

**Linea di prodotto:** I servizi e i prodotti erogati ai clienti in maniera continuativa. In questo contesto il controllo dei documenti, parallelamente al controllo di gestione, avviene per linea di prodotto e quando necessario anche per punto vendita. In alcuni casi, soprattutto per i servizi continuativi, può essere necessario, per individuare il dossier specifico, indicare anche la sigla del cliente, come ad esempio quando si erogano servizi continuativi in abbonamento.

**Punto vendita:** il luogo fisico o virtuale dove avviene il trasferimento al cliente dei benefici del prodotto/servizio erogato dall'organizzazione

## 4 DOTAZIONI

Le dotazioni per questa procedura generale possono comprendere:

1. Software di archiviazione documentale
2. Pacchetto office
3. Servizi di cloud aziendale

## 5 MODALITÀ DI ESECUZIONE

### 5.1 CLASSIFICAZIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI

#### 5.1.1 Classificazione dei documenti

I documenti descrittivi e prescrittivi possono essere distinti in:

1. Documenti di origine interna (documenti interni)
2. Documenti di origine esterna (documenti esterni)

##### 5.1.1.1 Classificazione dei documenti interni

I documenti descrittivi e prescrittivi interni possono essere classificati in:

1. Manuali (MQ)
2. Procedure generali o di gestione (PG) e procedure tecniche (PT)
3. Istruzioni operative (IO)
4. Moduli (MD) realizzati per elenchi, matrici, check-list, fogli di calcolo ecc.

##### 5.1.1.2 Classificazione dei documenti esterni

I documenti descrittivi e prescrittivi di origine esterna possono essere classificati in:

1. Documenti esterni di carattere generale
2. Normative di riferimento
3. Specifiche tecniche dei Clienti/Enti

Documenti esterni di carattere specifico come ad esempio:

4. Cataloghi e listini prezzi dei fornitori
5. Manuali d'uso delle macchine/impianti

#### 5.1.2 Classificazione delle registrazioni

Le registrazioni di azioni e processi possono essere classificate in:

1. Registrazioni di documentazione di attività prodotte internamente (registrazioni interne)
2. Registrazione di documentazione di attività prodotte esternamente da terzi (registrazioni esterne)

##### 5.1.2.1 Classificazione delle registrazioni interne

Le registrazioni interne possono essere distinte in:

1. registrazioni interne di carattere generale (registrazioni interne generali)

Per esempio corrispondenze, offerte ai clienti, documenti di trasporto, fatture di vendita, schede di valutazione del personale, schede delle dotazioni, richieste di offerta ai fornitori, ordini ai fornitori, contratti quadro di fornitura, documenti di pagamento ai fornitori ecc..

2. registrazione interne di carattere specifico (registrazioni interne specifiche)

Per esempio: verbali di riunioni interne, riesami della direzione, audit, documentazione di commessa (riesame del contratto, riesame di fattibilità, piano di intervento, documentazione delle attività, rapporti finali)

### 5.1.2.2 Classificazione delle registrazioni esterne

Le registrazioni esterne possono essere distinte in:

1. registrazioni esterne di carattere generale (registrazioni esterne generali)

Per esempio corrispondenze di terzi (in entrata), verbali di audit di terzi, reclami di parti interessate, richieste di offerte dei clienti, ordini dei clienti e contratti quadro di vendita, documenti di trasporto, fatture di acquisto, offerte dei fornitori, documenti di trasporto, fatture di acquisto, documenti di pagamento dei clienti ecc..

2. registrazione esterne di carattere specifico (registrazioni esterne specifiche)

Per esempio: curriculum vitae, attestati, certificati di qualifica del personale, dichiarazioni e attestati, rapporti di manutenzione di terzi, certificati di taratura delle dotazioni, note, osservazioni, reclami del cliente sui prodotti e servizi erogati.

## 5.2 IDENTIFICAZIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI

### 5.2.1 Identificazione dei documenti

#### 5.2.1.1 Identificazione dei documenti interni

I documenti descrittivi e prescrittivi di origine interna sono identificati sulla base della tipologia del documento e del processo a cui sono riferiti e sono ordinati secondo un criterio progressivo.

Per esempio:

Tipo di documento	Proces- so	Numero d'ordin e proce- dura	Numero d'ordin e istru- zione	Lettera modulo	Edizi one	Revi- sione	Data	nomefile
MQ	---	---	---	---	1	0	dic 19	MQ_E1_dic19
PG	2	1	---	---	---	1	gen 20	PG2-1_R1_gen20
PT	7	2	---	---	---	0	dic 19	PT9-2_dic19
IO	3	1	2	---	---	2	gen 20	IO3-1-2_R2_gen20
MD	2	1	1	B	---	---	mar 20	MD2-1-1B_mar20

Le appendici dei documenti sono contraddistinte dal trattino, dalla sigla **APP** e da un numero progressivo: per es **PG 1.1 – APP 1**. Le appendici vengono revisionate insieme al documento di cui fanno parte e dunque il numero e la data di revisione sono le stesse del documento medesimo

Gli allegati ai documenti sono contraddistinti dal trattino, dalla sigla **ALL** e da una lettera progressiva: per es **PG 1.1 – ALL A**. Trattandosi nella gran parte di registrazioni di azioni (nomina del responsabile di qualità, listino prezzi, organigramma, matrice dei documenti interni per la qualità, la sicurezza e la gestione ambientale, matrice dei documenti esterni per la qualità, la sicurezza e la gestione ambientale) il loro aggiornamento è attestato dalla data di emissione e non vengono indicati numeri di revisione.

Dei documenti interni viene prodotto elenco controllato periodicamente (almeno una volta all'anno) nell'allegato F del MQ (MQ-GFC APP F)

Il controllo degli elenchi dei documenti riguarda l'aggiornamento dei documenti, la loro distribuzione e il livello di conoscenza del documento tra il personale.

### 5.2.2 Identificazione dei documenti esterni

I documenti esterni sono classificati in documenti esterni di interesse generale (documenti esterni generali) e documenti esterni di carattere specifico (documenti esterni specifici)

### 5.2.2.1 Identificazione dei documenti esterni generali

Le normative di riferimento, ivi incluse le specifiche del cliente, sono identificate sulla base delle identificazioni originarie: di esse viene prodotto elenco controllato periodicamente (almeno una volta all'anno) nell'allegato F del manuale della qualità

Il controllo degli elenchi delle normative e delle specifiche riguarda l'aggiornamento, la distribuzione e il livello di conoscenza del documento tra il personale.

### 5.2.2.2 Identificazione dei documenti esterni specifici

I documenti esterni di carattere specifico vengono identificati sulla base delle identificazioni originarie: di essi viene prodotto elenco controllato nell'ambito della registrazione di interesse: per esempio i cataloghi ed i listini dei prezzi dei fornitori vengono elencati nella scheda di valutazione del fornitore, mentre i manuali d'uso e manutenzione di apparecchiature e macchinari utilizzati dall'Organizzazione vengono elencati nella scheda della dotazione a cui si riferiscono ed insieme ad essa archiviati.

## 5.2.3 Identificazione delle registrazioni

### 5.2.3.1 Identificazione delle registrazioni interne

#### 5.2.3.1.1 Identificazione delle registrazioni interne generali

I documenti che registrano una attività di carattere generale sono identificati sulla base della tipologia di documento:

Per es.

Anno e sigla	Tipo di documento (v. par 6.3)	Numero progressivo	Revisione	Data	nomefile
1900	OF	006		1213	1900-OF006-1213
1900	OF	006	R1	1221	1900-OF006-R1-1221
2019 Organizzazione	offerta	006	Rev. 0 Rev. 1	13/12/19 21/12/19	

Per ogni tipologia di documento interno generale esiste un registro (vedi par 6.3).

Particolare importanza riveste l'identificazione e la registrazione dei dossier delle commesse di lavoro e delle linee di prodotto con i relativi punti vendita.

L'identificazione del dossier di commessa è definita dall'anno di riferimento, dalla sigla dell'organizzazione e dal relativo numero progressivo. Per es: 1900016 in cui 19 è per l'anno 2019, 00 sta per la sigla dell'organizzazione e 016 è il numero progressivo prelevato dal registro.

I documenti relativi a determinati servizi o prodotti, per esempio l'erogazione di metano (M), GPL (G), benzine (B), diesel (D), la sigla del punto vendita in genere rappresentata dalla sigla della provincia e dal numero progressivo del punto vendita interessato (per es. CE1) mentre la sigla eventuale del cliente è espressa con un massimo di 3 lettere.

L'identificazione del dossier di prodotto è definita dall'anno di riferimento, dalla sigla dell'organizzazione seguita dopo un trattino dalla sigla della tipologia di prodotto o servizio, completata, ove del caso, dalla sigla del punto vendita interessato o da quella del cliente.

Per es:

1900-M-BS1 (erogazione metano da parte di OO (Organizzazione) nel 2019 presso il punto vendita di Brescia)

1900-A-AO (servizi in abbonamento forniti nel 2019 da OO a AO – altra organizzazione)

Esiste, pertanto, un registro delle commesse (JOB), un registro dei punti vendita (PDV) ed un registro dei prodotti (PRO)

### **5.2.3.1.2 Identificazione delle registrazioni interne specifiche**

I documenti che registrano una attività di carattere specifico sono identificati sulla base del processo e/o dell'attività a cui si riferiscono e della tipologia di documento.

Le registrazioni prodotte internamente e relativi ad una specifica commessa, linea di prodotto, punto vendita, cliente come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il riesame del contratto, il riesame di fattibilità, il piano di intervento operativo e i rapporti finali, sono identificati semplicemente con il codice che identifica la commessa o che identifica il prodotto, il punto vendita, il cliente.

Le registrazioni di carattere generale (come le corrispondenze, le offerte, gli ordini ecc...) che fanno riferimento ad una specifica commessa vanno identificati come registrazioni generali e archiviati sia nella cartella generale che, in copia, nel dossier di commessa.

### **5.2.3.2 Identificazione delle registrazioni esterne**

#### **5.2.3.2.1 Identificazione delle registrazioni esterne generali**

Le registrazioni di documenti provenienti da terzi di carattere generale (registrazioni esterne generali) mantengono l'identificazione del mittente e sono registrate, a seconda delle tipologie, negli elenchi di cui al par 6.3.

#### **5.2.3.2.2 Identificazione delle registrazioni esterne specifiche**

Le registrazioni di documenti provenienti da terzi di carattere specifico (registrazioni esterne specifiche) relative ad una specifica commessa, linea di prodotto, punto vendita, cliente come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, note, osservazioni, reclami del cliente sui prodotti e servizi erogati, mantengono l'identificazione del mittente a cui va aggiunto il codice identificativo della commessa o del prodotto, del punto vendita, del cliente, ove del caso, anche con annotazione manuale (se trattasi di documento cartaceo) o mediante modifica del titolo (se trattasi di documento digitale).

Le registrazioni che documentano lo stato di servizio e la qualificazione del personale (curriculum vitae, attestati, certificati di qualifica) e le registrazioni che documentano lo stato funzionale delle dotazioni (dichiarazioni e attestati, rapporti di manutenzione di terzi, certificati di taratura) mantengono l'identificazione del mittente a cui va aggiunto il codice identificativo delle persone o delle dotazioni a cui si riferiscono.

### **5.2.4 Elenchi delle registrazioni**

Gli elenchi delle registrazioni (registri) sono identificati con le ultime due cifre dell'anno, la sigla dell'organizzazione e, dopo un trattino, la sigla del registro stesso. All'interno le registrazioni sono organizzate in ordine cronologico.

Per es:

Registro 1900-AQ

Audit Interno sul processo Clienti (3) del 23/04/19: 1900-AQ-0423-AI3

Per le sigle utilizzate, le abbreviazioni e le descrizioni dei documenti e delle registrazioni vedi par 9 – Responsabilità dei documenti e delle registrazioni

## **5.3 TRATTAMENTO DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI**

### **5.3.1 Trattamento dei documenti**

#### **5.3.1.1 Verifica e approvazione dei documenti interni**

Le procedure e le istruzioni riportano nelle prime pagine un prospetto in cui sono elencate almeno le ultime due revisioni, le relative motivazioni nonché l'identificazione di chi le ha redatte, verificate, approvate. Per i moduli, considerate le dimensioni limitate e la funzione, non è prevista la presenza del prospetto ma solo l'indicazione della data di emissione.

Se approvato il documento viene inserito nell'elenco della documentazione in vigore e messo a disposizione degli utenti aziendali (entrata in vigore del documento).



Se il documento approvato è una revisione il documento superato viene tolto dalla disponibilità e mantenuto in un archivio storico.

L'approvazione autorizza l'entrata in vigore del documento.

La verifica di RQ, preliminare all'approvazione di qualsiasi documento del sistema di gestione, è garanzia dell'avvenuto controllo di conformità, impatto e conseguente integrità del sistema.

Il verbale sottoscritto dai responsabili con firma autografa costituisce evidenza degli adempimenti sopra indicati.

### 5.3.1.2 Modifica dei documenti di origine interna

Le modifiche ai documenti di origine interna possono essere richieste per motivi esterni (per esempio esigenze dei clienti), o per esigenze interne (per. es. nuove revisione di MQ che richiedano un allineamento delle procedure di livello inferiore come PR e IL).

In presenza di cambiamenti rilevanti quali, ad esempio, cambiamenti di assetti proprietari, cambiamenti di sede, cambiamenti tecnologici importanti, cambiamenti di figure professionali significative etc., gli stessi saranno gestiti con apposite disposizioni o procedure, dandone immediata comunicazione a eventuali Enti interessati. L'integrità del sistema di gestione per la qualità in presenza di modifiche in un qualsiasi documento è assicurata dalle verifiche preliminari, da parte del Responsabile Assicurazione Qualità RAQ, di **conformità** alla norma del documento medesimo e di **impatto** sulle modalità di gestione e conduzione delle attività direttamente o indirettamente collegate alle disposizioni contenute nel documento modificato, al fine di garantire l'armonia di tutto il sistema di gestione per la qualità. La conformità e l'integrità sono attestate dalla **firma di verifica di RQ**, preliminare all'approvazione di qualsiasi documento del sistema di gestione per la qualità.

Tutte le modifiche apportate ai documenti o agli elenchi di documenti di origine interna (ad es. numero di revisione dei documenti citati negli elenchi, integrazioni/modifiche nelle procedure o nel manuale) sono opportunamente messe in evidenza attraverso lo specifico strumento di evidenziazione fornito dal software di scrittura, preferibilmente usando il colore grigio.

Nelle fasi in cui vengono implementate le modifiche resta in vigore il documento precedentemente approvato fino a quando la funzione competente per l'approvazione non ritenga sufficientemente adeguate le modifiche apportate. I documenti superati vengono conservati indicando il superamento sulle copie cartacee con inchiostro indelebile e archiviando come superate, nel sistema informativo aziendale, le disposizioni precedenti alla modifica.

### 5.3.1.3 Modifiche al Manuale della Qualità

RQ mantiene aggiornato il MQ adeguandolo costantemente allo sviluppo tecnologico ed organizzativo e nel rispetto di quanto stabilito nella Politica della Qualità (Allegato D al Manuale della qualità - MQ). Nel MQ le modifiche e i nuovi testi, al fine di rendere identificabili i cambiamenti apportati, sono descritti in un registro storico posto all'inizio del testo, nella forma della dichiarazione per punti, mentre nella tabella delle revisioni viene riportata la data di approvazione e il nome di chi ha avuto l'incarico di redigere le modifiche, di chi le ha verificate e di chi le ha approvate. Le modifiche sono opportunamente messe in evidenza.

Ogni qualvolta il MQ viene modificato, si aggiorna anche la tabella dello "stato di revisione" del MQ. Il massimo valore che può assumere l'indice di revisione del MQ è "10", valore oltre il quale è d'obbligo una riedizione del MQ. La riedizione può essere decisa dall'Alta Direzione anche quando la revisione comporta una riorganizzazione complessiva del MQ, con la ridefinizione dei contenuti e dell'ordine delle diverse sezioni, in conformità con le innovazioni introdotte dalle norme di riferimento.

In caso di riedizione, gli indici di revisione del manuale vengono azzerati e, a partire dalla successiva edizione, viene aggiunta l'indicazione della riedizione.

#### **5.3.1.4 Modifiche alle procedure e alle istruzioni**

Nelle procedure e nelle istruzioni le modifiche apportate sono sommariamente descritte nella tabella contenente gli indici di revisione del documento in esame (tabella con “descrizione/motivo modifica”) posta dopo il titolo all’inizio del documento.

Ogni qualvolta una procedura o una istruzione viene modificata, si aggiorna anche la relativa tabella dello "stato di revisione". Non vi è limite al numero di revisioni. Le modifiche sono opportunamente messe in evidenza

L’indice di revisione e la data di aggiornamento delle procedure e delle istruzioni sono riportati nel prospetto dei documenti per la qualità (appendice G del MQ). L’aggiornamento è curato da RQ che provvede ogni volta che vi è una nuova revisione e comunque almeno una volta all’anno.

#### **5.3.1.5 Modifiche alla modulistica e agli altri documenti per la qualità**

Nella modulistica e negli altri documenti per la qualità non è richiesto che vengano evidenziate le modifiche apportate.

Ogni qualvolta un modulo o un qualsiasi altro documento per la qualità viene modificato, si aggiorna il suo "stato di revisione". Non vi è limite al numero di revisioni di tali documenti per la qualità.

I documenti a rinnovo annuale (come alcuni allegati al Manuale della Qualità) riportano l’anno ed il numero delle revisioni eventualmente subite nel corso di quell’anno. L’indice di revisione e la data di aggiornamento degli allegati al manuale della qualità e dei moduli sono riportati nell’allegato F al Manuale della qualità.

I suddetti elenchi sono aggiornati RQ o da AQ ogni volta vi è una nuova revisione ed hanno un periodo di validità di 1 anno.

#### **5.3.1.6 Modifiche urgenti dei documenti**

In casi eccezionali, quando sia giustificata l’urgenza, in attesa della ri-emissione dei documenti modificati, DT o RQ possono apportare a mano le modifiche ritenute urgenti e necessarie. Le modifiche devono essere chiaramente identificate, siglate e datate e la funzione responsabile comunque deve attivarsi affinché nel più breve tempo possibile venga emesso il documento regolarmente revisionato. Con modalità simili sono effettuate e riesaminate le modifiche urgenti dei documenti conservati su supporto informatico. Le modifiche sono apposte mantenendo il testo precedente ed evidenziate con opportuni sistemi informatici, registrando nel corpo del testo data e funzione che le ha apportate. Il testo così modificato viene salvato con un titolo che evidenzi la revisione in corso, mentre una specifica comunicazione scritta della funzione responsabile alle funzioni interessate comunica l’immediata validità, per motivi di inderogabile urgenza, del testo modificato.

#### **5.3.1.7 Trattamenti dei documenti di origine esterna**

Tutte le norme, i codici, le leggi a disposizione per consultazione sono disponibili in formato digitale nella cartella del cloud in cui le persone autorizzate possono accedere mediante l’area riservata del sito web dell’organizzazione. Tali documenti sono mantenuti anche in copia cartacea presso la biblioteca tecnica dell’armadio della qualità e sono ordinate per tipologia dell’ente di emissione.

Le norme di interesse vengono periodicamente acquistate dall’Organizzazione.

La tenuta sotto controllo degli elenchi di normative e la periodicità dell’aggiornamento normativo è documentata da un elenco controllato come lista al MQ (MQ-GFC LST-A), che viene rimesso, sotto responsabilità di RQ, a cadenza annuale, salvo che non intervengano nuove emissioni delle norme e degli altri documenti prima della scadenza: a tal proposito RQ svolge un controllo mensile sulle edizioni delle normative e i tecnici, ad ogni apertura di commessa o avvio di intervento, verificano che la copia della normativa in uso sia quella in vigore ed eventualmente chiedono a DT copia della stessa nell’ultima edizione in vigore, che può essere consegnata anche in forma non controllata.

Tutte le modifiche apportate agli elenchi di documenti di origine esterna sono opportunamente messe in evidenza sull’elenco stesso attraverso lo specifico strumento di evidenziazione fornito dal software di scrittura, preferibilmente usando il colore grigio.

L'edizione di una normativa non più in vigore viene segnalata a DT, che provvede a segregarla, apponendo su di essa, in forma cartacea, la dicitura "SUPERATA" con data e firma e, in formato digitale, inserendola nella specifica cartella con evidenziazione del superamento di validità.

DT provvede quindi all'approvvigionamento della revisione in vigore della normativa, inoltrando richiesta al responsabile acquisti secondo quanto previsto dalla procedura PG 02.02 rev in corso. Una volta in possesso della nuova edizione della norma, preliminarmente RQ, in collaborazione con DT effettua una verifica in merito alla conformità e compatibilità della stessa con la precedente edizione della normativa e con le modalità operative dell'Organizzazione.

Evidenza di tale verifica è riportata su specifico verbale e con specifica dichiarazione datata e firmata da DT ed RQ, in originale, riportando negli specifici elenchi riepilogativi apposito flag di avvenuto controllo.

L'accertamento del corretto stato di aggiornamento è infine registrato, ove necessario, sul documento di pianificazione (piano di intervento).

### **5.3.1.8 Trattamento delle registrazioni**

I documenti di registrazione di azioni e processi interni sono registrati a cura del responsabile del processo stesso.

I documenti di registrazione di azioni e processi esterni sono registrati a cura del ricevente e trasmessi ai responsabili del relativo processo eseguendo preliminarmente un'analisi dei rischi.

In particolare tutti i documenti provenienti da terzi sono sottoposte ad un primo vaglio dall'addetto, che può caricare in un'apposita cartella tutte i documenti di scarsa rilevanza (per esempio le pubblicità), inviando al responsabile incaricato della gestione della documentazione tutto il resto. Il responsabile dei documenti vaglia i documenti di media rilevanza, da affidare ai responsabili dei diversi processi e quelle di alta rilevanza da inviare, oltre che ai responsabili dei processi, anche all'Alta Direzione. Per esempio: un semplice sollecito di pagamento viene inoltrato al responsabile del procedimento (il responsabile amministrativo), la sospensione di un servizio a causa di un mancato pagamento o un decreto ingiuntivo vengono inoltrati al responsabile del procedimento ma anche al Amministratore Delegato e all'Amministratore.

Per vagliare i documenti di origine esterna si utilizza il metodo del semaforo: verde per i documenti di scarsa rilevanza, giallo per quelli di media rilevanza, rosso per quelli di alta rilevanza.

### **5.3.1.9 Distribuzione dei documenti e delle registrazioni**

RQ distribuisce i documenti e le registrazioni agli incaricati attraverso il sistema informativo digitale, pubblicando il nuovo documento o la revisione di un documento già esistente nell'area riservata all'organizzazione del sito web e inviando agli interessati una notifica dell'avvenuta pubblicazione.

Nelle riunioni periodiche (almeno annuali) finalizzate alla valutazione dell'efficienza e dell'efficacia del sistema di gestione RQ raccoglie le valutazioni sui documenti da parte degli incaricati dei processi verificando la disponibilità e la conoscenza dei requisiti.

La notifica inviata e la sottoscrizione del verbale delle riunioni costituisce evidenza della distribuzione dei documenti.

## **5.4 ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI E DELLE REGISTRAZIONI**

Tutti i documenti e le registrazioni del Sistema di gestione dell'Organizzazione sono raccolti ed archiviati in forma cartacea e digitale.

L'archivio cartaceo (nell'armadio della qualità) e quello digitale sono organizzati in maniera parallela. L'organizzazione utilizza i raccoglitori ad anelli e le buste forate come rispettivamente cartelle e files dell'archivio digitale, mantenendo la stessa organizzazione.

Essa consente:

1. la facile reperibilità della documentazione;
2. la corretta conservazione e protezione della documentazione;
3. l'accesso discriminato alla documentazione stessa.

I documenti e le registrazioni in formato cartaceo sono archiviati in appositi faldoni allocati nel relativo “armadio qualità”, presente nella sede principale dell’organizzazione, chiaramente ed univocamente identificato e riconoscibile. RQ è responsabile della tenuta dell’archivio cartaceo

I documenti e le registrazioni in formato digitale non modificabile sono archiviati in apposite cartelle di drive accessibili mediante password dall’area riservata del sito web e sono stampabili all’occorrenza. La non modificabilità dei documenti interni è garantita dalla firma digitale del DT. RQ è responsabile della tenuta dell’archivio digitale.

In cartelle distinte accessibili esclusivamente a RQ sono mantenute le copie digitali editabili per consentire una più agevole revisione in caso di necessità (vedi par 8.4)

#### **5.4.1 Organizzazione dell’archivio**

L’archivio è distinto in due macro-comparti

1. Mantenimento dei documenti (AMD)
2. Conservazione delle registrazioni

##### **5.4.1.1 Mantenimento dei documenti**

La cartella “mantenimento dei documenti” è divisa in:

1. Documenti interni (manuale, procedure, istruzioni, moduli – AMDI)
2. Documenti esterni (normative, specifiche - AMDE)

##### **5.4.1.2 Documenti interni**

La cartella “Documenti interni” contiene tutta la documentazione prescrittiva relativa alla gestione del sistema della qualità, dell’ambiente e della sicurezza, raccolta in forma digitale e cartacea. Essa è divisa in 5 subcartelle:

1. Manuale
2. Procedure Gestionali
3. Procedure Tecniche
4. Istruzioni
5. Moduli

##### **5.4.1.3 Documenti esterni**

La cartella “Documenti esterni” contiene tutta la documentazione relativa alle normative e specifiche applicabili, raccolta in forma digitale e cartacea.

##### **5.4.1.4 Conservazione delle registrazioni**

La cartella “conservazione delle registrazioni” è divisa in:

1. conservazione delle registrazioni delle attività di supporto
2. conservazione delle registrazioni delle attività di business

#### **5.4.2 Attività di supporto**

La cartella “attività di supporto” è divisa in sub-cartelle, una per ogni processo:

1. **direzione**, a sua volta ripartita in riesame della direzione, audit interni, audit esterni, non conformità, azioni correttive, analisi dei rischi, piano di miglioramento;
2. **clienti**, a sua volta ripartita in rapporti sulla soddisfazione dei clienti e reclami (il riesame del contratto è parte integrante della documentazione relativa alla produzione e le analisi di marketing sono riportate nei rapporti di analisi dei rischi);
3. **persone**, contenente per ogni dipendente una cartella con il consenso per il trattamento dei dati, i documenti personali, gli attestati e le schede di valutazione;
4. **dotazioni**, a sua volta ripartita in 3 sub-cartelle:
5. **gestione dei cespiti**, contenente documenti dei fabbricati e degli impianti generali (fabbricati), documenti degli impianti specifici, dei macchinari e delle attrezzature

(macchinari), documenti delle apparecchiature di prova e di misura (apparecchiature). Ognuna di queste tre sub cartelle contiene per ogni dotazione o cespite una cartella con la documentazione che attesta titolo di possesso, regolarità, adeguatezza, tenuta sotto controllo)

6. **gestione ambientale**, contenente tutta la documentazione inerente la gestione ambientale relativa alle autorizzazioni iniziali e al mantenimento del rispetto dei requisiti attraverso le attività di controllo e dichiarazioni periodiche distinte per esercizio (per esempio MUD)
7. **gestione della sicurezza**, contenente tutta la documentazione inerente la gestione della sicurezza relativa alle autorizzazioni iniziali e al mantenimento del rispetto dei requisiti attraverso le attività di controllo e dichiarazioni periodiche distinte per esercizio (per esempio elenco degli attestati di formazione, le cui copie sono contenute nelle schede del personale, verbale art. 35, registro degli esposti, registro antincendio)
8. **documenti**, distinto in corrispondenze in entrata (IN) e corrispondenze in uscita (OUT) e contenente un registro di protocollo;
9. **acquisti**, contenente un registro e una cartella con le sub-cartelle degli approvvigionamenti ordinate cronologicamente con all'interno i documenti relativi (DDT, fatture in copia, attestati, certificati, manuali, altri documenti);
10. **amministrazione**, contenente la prima nota cassa e banca, articolata, se del caso, in distinti punti vendita, la cartella delle fatture di acquisto, la cartella degli oneri (fiscali, bancari, diversi), la cartella delle fatture di vendita, la cartella degli estratti conto bancari, la cartella anagrafica (certificato di iscrizione CCIAA, visura, certificato INAIL, INPS, dichiarazione codice Ateco, ecc...)

### 5.4.3 Attività di business

La cartella "attività di business" è divisa in sub-cartelle, una per ogni tipologia di attività:

1. **Commesse** (attività una tantum)
2. **Produzione** (attività continuative)

La cartella **commesse** contiene una sub cartella per ogni anno di esercizio al cui interno è conservato un registro delle commesse e per ogni commessa una sub-cartella con i documenti di riesame del contratto, del riesame di fattibilità, del piano di intervento, dei documenti del cliente, dei rapporti di prova, dei rapporti finali, delle certificazioni, della fattura e del pagamento. Tali documenti sono raccolti a cura del Responsabile di Commessa RCM

I documenti tecnici generali sono archiviati a cura di DT.

L'accesso agli archivi tecnici è riservato a RCM competente e a DT, oltre a AD e a RQ.

#### 5.4.3.1 Conservazione dei documenti e delle registrazioni

L'iter delle nuove commesse viene brevemente qui riportato. All'interno del drive verrà aperte una commessa indicando l'anno e il numero sequenziale per la sua numerazione. All'interno della cartella commessa verranno aperte due sub-cartelle destinate una all'amministrazione (nella quale verranno conservate tutti i documenti relativi al processo amministrazione come: fatture, ordini, offerte, ecc.) e una per il processo produzione (nella quale verranno conservati tutti i documenti relativi al processo produzione come: relazioni tecniche, eventuali certificazioni, dichiarazioni di conformità, ecc.).

Le registrazioni della qualità sono registrate nel sistema informativo aziendale e vengono mantenute memorizzate nei back up di sistema per tutto il tempo di conservazione stabilito da MQ.

I documenti cartacei superati vengono tenuti in raccoglitori separati, marcati col timbro "SUPERATO".

I documenti di commessa sono conservati in raccoglitori chiusi;

I documenti contrattuali e relativi alle attività svolte vengono conservati in formato cartaceo per almeno 10 anni, ed in formato digitale per almeno 30 anni.

Trascorso il periodo di conservazione il Responsabile dell'ultima emissione del documento distrugge il documento stesso.

### 5.4.3.2 Annullamento dei documenti e delle registrazioni

I documenti e le registrazioni possono essere annullati solo dalla funzione che ha approvato la prima emissione del documento o della registrazione.

L'annullamento deve essere tempestivamente registrato sui relativi elenchi o registri e deve esserne data comunicazione ai detentori del documento o della registrazione mediante avviso scritto.

### 5.4.3.3 Accesso ai documenti e alle registrazioni

I risultati delle attività svolte e le altre informazioni ottenute dai Clienti sono coperte dal segreto d'ufficio e come tali sono considerate documenti riservati.

A tale scopo tutto il personale del Laboratorio ha sottoscritto una dichiarazione con la quale si impegna a non divulgare nessuna informazione relativa al lavoro svolto ed ai risultati ottenuti.

L'accesso all'archivio digitale dei documenti interni ed esterni in formato non modificabile (firmati digitalmente) è consentito a tutti gli operatori autorizzati con la password A

L'accesso all'archivio digitale dei documenti interni in formato modificabile è consentito solo a AD, DT e RQ con la password B

L'accesso all'archivio delle registrazioni delle attività di business è consentito a tutti gli operatori autorizzati con la password A

L'accesso all'archivio delle registrazioni delle attività di supporto è consentito all'Amministratore Delegato (AD), al Direttore tecnico (DT), al responsabile Qualità (RQ) e al responsabile amministrativo (RA) con la password C

L'accesso all'armadio della qualità e ai documenti e alle registrazioni in formato cartaceo è consentita solo a DT ed RQ. Chiunque voglia accedere ai documenti cartacei lo può fare solo in presenza e dietro autorizzazione di DT o RQ.

## 6 Responsabilità dei documenti e delle registrazioni

Nel presente paragrafo sono indicate sinteticamente e senza pretesa di esaustività le responsabilità relative alla gestione dei principali documenti e registrazioni.

### 6.1 Sigle utilizzate

Il prospetto che segue utilizzerà le seguenti sigle:

<b>Sigle</b>	<b>Descrizioni</b>
AMDI	Archivio Mantenimento Documenti Interni
AMDE	Archivio Mantenimento Documenti Esterni
ACRAS	Archivio Conservazione Registrazioni Attività di Supporto
ACRAB	Archivio Conservazione Registrazioni Attività di Business
AD	Amministratore Delegato
DT	Direttore Tecnico
RQ	Responsabile Qualità
RA	Responsabile Amministrativo
RC	Responsabile Commerciale
RT	Responsabile Tecnico
OR	Operatore di Reparto
RCM	Responsabile Commessa

### 6.2 Responsabilità del trattamento dei documenti

Le responsabilità del trattamento dei documenti ed in particolare per la loro redazione o ricezione, verifica, approvazione, distribuzione, archiviazione e mantenimento (controllo periodico e revisione) sono indicate nella tabella seguente:

Documenti interni	Redazione	Verifica	Approvazione	Distribuzione	Archiviazione	Mantenimento	Archivio
Manuale Qualità MQ	DT	RQ	AD	RQ	RQ	AD	AMDI
Procedure Gestione PG	DT	RQ	AD	RQ	RQ	AD	
Procedure Tecniche PT	RT	RQ	DT	RQ	RQ	DT	
Istruzioni Operative IO	RT	RQ	DT	RQ	RQ	DT	
Modulistica MD	RT	RQ	DT	RQ	RQ	DT	

Documenti esterni	Ricezione	Verifica	Approvazione	Distribuzione	Archiviazione	Mantenimento	Archivio
Normative e specifiche	DT	RQ	DT	RQ	RQ	DT	AMDE

### 6.3 Responsabilità del trattamento delle registrazioni

Le responsabilità del trattamento delle registrazioni ed in particolare per la loro redazione o ricezione, verifica, approvazione (ove del caso), distribuzione, archiviazione sono indicate nella tabella seguente:

Registrazioni		Redazione / Ricezione	Verifica	Approvazione	Distribuzione	Archiviazione	
Registro AI e RD	Reg AQ	RQ	RQ	---	RQ	RQ	ACRAS 1-DIR
Audit Interni AI	AI	RQ	RQ	---	RQ	RQ	
Riesame Direzione RD	RD	RQ	DG	AD	RQ	RQ	
Registro AE	Reg AE	RQ	RQ	---	RQ	RQ	
Audit esterni AE	AE	RQ	RQ	---	RQ	RQ	
Registro CQ (NC e AC)	Reg CQ	RQ	DT	AD	RQ	RQ	
Non Conformità	NC	RQ	DT	AD	RQ	RQ	
Azioni Correttive	AC	RQ	DT	AD	RQ	RQ	
Analisi dei rischi	AR	RQ	DT	AD	RQ	RQ	
Piano di miglioramento	PM	RQ	DT	AD	RQ	RQ	ACRAS 2-CLI
Registro dei reclami	Reg RCL	RC	RQ	DT	RQ	RC	
Reclami	RCL	RC	RQ	DT	RQ	RC	
Registro offerte ai clienti	Reg OF-C	RC	DT	DT	RC	RC	
Richiesta offerta clienti	RO-C	RC	DT	DT	RC	RC	
Offerte ai clienti	OF-C	RC	DT	DT	RC	RC	ACRAS 3-PER
Ordini dei clienti	RO-C	RC	DT	DT	RC	RC	
Registro persone	Reg SP	RP	DT	DT	RP	RP	
Schede Persone	SP	RP	DT	DT	RP	RP	ACRAS 4-DOT
Documenti Persone	Doc SP	RP	DT	DT	RP	RP	
Registro Dotazioni	Reg SD	DT	RQ	AD	RQ	RA	ACRAS 4-DOT
Schede Fabbricati	SF	DT	RQ	AD	RQ	RA	

Documenti fabbricati	DF	DT	RQ	AD	RQ	RA	
Schede Macchinari	SM	DT	RQ	AD	RQ	DT	
Documenti Macchinari	DM	DT	RQ	AD	RQ	DT	
Schede Apparecchiature	SA	DT	RQ	AD	RQ	DT	
Documenti Apparecchiature	DA	DT	RQ	AD	RQ	DT	
Registro di protocollo	PROT	RA	DT	AD	---	RA	ACRAS 5-DOC
Corrispondenze IN	IN	RA	DT	AD	RA	RA	
Corrispondenze OUT	OUT	RA	DT	AD	---	RA	
Registro fornitori	RF	RA	DT	AD	RA	RA	ACRAS 6-ACQ
Schede valutazione fornitori	SF	RA	DT	AD	---	RA	
Registro offerte fornitori	Reg OF-F	RA	DT	AD	---	RA	
Richieste offerte fornitori	RO-F	RA	DT	AD	---	RA	
Offerte fornitori	OF-F	RA	DT	AD	---	RA	
Registro ordini ai fornitori	Reg OR-F	RA	DT	AD	---	RA	
Ordini ai fornitori	OR-F	RA	DT	AD	---	RA	ACRAS 7-AMM
Registro DDT	Reg DDT	RT	RT	RT	---	RA	
DDT in entrata	DDT IN	OR	RT	RT	---	RA	
DDT in uscita	DDT OUT	OR	RT	RT	---	RA	
Registro fatture	Reg FT	RA	DT	AD	RA	RA	
Fatture Vendita	FT OUT	RA	DT	AD	RA	RA	
Fatture Acquisti	FT IN	RA	DT	AD	RA	RA	
Doc pagamento di clienti	DP-C	RA	DT	AD	RA	RA	
Doc pagamento a fornitori	DP-F	RA	DT	AD	RA	RA	ACRAS 8- PROD
Registro di ricezione	RIC	OR	RT	DT	RCM	RCM	
Riesame del contratto	R-CON	DT	--	---	RCM	RCM	
Riesame di fattibilità	R-FAT	DT	--	---	RCM	RCM	
Registro delle commesse	JOB	OR	RT	DT	RCM	RCM	
Registro lavori segregati	SEGR	OR	RT	DT	RCM	RCM	
Registro dei punti vendita	PDV	DT	RQ	AD	RA	RA	
Registro dei prodotti	PRO	DT	RQ	AD	RA	RA	

La tabella sinottica è sintetica e indicativa.

Per ogni processo le responsabilità sono individuate in maniera dettagliata nelle relative procedure.

I registri delle commesse, dei prodotti e dei punti vendita contengono diverse tipologie di documenti la cui identificazione è realizzata sulla base di quanto previsto al par. 6.2

**FINE DOCUMENTO**



## ALLEGATO A

classificazione dei documenti e delle registrazioni e relative competenze

Processo	Documento			
0 - sistema	Manuale del Sistema di Gestione			
1 - direzione	Riesame della Direzione			

Processo		Registrazione		
0 - sistema		Lista di riscontro normative di riferimento		
1 - direzione	Riesami della direzione	Verbali del riesame della Direzione		
		Verbali ex art. 35 D.lgs 81/08		
		Verbali di altri riesami generali		
	Non conformità e azioni correttive	Rapporto di non conformità		
		Registro non-conformità		
		Rapporto di azione correttiva		
		Registro azioni correttive		
	Audit	Programma audit interno		
		Piano audit interno		
		checklist audit interno		
Rapporto audit interno				
2 - clienti		Registro reclami		

01	Ordine di servizio	segreteria	RP	RP / AD	(direzione)
01		AQ-RQ	AQ-RQ	AD/RQ	RQ
01		AQ-RQ	AQ-RQ	AD	RQ
01		AQ-RQ	AQ-RQ	RQ	RQ
01	Rapporto di riunione	Tutti	RQ	AD	RQ
01	Rapporto di non conformità	TECNICO RESP	DT	RQ	RQ
01	Rapporto di riesame della direzione	RQ	-	AD	RQ
02	Conferma d'ordine	RC	DT	RC	RAM
02	Elenco rich.d'offerta/offerte	RC	DT	RC	RC
02	Richiesta d'offerta verbale	DT/RC	DT	RC	RAM
02	Offerta	DT/RC	DT	RC	RAM
02	Elenco fornitori qualificati	RAQ	-	RQ	RQ

02	Checklist valutazione fornitore	TECNICO RESP/DT	DT	RQ	RQ
02	Richiesta di approvvigionamento	TECNICO RESP	DT	RA	RA
02	Ordine singolo di fornitura	RA	RQ	RA	RA
02	Ordine aperto di fornitura	RA	RQ	RA	RA
02	Tariffario	RC	DT	AD	RC/RQ
03	Valutazione preliminare	RP/DT	RP/DT	RP/DT	RQ
03	Attestato di qualifica / mantenimento qualifica	RP/DT	RP/DT	RP/DT	RQ
03	Attestato formazione esperienza competenza	RP/DT	RP/DT	RP/DT	RQ
03	Programma di addestramento	RP	DT	RP	RQ
03	Diploma qualifica CND	DT CND III livello	-	AD	RQ
03	Scheda corso di addestramento	responsabile	RP	-	RQ
03	Certificato qualifica personale CND	DT CND III livello	-	AD	RQ
04	Elenco app. di prova e misura	RQ	DT	-	RQ
04	Elenco campioni di prima linea	TTA	DT	RQ	RQ
04	Elenco materiali standard di rif.	TTA	DT	RQ	RQ
04	Piano di manutenzioni e tarature	TECNICO RESP	DT	RQ	RQ
04	Scheda apparecchiatura	TECNICO RESP	DT	RQ	RQ
04	registro manutenzioni	TECNICO RESP	DT	RQ	RQ
04	Rapporto di taratura interno VT	TTA/TECNICO CND /SP	TECNICO RESP	TECNICO RESP	RQ
05	Elenco documenti di origine interna	AQ/RQ	-	-	RQ
05	Elenco norme	AQ/RQ	DT	-	RQ
05	Istruzione di lavoro	TECNICO RESP	DT	RAQ	RQ
05	Liste di distribuzione	RQ	-	-	RQ
05	Moduli	TECNICO RESP	TECNICO RESP/DT	RAQ	RQ

05	Manuale della qualità	RQ	DT	AD	RQ
06	Fattura	IA	-	RAM	RAM
07	Minuta di prova	TX	DT/RCM	DT/RCM	RAM
07	Piano di qualità (controllo)	RCM	-	DT	RCM
07	Programma settimanale prove	DT/RCM	DT	DS	RQ
07	Piano di qualità (lavoro)	RCM	-	DT	RAM
07	Rapporto di prova	TECNICO RESP/IC	DT	DT	RAM
07	Rapporto di prova ACCREDIA	TECNICO RESP/IC	DT	DT	IC
07	Elenco prove ACCREDIA in repertorio	RQ	DT	RQ	RQ
07 - lg.1086	Verbale di accettazione	SEG	-	-	SEG
07 - lg.1086	Certificato di prova Lg. 1086	SEG	SP	DT	RC
07 - lg.1086	Registro dei certificati (Lg. 1086)	SEG	-	-	RAM