

Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"

## Gestione documentazione e modulistica

*(Processo di Assicurazione Qualità)*

Codice PQ 001

### Modalità di distribuzione

- Copia non controllata
- Copia controllata numero \_\_\_\_\_

consegnata a \_\_\_\_\_

in data \_\_\_\_\_

### Composizione documento

Pagine di guardia numero	01
Pagine di indice numero	02
Pagine di testo numero	11
Totale pagine numero	14

Redatto da P.Migliavacca	Controllato da Team di lavoro	Approvato da Giuseppe Sammartino	Edizione -3-	Data 02/07/2005	Pagina 1 di 12
-----------------------------	----------------------------------	--	-----------------	--------------------	-------------------

<b>PQ 001</b>	<b>GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA</b>	<b>REVISIONE</b>		
		Edizione -3-	Data 02/07/2005	Pagina 2 di 12

## INDICE

PQ 001	GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA	REVISIONE		
	INDICE	Edizione -3-	Data 02/07/2005	Pagina 3 di 12

<b>REDAZIONE MANUALE, PROCEDURE, ISTRUZIONI</b>
---

- 1.1 OBIETTIVO
- 1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE
- 1.3 RESPONSABILITÀ
- 1.4 STRUTTURA DEI DOCUMENTI
- 1.5 DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA
- 1.6 REDAZIONE, CONTROLLO E APPROVAZIONE
- 1.7 MODIFICHE AI DOCUMENTI
- 1.8 DISTRIBUZIONE
- 1.9 ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE
- 1.10 ELIMINAZIONE
- 1.11 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

<b>PQ 001</b>	<b>GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA</b>	<b>REVISIONE</b>		
		Edizione	Data	Pagina
		-3-	02/07/2005	4 di 12

## 1.1 OBIETTIVO

Scopo di questa procedura è la definizione delle regole da seguire per la gestione della documentazione della qualità ed in particolare per la preparazione, verifica, aggiornamento ed eliminazione di ogni tipo di documento.

I documenti della qualità sono stati suddivisi in:

- **Manuale della qualità**
- **Allegati al Manuale**
- **Procedure operative**
- **Modulistica**
- **Dati informatici**
- **Documenti di origine esterna**

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" in collaborazione con il RSO ha preparato il Manuale della Qualità, che raccoglie le linee guida della scuola nei confronti della norma ISO 9001:2000.

La Direzione ha anche predisposto una serie di Procedure e Istruzioni coerenti con la Politica della Qualità che sono strettamente in relazione al tipo di attività svolto e tengono conto delle caratteristiche del personale a cui sono rivolte.

La Direzione, con la stesura di questa documentazione, si è posta lo scopo di porre le basi e di rendere più chiaro il Sistema di Gestione per la Qualità di cui si è dotata, in particolare le Procedure Operative definiscono le prescrizioni da osservare nell'ambito delle attività da svolgere, le Istruzioni definiscono le modalità e i criteri da utilizzare nello svolgimento delle singole attività, la Modulistica e i Dati informatici permettono di controllare e valutare il raggiungimento della qualità richiesta e l'attuazione delle operazioni efficaci del Sistema di Gestione per la Qualità.

Per questo scopo le Procedure vengono spiegate a tutto il personale e sono a disposizione di ogni addetto per consultazione. Esse contengono le descrizioni generali delle responsabilità e autorità per ogni funzione, con riferimento all'osservanza dei requisiti della norma, adattati alla scuola. In particolare è evidenziato:

***CHI FA - CHE COSA - QUANDO - COME***

PQ 001	GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA	REVISIONE		
		Edizione	Data	Pagina
		-3-	02/07/2005	5 di 12

## 1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività di redazione, modifica, approvazione, distribuzione e archiviazione dei documenti della qualità. In questa procedura sono pertanto descritte le attività necessarie e da eseguire nelle seguenti fasi:

- creazione
- verifica e approvazione
- emissione
- aggiornamento e modifiche
- archiviazione e conservazione

## 1.3 RESPONSABILITÀ

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell", analizzati tutti i processi gestionali e i controlli previsti per ogni processo, definita l'organizzazione della scuola e il suo Sistema di Gestione per la Qualità, in osservanza alle norme ISO 9001:2000 ha conferito al RSQ le seguenti responsabilità:

- creare un **Manuale della qualità** conforme alla norma ISO 9001:2000 e alla Politica della Qualità
- creare degli **Allegati al Manuale della qualità**
- creare **Procedure Gestionali** per ogni processo scolastico per definire le regole, le responsabilità e i metodi di operare secondo il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"
- creare **Istruzioni Operative** ogni qualvolta si renda necessario definire come eseguire le attività descritte nelle procedure in un modo più puntuale
- creare la **Modulistica e/o Dati informatici** per tenere registrazione di tutti gli eventi, per una corretta valutazione dell'andamento del Sistema e gestione della scuola
- verificare la corretta gestione di **Documenti di origine esterna**

È responsabilità della Direzione, del RSQ e della Commissione Qualità la valutazione della necessità di apportare modifiche, aggiornamenti ai documenti e/o di predisporre la stesura di nuove Procedure o Istruzioni operative.

È responsabilità del RSQ portare a conoscenza dei diretti interessati le modifiche o le novità introdotte nella documentazione della qualità al fine di operare in conformità a quanto predisposto.

È responsabilità del RSQ tenere aggiornato l'**Elenco documenti e modulistica della qualità mod. n° 100**, che per un'efficace consultazione deve essere in ordine di codice e riportare:

- codice del documento
- titolo del documento

PQ 001	GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA	REVISIONE		
		Edizione	Data	Pagina
		-3-	02/07/2005	6 di 12

- modalità di gestione (in forma cartacea, elettronica o mista)
- numero di edizione
- data della edizione
- evidenza se si tratta di un documento di registrazione della qualità
- tempo di conservazione per i documenti di registrazione della qualità
- luogo di archiviazione
- responsabile dell'archiviazione del documento

Su tutti i documenti della qualità **solamente** la Direzione ha la responsabilità di decidere per la loro eliminazione.

#### 1.4 STRUTTURA DEI DOCUMENTI

Per una standardizzazione della documentazione si è deciso di dare una struttura univoca a tutti i documenti della medesima famiglia come definito qui di seguito.

- **STRUTTURA BASE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ E ALLEGATI**

La struttura base di questi documenti deve essere composta da:

- foglio di guardia
- indice degli argomenti trattati

Qui di seguito vengono descritti i singoli punti della struttura.

##### FOGLIO DI GUARDIA

Il documento deve essere preceduto da un foglio di guardia. Il foglio di guardia contiene le seguenti informazioni:

- nome della scuola
- titolo del documento e codice
- modalità di distribuzione
  - tipo di copia
  - eventuale numero della copia
  - nome del ricevente
  - data della consegna
- composizione documento
  - pagine di guardia
  - pagine di indice
  - pagine di testo
  - totale pagine

PQ 001	GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA	REVISIONE		
		Edizione	Data	Pagina
		-3-	02/07/2005	7 di 12

Completano il foglio di guardia le informazione relative a:

- funzione e nome di che ha redatto
- funzione e nome di chi ha approvato il documento
- revisione documento
  - numero dell'edizione
  - data dell'edizione
  - numero di pagina

Il Manuale della Qualità è redatto esclusivamente dal RSO in due differenti versioni:

● <b>Copie controllate</b>	vengono numerate progressivamente in funzione di una lista di distribuzione. Sono rilasciate per scopi operativi e sono sempre assegnate ad una persona con la dicitura  "COPIA CONTROLLATA"
● <b>Copie non controllate</b>	vengono rilasciate per scopi informativi e/o conoscitivi dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" e possono anche essere obsolete, contenere variazioni in bozza, non contenere aggiornamenti eseguiti nelle copie controllate; devono riportare la dicitura  "COPIA NON CONTROLLATA"

#### INDICE DEGLI ARGOMENTI TRATTATI

L'indice deve essere suddiviso in sezioni ognuna delle quali intestata a un paragrafo della norma di riferimento.

#### CONTENUTO

Tutte le pagine del Manuale devono essere correlate con una intestazione e un piè di pagina. In particolare l'**intestazione** deve contenere le seguenti informazioni:

- codice del documento
- titolo del documento
- revisione documento
  - numero dell'edizione
  - data dell'edizione
  - numero di pagina
- numero della sezione
- titolo della sezione

Nel **piè di pagina** bisogna riportare il riferimento al gruppo di appartenenza del documento, Manuale della Qualità.

Tutte le pagine delle Procedure devono essere correlate con una intestazione e un piè di pagina. In particolare l'intestazione deve contenere le seguenti informazioni:

Libro delle Procedure - Confidential - Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" - Milano

<b>PQ 001</b>	<b>GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA</b>	<b>REVISIONE</b>		
		Edizione	Data	Pagina
		-3-	02/07/2005	8 di 12

- codice del documento
- titolo del documento
- revisione documento
  - numero dell'edizione
  - data dell'edizione
  - numero di pagina

Nel piè di pagina bisogna riportare il riferimento al gruppo di appartenenza del documento secondo la seguente suddivisione:

- Libro delle Procedure

e la classificazione del documento in base alla seguente suddivisione:

- non classificato
- per solo uso interno
- confidential

La classificazione dei documenti comporta le seguenti regole:

<b>Non classificato</b>	appartengono tutti i documenti di libera circolazione sia all'interno della scuola sia all'esterno
<b>Per solo uso interno</b>	appartengono i documenti che devono circolare solamente all'interno della scuola
<b>Confidential</b>	appartengono i documenti che possono essere visionati e utilizzati solamente dalle persone preposte e per i quali è categoricamente vietato il loro trasferimento all'esterno dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" previa autorizzazione scritta della Direzione

TESTATA DEL MODULO

Deve contenere le informazioni per l'identificazione immediata del documento:

- codice modulo
- nome della scuola
- numerazione progressiva del foglio
- titolo del modulo

CORPO DEL MODULO

Deve contenere le informazioni necessarie all'attività di cui si vuole tenere registrazione:

- descrizione attività

<b>Libro delle Procedure - Confidential - Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" - Milano</b>
--

<b>PQ 001</b>	<b>GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA</b>	<b>REVISIONE</b>		
		Edizione	Data	Pagina
		-3-	02/07/2005	9 di 12

- caselle per spunta e controllo
- eventuali sigle e date comprovanti l'attività
- eventuali descrizioni

#### PIEDE DEL MODULO

Deve contenere le informazioni riguardanti:

- numero di edizione
- data edizione
- firma di redazione
- firma di controllo e approvazione

- **STRUTTURA BASE DEI DATI INFORMATICI**

La Direzione dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" ha deciso che tutte le registrazioni riguardanti la gestione dell'attività e l'erogazione del servizio siano tenute attraverso l'utilizzo di programmi informatici, al fine di avere informazioni sempre aggiornate e dati statistici in tempo reale.

Questi documenti sono tabelle, fogli elettronici, date base creati utilizzando programmi presenti sul mercato.

Prima di definire come il dato informatico debba essere predisposto, è necessario che le persone interessate attraverso un briefing con il RSO formalizzino le richieste.

Al termine di questa fase sarà compito del RSO dare incarico a un collaboratore per la creazione di quanto deciso, trasmettendogli eventuali collegamenti con altri dati informatici o restrizioni particolari.

## 1.5 DOCUMENTO DI ORIGINE ESTERNA

La struttura di questi documenti non è di pertinenza dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" in quanto sono documenti che si ricevono e pertanto redatti dalla fonte esterna.

Tra i documenti di origine esterna, l'Istituto Maxwell ha deciso di individuare le seguenti categorie documentali:

- Specifiche
- Manuali di uso e manutenzione

Per specifiche si intendono le norme nazionali, ministeriali, regionali e locali, che descrivono requisiti e che hanno un'influenza diretta sull'erogazione del servizio.

E' responsabilità della Direzione la conservazione dei documenti istitutivi dell'Istituto e delle specializzazioni.

Con la progressiva informatizzazione della pubblica amministrazione, un archivio aggiornato delle normative in ambito scolastico sono disponibili sul sito internet del Ministero dell'Istruzione [www.istruzione.it](http://www.istruzione.it), sia accesso via web che via intranet, e sul sito [www.edscuola.it](http://www.edscuola.it).

Al personale della scuola è garantito l'accesso alla documentazione di origine esterna attraverso postazioni internet con accesso personalizzato.

PQ 001	GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA	REVISIONE		
		Edizione	Data	Pagina
		-3-	02/07/2005	10 di 12

Un elenco delle fonti normative in vigore è depositato presso la presidenza ed è responsabilità della Direzione mantenerlo aggiornato.

Sono tenuti sotto controllo i manuali d'uso e manutenzione delle attrezzature e dei software che hanno un impatto diretto sull'erogazione del servizio, il cui elenco è riportato nel mod **102 - Elenco software e manuali**, che è compito del RSO mantenere aggiornato .

## 1.6 REDAZIONE, CONTROLLO E APPROVAZIONE

- **REDAZIONE**

- L'attività di redazione può essere effettuata direttamente dal RSO o su sua delega da un suo collaboratore o direttamente dalla funzione interessata.

- **CONTROLLO**

Dopo la fase di redazione il RSO deve controllare il documento, confrontandolo con le motivazioni che hanno condotto alla redazione del documento stesso. Nel caso di rilevazione di incongruenze il documento dovrà essere modificato fino a quando non siano rispettate totalmente le richieste iniziali che hanno portato alla sua redazione.

- **APPROVAZIONE**

Solamente a controllo eseguito e conforme, il documento può passare alla Direzione per la sua approvazione. In particolare la Direzione dovrà valutare la congruenza con quanto definito nella Politica della Qualità e con le reali esigenze dell'Istituto e solamente nel caso di totale conformità approverà il documento apponendo la firma nell'apposito spazio riservato.

Da questo momento il documento ha valore ufficiale nell'ambito della scuola e può pertanto essere distribuito e illustrato alle funzioni che lo dovranno utilizzare.

La copia del documento con la firma di approvazione, nel caso si trattasse di un modulo, deve essere archiviato nel raccoglitore master.

## 1.7 MODIFICHE AI DOCUMENTI

Ogni modifica apportata ai documenti della qualità comporta la stesura di una nuova edizione con l'aggiornamento del numero di edizione.

Tutte le modifiche che vengono introdotte nei documenti della qualità composti da un testo descrittivo, Manuale – Procedure, devono essere evidenziate ponendo una riga verticale accanto alla parte di testo aggiornata, o altro evidente segnalatore (testo barrato, cambio di colore, sfondi).

È responsabilità del RSO tenere archiviata la copia precedente alla modifica fino alla modifica successiva. Inoltre deve indicare il nuovo livello di revisione nei seguenti documenti:

- elenco dei documenti e modulistica della qualità
- lista di distribuzione dei documenti
- foglio di guardia del libro delle procedure, se il documento variato è una procedura

PQ 001	GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA	REVISIONE		
		Edizione	Data	Pagina
		-3-	02/07/2005	11 di 12

In caso di emissione o modifica del Manuale della qualità, l'Assicurazione Qualità si fa carico di inviarne una copia all'Ente Certificatore.

## 1.8 DISTRIBUZIONE

Valutate le struttura organizzativa dell'Istituto e il Sistema Informatico in essere, la Direzione ha deciso che una copia cartacea di tutta la documentazione prodotta viene tenuta dal RSQ e dalla Direzione.

Una copia cartacea del Manuale è tenuta a disposizione dei collaboratori presso la segreteria.

Una copia di tutta la documentazione è stata inserita nella Rete d'Istituto e sul sito web [www.maxwell.mi.it](http://www.maxwell.mi.it) a disposizione di tutto il personale.

Il RSQ è preposto alla distribuzione di tutti i documenti della qualità alle funzioni interessate, tenendone traccia su un apposito registro **Lista di distribuzione documenti della qualità mod. n° 101** al fine di essere sempre in grado di sapere a **chi** è stato consegnato e **quale** documento.

## 1.9 ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE

Sono stati predisposti raccoglitori, suddivisi per tipologia di documenti, dove archiviare tutta la modulistica già compilata, in modo che sia prontamente rintracciabile. L'archiviazione viene fatta in ordine di numerazione / data del documento e la responsabilità è direttamente del compilatore. Ogni raccoglitore mostra una etichetta con le seguenti informazioni:

- codice del documento
- titolo del documento

All'interno i documenti archiviati sono raccolti per tipologia e differenziati tra loro con separatori.

Per tutti i documenti informatici di tutte le postazioni non collegate fra loro devono essere pianificate le **attività di salvataggio**, che devono essere eseguite almeno una volta alla settimana. Le informazioni registrate su un disco rigido devono essere copiate su appositi supporti.

Tutti i supporti esterni devono essere etichettati per l'identificazione del contenuto, in particolare sull'etichetta devono essere riportati i seguenti dati:

- nome dell'Istituto
- origine dati
- data di scrittura

<b>PQ 001</b>	<b>GESTIONE DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA</b>	<b>REVISIONE</b>		
		Edizione	Data	Pagina
		-3-	02/07/2005	12 di 12

## 1.10 ELIMINAZIONE

Tutti i documenti ritenuti obsoleti devono essere eliminati in modo da evitare che rimangano in circolazione documenti non più validi che potrebbero quindi essere causa di equivoci e disfunzioni.

È responsabilità del RSO l'eliminazione dei documenti utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla scuola.

## 1.11 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Sono documenti di registrazione di questa procedura:

- 100 – Elenco documenti e modulistica della qualità
- 101 – Lista di distribuzione dei documenti della qualità
- 102 – Elenco software e manuali