



AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA
RESIDENZIALE DI POTENZA

Via Manhes, 33 – 85100 Potenza
tel. 0971413111 – fax. 0971410493
www.aterpotenza.it

GESTIONE DOCUMENTI E REGISTRAZIONI

Documento
RDQ/PG/02

rev. **03**

Data: 03-01-23

pag.

1

9

SOMMARIO

1. PIANIFICAZIONE	2
1.1. SCOPO DELLA PROCEDURA GESTIONALE	2
1.2. OBIETTIVI E STANDARD DEL PROCESSO	2
1.3. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE	2
2. GESTIONE DEL PROCESSO	3
2.1. DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA	3
2.2. DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA	3
2.2.1. Requisiti di legge.....	3
2.3. DOCUMENTI RELATIVI AL SISTEMA QUALITÀ	4
2.3.1. Carta dei servizi.....	4
2.3.2. Manuale della Qualità	4
2.3.3. Procedure Gestionali	5
2.3.4. Istruzioni Operative e Linee Guida.....	5
2.3.5. Classificazione dei documenti del Sistema di Gestione della Qualità	5
2.3.6. Distribuzione dei documenti	5
2.3.7. Conservazione dei documenti emessi.....	6
2.3.8. Archiviazione dei documenti e dei dati emessi	6
2.3.9. Revisione dei documenti.....	6
2.3.10. Rintracciabilità dei documenti (protocollo informatico)	6
2.4. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DATI ELETTRONICI	7
2.4.1. Identificazione tramite codici dei supporti informativi	7
2.4.2. Procedure di backup dei dati elettronici	7
2.5. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI PER LA QUALITÀ	7
3. REGISTRAZIONI	8
4. INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI	9
5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO	9
6. ALLEGATI	9
6.1. MOD. 02-01 ELENCO DOCUMENTI DEL SGQ	9
6.2. MOD. 02-02 ELENCO REQUISITI DI LEGGE	9
6.3. MOD. 02-03A/B MODULO DI DISTRIBUZIONE DEI DOCUMENTI	9
6.4. MOD. 02-04 MATRICE DI DISTRIBUZIONE PER FUNZIONE.....	9

COPIA CONTROLLATA N°

--	--	--

COPIA NON CONTROLLATA

--

rev.	3	data	03-01-23	redatto	RDQ	verificato	RDQ	approvato	DIR
	2		04-12-12						
	1		23-10-06						
	0		01-03-06						

Le modifiche introdotte al documento rispetto alla precedente revisione sono evidenziate con il segno riportato a margine

1. PIANIFICAZIONE

1.1. SCOPO DELLA PROCEDURA GESTIONALE

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità di “controllo dei documenti e delle registrazioni” generate durante le attività lavorative, necessarie:

- per approvare, riesaminare e aggiornare i documenti e per verificarne l'adeguatezza prima della loro emissione;
- per assicurare l'individuazione dei documenti di origine interna ed esterna e la loro corretta distribuzione;
- per assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti emessi ed adottati;
- per assicurare l'identificazione e la leggibilità dei documenti nel tempo;
- per assicurare che le versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione, evitando l'uso involontario dei documenti obsoleti.

1.2. OBIETTIVI E STANDARD DEL PROCESSO

Gli obiettivi e standard individuati dalla Direzione per i processi e le funzioni descritti nella presente procedura, sono riportati nel documento **Obiettivi e Standard dei Processi** (Mod. 01-01).

1.3. RESPONSABILITÀ E RISORSE COINVOLTE

La responsabilità di gestire le attività descritte nella seguente procedura è affidata al **Rappresentante della Direzione per la Qualità (RDQ)**. Egli deve inoltre:

- consentire l'identificazione e la rintracciabilità dei documenti e delle registrazioni, e la correlazione ai servizi cui si riferiscono;
- distribuire i documenti al fine di far conoscere le informazioni alle funzioni che devono utilizzarle;
- conservare i documenti e le registrazioni nei luoghi aventi condizioni ambientali idonei ad evitare deterioramenti, danni o smarrimenti.

Nel processo sono altresì coinvolti:

SIGLA	FUNZIONE
DIR	Direttore dell'Azienda
DOP	Direzione Operativa

2. GESTIONE DEL PROCESSO

I documenti e i dati prodotti e/o utilizzati dall'**ATER**, ritenuti fondamentali per lo svolgimento delle attività, sono classificati secondo le seguenti tipologie:

- **documenti di origine interna** di natura tecnica e/o amministrativa, prodotti dall'Ente e che definiscono per ogni servizio le relative specifiche e
- **documenti e dati di origine esterna** (normative e leggi cogenti, dati e informazioni forniti dai Clienti/Utenti e dai fornitori dell'Ente);
- **documenti e dati del Sistema di Gestione Qualità;**
- **registrazioni** generate durante le attività/processi erogati dall'Ente.

2.1. DOCUMENTI DI ORIGINE INTERNA

Prima dell'emissione, i documenti e i dati interni sono verificati ed approvati per adeguatezza da personale autorizzato secondo le indicazioni fornite nelle **tabelle di Registrazione** allegate ad ogni procedura o istruzione operativa.

2.2. DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA

Quando, presso gli uffici dell'**ATER**, pervengono documenti e dati di origine esterna, questi sono registrati su apposite liste di accettazione (*Protocollo*) assegnando loro un codice interno indicante l'anno in corso e l'ordine cronologico di ricezione.

2.2.1. Requisiti di legge

RDQ, in collaborazione con i **Responsabili di Area** competenti, ha il compito di individuare quali sono i requisiti legali e normativi applicabili alle attività svolte dall'Ente, al fine di garantire la loro erogazione in conformità ad essi.

I requisiti di legge fondamentali per l'**ATER** riguardano essenzialmente:

- regolamenti e norme costitutive dell'organizzazione;
- regolamenti e norme di attuazione delle finalità dell'Ente (realizzazione, manutenzione e gestione di interventi costruttivi);
- regolamenti e norme di attuazione e gestione della Carta dei Servizi erogati dall'Ente;
- procedure di attuazione della Legge Quadro in materia di Lavori Pubblici;
- attività connesse alla sicurezza dei cantieri e dei luoghi di lavoro;
- contratti di lavoro del personale dipendente.

RDQ ha inoltre il compito di;

- reperire i testi di tali norme, leggi e regolamenti e riportare i requisiti pertinenti per i servizi svolti in un apposito **Elenco dei requisiti di legge (Mod. 02-02)**;
- eseguire la valutazione di conformità di tutte le attività svolte dall'**ATER** rispetto alle prescrizioni normative applicabili e, se del caso, avviare le azioni necessarie al loro soddisfacimento;
- garantire l'aggiornamento normativo mediante l'abbonamento a banche dati legislative e/o pubblicazioni periodiche di informazioni pervenute da associazioni specifiche di categoria o direttamente dagli enti legislativi (Gazzette Ufficiali e B.U.R.

Basilicata);

- garantire l'accesso e la divulgazione dei requisiti di legge vigenti a tutto il personale interno interessato.

2.3. DOCUMENTI RELATIVI AL SISTEMA QUALITÀ

I documenti fondamentali del Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- **Carta dei servizi erogati dall'Ente;**
- **Manuale di Gestione della Qualità;**
- **Procedure Gestionali;**
- **Istruzioni Operative e Linee Guida.**

2.3.1. Carta dei servizi

La **Carta dei Servizi** è il documento volto alla tutela dei diritti degli utenti: attribuisce agli stessi un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi di cui sono fruitori.

Con la **Carta dei Servizi** l'**ATER** predefinisce e rende noti all'esterno:

- i principi fondamentali ai quali ispira la sua attività;
- gli aspetti rilevanti di qualità che l'utente può attendersi dalla fornitura dei servizi erogati dall'Ente (Fattori di Qualità);
- gli obiettivi qualitativi o quantitativi ai quali dovranno tendere i servizi erogati dall'Ente (Standard) unitamente ai meccanismi interni di monitoraggio degli stessi;
- i mezzi messi a disposizione degli utenti per evidenziare insoddisfazioni e/o anomalie di erogazione dei servizi, percepiti con livelli di qualità inferiori agli standard prefissati (procedure di reclamo e di rimborso).

La **Carta dei Servizi** è formalmente emessa da **AMM** in accordo con la politica, gli obiettivi, la struttura, la normativa di riferimento e gli impegni per la qualità stabiliti. Prima della sua emissione la **Carta dei Servizi** è verificata e discussa in seno alla **Direzione Operativa**; la sua approvazione è a cura di **AMM** con l'apposizione della sua firma sulla pagina di presentazione.

2.3.2. Manuale della Qualità

La politica e gli obiettivi per la qualità dell'**ATER** sono definiti e documentati nel **Manuale di Gestione della Qualità (MGQ)**.

Il Manuale è realizzato seguendo la struttura della norma di riferimento (**UNI EN ISO 9001/2015**) e descrive:

- il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- le eventuali esclusioni con le relative giustificazioni;
- il riferimento alle procedure;
- una descrizione delle interazioni dei processi del sistema gestionale.

Prima dell'emissione, a cura di **RDQ**, il Manuale viene verificato e discusso dalla **DOP** ed approvato, nella versione applicabile, da **DIR** tramite l'apposizione della sua firma sulla copertina e, dove richiesto, nelle pagine interne del documento.

2.3.3. Procedure Gestionali

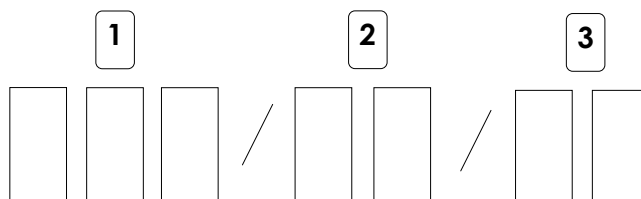
Le Procedure Gestionali esplicitano in modo dettagliato i punti del Manuale e contengono l'indicazione di compiti, funzioni, responsabilità, e l'organizzazione adottata per la gestione dei processi necessari allo svolgimento delle finalità dell'Ente. Attraverso le procedure si realizzano gli obiettivi e gli indirizzi della politica per la qualità individuati dalla direzione dell'ATER. Detti documenti sono redatti dai responsabili dei processi (**Dirigenti U.D.**) oggetto di procedura, verificati ed emessi da **RDQ** ed approvati da **DIR**.

2.3.4. Istruzioni Operative e Linee Guida

Le Istruzioni operative e le Linee guida sono documenti che esplicitano in modo dettagliato come deve essere eseguita una determinata attività e chi deve eseguirla. Stabiliscono le modalità di esecuzione, le responsabilità coinvolte, gli eventuali strumenti e i documenti da adoperare. Detti documenti sono emessi direttamente dall'Area interessata, verificati da **RDQ** e approvati da **DIR**.

2.3.5. Classificazione dei documenti del Sistema di Gestione della Qualità

I documenti del Sistema Qualità utilizzati dall'Ente, ad esclusione del Manuale, sono individuati mediante un codice alfanumerico di seguito descritto:



in cui

1. **Sigla di tre cifre (acronimo) rappresentativa della funzione che emette il documento;**
2. **Tipo di documento emesso:**
 - **CS** Carta dei Servizi;
 - **PG** Procedura Gestionale;
 - **IO** Istruzione operativa;
 - **LG** Linee guida.
3. **Numero progressivo del documento emesso, a partire da 01.**

2.3.6. Distribuzione dei documenti

La distribuzione dei documenti può avvenire in **forma controllata** o in **forma non controllata**.

Nel primo caso la registrazione della distribuzione consente di rintracciare in qualsiasi momento i possessori del documento in modo da facilitare la fase di aggiornamento e garantire il corretto utilizzo dello stesso (revisione vigente nei luoghi appropriati).

La trasmissione in **copia controllata** e la gestione della documentazione costituente il Sistema Qualità è a cura di **RDQ** il quale, per la distribuzione nelle aree interessate, ricorre al sistema informatico intranet aziendale: la documentazione è trasmessa in formato stampa non modificabile (.pdf), reso disponibile on-line a tutti gli interessati (anche esterni all'organizzazione) tramite consultazione del sito web aziendale. Per la distribuzione interna, **RDQ** individua le funzioni destinatarie sulla scorta delle indicazioni riportate nella **Matrice di distribuzione dei documenti per funzione (Mod. 02-04)**.

Resta a carico dei destinatari dei documenti, la responsabilità di eliminare quelli superati.

I documenti forniti in **copia non controllata** non sono aggiornati nel caso di eventuali revisioni.

2.3.7. Conservazione dei documenti emessi

Ogni unità che ha emesso o ricevuto un documento lo conserverà presso la propria area; resta a cura dei relativi Responsabili provvedere ad assicurare che:

- i documenti, nella versione applicabile, siano disponibili sui luoghi di utilizzazione;
- i documenti siano e rimangano costantemente leggibili e facilmente identificabili;
- se divenuti obsoleti, gli stessi siano adeguatamente identificati (per esempio con la dicitura: **SUPERATO**), quando siano da conservare per qualsiasi scopo.

2.3.8. Archiviazione dei documenti e dei dati emessi

L'archiviazione dei documenti è definita da **RDQ** secondo le indicazioni fornite dalle **tabelle di Registrazione** presenti in calce ad ogni procedura e/o istruzione.

2.3.9. Revisione dei documenti

Nell'eventualità si dovessero apportare delle modifiche ai documenti, queste sono sempre verificate ed approvate dalle stesse funzioni che hanno eseguito la prima verifica e dato la loro approvazione.

Le modifiche apportate ai documenti, quando possibile, sono visivamente rappresentate evidenziando i cambiamenti intervenuti, nei contenuti o nella struttura, nei modi ritenuti più idonei e comunque portati a conoscenza degli interessati (per es. aggiornando lo stato di revisione e la data di emissione).

La **Carta dei Servizi** sarà revisionata in caso di modifiche alla normativa di riferimento o variazioni significative all'organizzazione o al processo di erogazione dei servizi resi all'utenza. Tutte le unità possono inviare per iscritto a **RDQ** suggerimenti di revisione e/o integrazioni alla **Carta dei Servizi**. Resta a cura di **RDQ** assicurare un riesame di adeguatezza della **Carta dei Servizi** almeno con frequenza annuale, in occasione dell'attività di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

2.3.10. Rintracciabilità dei documenti (protocollo informatico)

La rintracciabilità dei documenti è sempre garantita attraverso la registrazione del protocollo della corrispondenza interna e/o esterna.

Nello specifico, per la identificazione e rintracciabilità della corrispondenza prodotta dalle aree aziendali, è adottata una procedura di assegnazione di un protocollo informatico che prevede le seguenti modalità operative.

A) Protocollo interno

È a cura dei **Responsabili di area** emittenti, richiedere al sistema informatico aziendale l'assegnazione del protocollo da riportare sulle note/comunicazioni interne. Il sistema consente di tracciare lo stato di avanzamento della comunicazione all'interno dell'organizzazione.

B) Protocollo esterno

Le funzioni interessate a trasmettere comunicazioni verso destinatari esterni all'azienda, inviano la nota all'area "**Affari Generali e Contrattualistica**", per l'assegnazione del protocollo identificativo di uscita riportato direttamente dall'ufficio preposto sulla nota di trasmissione, prima dell'effettiva spedizione ai destinatari.

2.4. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DATI ELETTRONICI

2.4.1. Identificazione tramite codici dei supporti informativi

L'identificazione dei documenti generati durante le attività operative dell'Ente che sono conservati su supporto informatico (floppy disk, CD, ecc.), avviene mediante l'impiego delle seguenti informazioni:

- **Codificazione:** Area emittente, numero progressivo, anno di riferimento (Esempio: RDQ/001/05);
- **Identificazione:** si indica il Cliente (ente ricevente) o l'attività a cui si riferiscono le informazioni contenute nel supporto di registrazione (floppy disk, CD, ecc.);
- **Oggetto:** indicazione del contenuto dei documenti inclusi nel supporto informatico;
- **Data e revisione:** indicazione della data di registrazione e, eventualmente, della revisione del contenuto del supporto informatico.

2.4.2. Procedure di backup dei dati elettronici

I dati di natura elettronica che si intende gestire in forma controllata sono sottoposti, prima della loro archiviazione, a procedura di duplicazione elettronica (backup).

Almeno con cadenza annuale, il responsabile dell'area emittente effettua il backup dei dati inerenti la sua unità lavorativa; nei casi ritenuti maggiormente critici l'area interessata stabilisce di volta in volta frequenze di backup maggiormente restrittive.

Il backup sarà effettuato secondo le caratteristiche proprie del sistema informatico presente nell'area organizzativa. L'identificazione dei supporti di backup (floppy disk, CD o altro) è eseguita secondo la procedura indicata al precedente paragrafo.

2.5. TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI PER LA QUALITÀ

La **DOP** ha identificato le tipologie di registrazione che sono raccolte dall'**ATER**, in particolar modo in merito a:

1. riesami della Direzione Operativa dell'Ente;
2. formazione, addestramento, capacità ed esperienze del personale;
3. processi operativi e di erogazione dei servizi resi all'utenza;
4. riesami e controlli dei requisiti relativi ai servizi erogati;
5. elementi in ingresso/uscita dalle fasi di progettazione;
6. risultati dei riesami, verifiche e validazioni della progettazione;
7. elementi riguardanti le modifiche alla progettazione;
8. elementi relativi alle valutazioni iniziali (qualificazione) e successive dei fornitori (sorveglianza);
9. risultati delle verifiche sui prodotti e servizi approvvigionati;
10. identificazione e rintracciabilità dei servizi resi all'utenza;
11. dati sui reclami e sulla soddisfazione degli utenti e degli aventi diritto;
12. controllo degli strumenti di monitoraggio dei servizi erogati;
13. attività di audit interno;

14. attività di controllo e monitoraggio dei servizi;
15. non conformità riscontrate sulle attività erogate e delle azioni intraprese;
16. risultati delle azioni correttive e preventive adottate.

Le registrazioni relative al Sistema di Gestione della Qualità dell'**ATER** sono indicate nella apposita tabella fornita in calce ad ogni procedura e/o istruzione. Nella fase di identificazione delle registrazioni da parte delle aree interessate non è sufficiente definire la sola tipologia (es. non basta dire registrazioni dei controlli sul servizio erogato) ma occorre individuare l'esatto documento che le rappresenta. L'attività del controllo delle registrazioni è valutata da **RDQ** con l'esecuzione delle verifiche ispettive interne.

3. REGISTRAZIONI

Documento	Modello	Redige	Approva	Distribuisce	Riceve copia	Archivia	Conservazione	
							Modalità (*)	Tempi
Elenco documenti SGQ	02-01	RDQ				RDQ	d	3 anni
Elenco Requisiti di Legge	02-02	RDQ	DIR			RDQ	p	3 anni
Modulo di distribuzione dei documenti	02-03A 02-03B	RDQ				RDQ	p	3 anni
Matrice di distribuzione per funzione	02-04	RDQ				RDQ	p	3 anni
Manuale, Procedure e Istruzioni del Sistema Qualità		Resp area interessati	DIR	RDQ	Resp aree interessati	RDQ	p	storico
Carta dei Servizi		RDQ	AMM	RDQ	Utenti	RDQ	p	storico
Comunicazioni verso parti esterne		Funzioni interessate	Resp area interessati	GBR (Protocollo)	Destinatari	GBR (Protocollo)	p	storico

(*) [a] = ordine alfabetico; [p] = numero progressivo; [d] = data di arrivo/approvazione; [v] = vario

4. INTERAZIONI CONNESSE CON ALTRI PROCESSI

Le interazioni connesse al processo di tenuta sotto controllo dei documenti e delle registrazioni per la qualità riguardano essenzialmente il processo di **Riesame del Sistema Qualità**.

5. ANALISI, CONTROLLO E MIGLIORAMENTO

RDQ analizza annualmente i dati relativi al processo generato dalla presente procedura e valuta le tendenze qualitative manifestatesi durante il periodo di riferimento. Gli strumenti utilizzati per il controllo del processo sono i dati scaturiti dai rapporti delle verifiche ispettive interne, che segnalano l'efficacia e l'efficienza del processo di controllo dei documenti e delle registrazioni per la qualità.

La **DOP** durante l'attività di Riesame, sulla base del rapporto presentato da **RDQ**, analizza criticamente i risultati conseguiti dall'Ente e stabilisce eventuali azioni di miglioramento.

6. ALLEGATI

- 6.1. MOD. 02-01 ELENCO DOCUMENTI DEL SGQ
- 6.2. MOD. 02-02 ELENCO REQUISITI DI LEGGE
- 6.3. ~~MOD. 02-03A/B~~ ~~MODULO DI DISTRIBUZIONE DEI DOCUMENTI~~
- 6.4. MOD. 02-04 MATRICE DI DISTRIBUZIONE PER FUNZIONE