



Il presente Manuale è stato redatto in conformità alle

Norme UNI EN ISO 9001:2008

e

UNI EN ISO 14001:2004

**SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' E
L'AMBIENTE**

- Copia CONTROLLATA n°**
Questo Manuale è una copia controllata, registrata e soggetta ad Aggiornamento.

- Copia NON CONTROLLATA n°**
Questo Manuale è una copia non controllata, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta ad Aggiornamento.

Approvazione

Data

23 Novembre 2009

TABELLA REVISIONI MANUALE

Revisioni		
Rev.	Data	Descrizione della Modifica
0	2-07-2009	Prima emissione
1	1-09-2009	Seconda edizione; integrazione con ISO 14001:2004
2	23-11-2009	Rilevi Organismo di Certificazione: § 0 Sommario; § 2 Scopo e campo di applicazione; § 4 Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente: diagramma di flusso generale; § 4.4.2 Gestione dei documenti di registrazione della Qualità e ambiente; § 5.5 Comunicazioni interne e esterne; § 7 Realizzazione del prodotto e attuazione e funzionamento del SGA.

INDICE MANUALE QUALITA' E AMBIENTE

0	SOMMARIO	6
1	PRESENTAZIONE DI SIA S.P.A.	7
2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	8
2.1	RIFERIMENTI.....	8
2.2	PROCESSI AFFIDATI ALL'ESTERNO.....	9
2.3	ESCLUSIONI	9
3	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	9
3.1	DEFINIZIONI	9
3.2	SIGLE ED ABBREVIAZIONI.....	13
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E AMBIENTE.....	15
4.1	REQUISITI GENERALI.....	15
4.1.1	Diagramma di flusso generale.....	16
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	17
4.2.1	Gestione dei documenti	18
4.2.2	Gestione dei documenti di registrazione della qualità e ambiente.....	19
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE.....	21
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	21
5.2	ORIENTAMENTO AL CLIENTE	21
5.3	POLITICA PER LA QUALITÀ E AMBIENTE.....	22
5.4	PIANIFICAZIONE	22
5.4.1	Obiettivi per la qualità e l'ambiente	22
5.4.2	Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente	22
5.4.3	Responsabilità, autorità e comunicazione.....	24
5.4.4	Organigramma aziendale	25
5.5	COMUNICAZIONI INTERNE E ESTERNE.....	25
5.6	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE.....	26
6	GESTIONE DELLE RISORSE	27
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	27
6.2	RISORSE UMANE.....	27
6.3	INFRASTRUTTURE	28
6.4	AMBIENTE DI LAVORO.....	28

7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO E ATTUAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE	29
7.1	PIANIFICAZIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO/PRODOTTO.....	29
7.2	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE.....	29
7.2.1	Emissione offerte	29
7.2.2	Riesame del contratto	30
7.2.3	Modifiche al contratto.....	30
7.2.4	Comunicazione con il cliente.....	30
7.2.5	Assistenza al cliente.....	31
7.3	PROGETTAZIONE E SVILUPPO.....	32
7.4	APPROVVIGIONAMENTO.....	33
7.4.1	Informazioni per l'approvvigionamento.....	34
7.4.2	Verifica dei prodotti approvvigionati	34
7.5	PROCESSO DI PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI E CONTROLLO OPERATIVO AMBIENTALE.....	34
7.5.1	Diagramma processo di produzione.....	36
7.5.2	Validazione del processo	41
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	41
7.5.4	Proprietà del cliente	43
7.5.5	Conservazione dei prodotti.....	43
7.6	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	45
8	MISURAZIONI, ANALISI, MIGLIORAMENTO E VERIFICA.....	48
8.1	GENERALITÀ.....	48
8.2	MONITORAGGI E MISURAZIONI	49
8.2.1	Soddisfazione del cliente.....	49
8.2.2	Audit interni	49
8.2.3	Monitoraggio dei processi	50
8.2.4	Monitoraggio della produzione	51
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI E PREPARAZIONE E RISPOSTA ALL'EMERGENZA.....	53
8.3.1	Risoluzione delle NC.....	54

8.3.2	Analisi delle NC a scopo migliorativo	54
8.3.3	Preparazione e risposta alle Emergenze	54
8.4	ANALISI DEI DATI.....	54
8.5	MIGLIORAMENTO	55
8.5.1	Azioni correttive e preventive	55

0 Sommario

Manuale		Rif. ISO 9001:2008	Rif. ISO 14001:2004	Procedure
§	Titolo			
0	Sommario	//	//	//
1	Presentazione di SIA S.p.A.	1	1	//
2	Scopo e campo di applicazione	2	2	//
3	Definizioni e Abbreviazioni	3	3	//
4	Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente	4	4	//
4.1	Requisiti generali	4.1	4.1	//
4.2	Requisiti generali relativi alla documentazione	4.2	4.4.4 – 4.4.5 – 4.3.2 – 4.5.2 – 4.5.4	PQ 5.1 – PQA 5.2
5	Responsabilità della direzione	5	4.2	//
5.1	Impegno della direzione	5.1	4.2 – 4.4.1 – 4.3.3	PA 2.1
5.2	Orientamento al cliente	5.2	4.3.1 – 4.3.2	//
5.3	Politica per la qualità e ambiente	5.3	4.2	//
5.4	Pianificazione	5.4	4.3 – 4.4.1	PA 1.1
5.5	Comunicazione	5.5	4.4.3	//
5.6	Riesame da parte della direzione	5.6	4.6	//
6	Gestione delle risorse	6	4.4.1	//
6.1	Messa a disposizione delle risorse	6.1	4.4.1	//
6.2	Risorse umane	6.2	4.4.1 – 4.4.2	PQA 18.1
6.3	Infrastrutture	6.3	4.4.1 – 4.4.6	PQ 9.8
6.4	Ambiente di lavoro	6.4	//	//
7	Realizzazione del prodotto e attuazione e funzionamento del SGA	7	4.4	//
7.1	Pianificazione dell'erogazione del servizio/prodotto e controllo operativo	7.1	4.1	//
7.2	Processi relativi al cliente	7.2	4.3.1 – 4.3.2	PQ 3.1 – 3.2
7.3	Progettazione e sviluppo	7.3	4.4.6	//
7.4	Approvvigionamento	7.4	4.4.6	PQA 6.1
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	7.5	4.4.6	PQ 8.1 – 9.1 – 9.2 – 9.5 – 9.6 - 15.1 – 15.2 - PA 4.1
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	7.6	4.5.1	PQ 11.1
8	Misurazioni, analisi, miglioramento e verifica	8	4.5	//
8.1	Generalità	8.1	4.5.1	//
8.2	Monitoraggio e misurazione	8.2	4.5.1 – 4.5.2 – 4.4.5	PQ 10.1 – PQA 17.1
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi e preparazione e risposta all'emergenza	8.3	4.4.7 – 4.5.3	PQA 13.1 - PA 13.2
8.4	Analisi dei dati	8.4	4.5.1	PA 3.1
8.5	Miglioramento	8.5	4.3.3 – 4.5.3	PQA 14.1

Il presente documento è di proprietà di SIA S.p.A.

Qualsiasi uso da parte di terzi senza autorizzazione della Società sarà perseguito a termini di legge

1 Presentazione di SIA S.p.A.

L'azienda nasce nel 1969, con il nome di S.I.A. INDUSTRIA ACCUMULATORI S.r.l.(diventa in seguito S.p.A.), ed inizia la sua attività come produttrice di griglie e piastre (per batterie) per conto terzi, sviluppando un fatturato annuo di circa 500 milioni.

Inizia a produrre batterie, soprattutto per altre aziende, negli anni tra il 1973 e il 1974.

Dal 1980 la S.I.A. comincia a svilupparsi con un fatturato di 1miliardo e 800 milioni, servendo sempre altre aziende, ma cominciando a produrre batterie per un proprio mercato.

Nel 1989 la società ACCUMULATORI S.I.A. S.p.A., nata nel 1989, incorpora per fusione la S.I.A. INDUSTRIA ACCUMULATORI S.p.A. e modifica la ragione sociale (assorbendo la ragione sociale dell'incorporata), pertanto risulta dal 1990 una società denominata S.I.A. INDUSTRIA ACCUMULATORI S.p.A.. nata nel 1989, ma che continua l'attività iniziata nel 1969.

Nel 1990 crea una propria rete di distribuzione in Italia, formata da concessionari e grossisti e dal 1993 sviluppa il mercato anche all'estero sempre attraverso concessionari e grossisti locali.

Attualmente l'immobile nel quale si svolge l'attività aziendale, ricopre un'area di 7.000 m² coperti su una superficie di proprietà di circa 33.000 m².

L'azienda conta, ad oggi, 78 dipendenti di cui 13 impiegati nei vari uffici, e i restanti 65 inseriti nel ciclo produttivo.

Il fatturato attuale della S.I.A. S.p.A. è di circa 30 milioni, di cui il 35% sul mercato estero e il 65% su quello nazionale.

I committenti sono principalmente costituiti da grossisti e concessionari.

Denominazione	S.I.A. INDUSTRIA ACCUMULATORI S.P.A.
Sede Legale	Altedo (BO) – Via del Chiavicone, 1 – CAP 40051
Numeri telefono e fax	Tel 051-871368 – Fax 051-871982
Partita I.V.A.	02078661200
Sito WEB	www.sia-batteries.com
Indirizzo posta elettronica	sia.amministrazione@sia-batteries.com
Direzione	Roberto Marognoli
Rappresentante Direzione Qualità	Maurilio Braga
Rappresentante Direzione Ambiente	Davide Perelli

2 Scopo e campo di applicazione

Il presente Manuale della Qualità e Ambiente rappresenta il documento principale del Sistema di Gestione della Qualità e Ambiente adottato dall'Organizzazione.

Il Manuale della Qualità e Ambiente (MQA) comprende :

- lo scopo ed il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente inclusi i dettagli sulle eventuali esclusioni e relative motivazioni;
- le procedure documentate predisposte per il Sistema Gestione Qualità e Ambiente o i riferimenti alle stesse;
- una descrizione sintetica dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente e della loro interazione

2.1 Riferimenti

Il presente Manuale della Qualità ha come riferimento le seguenti Norme:

UNI EN ISO 9000:2005	“Sistemi di Gestione per la Qualità: Fondamenti e terminologia”
UNI EN ISO 9001:2008	“Sistemi di Gestione per la Qualità. Requisiti”
UNI EN ISO 9004:2000	“Sistemi di Gestione per la Qualità: Linee guida per il miglioramento delle prestazioni”
UNI EN ISO 19011:2003	“Criteri generali per le verifiche ispettive dei sistemi qualità - Attività di verifica ispettiva”
UNI EN ISO 14001:2004	“Sistemi di Gestione Ambientale”

Il MQA è voluto dalla Direzione di SIA S.p.A. quale strumento per attuare gli obiettivi stabiliti nella Politica per la Qualità e Ambiente, e costituisce il riferimento permanente per l'applicazione e lo sviluppo del Sistema stesso. Esso descrive e documenta il Sistema Qualità e Ambiente che SIA S.p.A. ha messo in atto per:

- dimostrare come è strutturata sotto il profilo organizzativo, funzionale e tecnico, per garantire la qualità dei propri servizi in conformità ai requisiti del cliente e alla normativa cogente;
- fornire alle unità organizzative un riferimento per quanto riguarda:
 - la Politica per la Qualità e Ambiente;
 - la struttura organizzativa e le relative responsabilità;
 - i processi ed i procedimenti;
- fornire agli interlocutori esterni uno strumento di conoscenza.

Il presente Manuale ha come riferimento ed è stato redatto secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 “Sistemi di Gestione per la Qualità” e UNI EN ISO 14001:2008 “Sistemi di Gestione Ambientale”.

Il MQA rappresenta il Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente operante in azienda, ed è vincolante per tutte le persone che concorrono nella realizzazione del servizio fornito. Esso va

letto ed utilizzato integrando il contenuto di ogni paragrafo con le procedure in esso richiamate.

Le modalità di gestione del MQA sono descritte nel § 4.2.

Il Sistema di Gestione per la Qualità interessa il seguente campo applicativo:

Produzione e vendita di accumulatori al piombo per avviamento

Per il Sistema di Gestione Ambientale interessa il seguente campo applicativo:

Produzione di accumulatori al piombo per avviamento mediante le fasi di fusione/espansione di lega di piombo, spalmatura di materia attiva, assemblaggio all'interno di monoblocco, riempimento con soluzione di acido solforico e carica elettrica.

2.2 Processi affidati all'esterno

SIA S.p.A. affida all'esterno la carica di batterie; tale processo consiste nell'inviare al fornitore batterie inerti perchè vengano caricate. Le batterie caricate tornano in SIA per essere identificate, controllate, imballate e spedite al cliente.

Tale attività è gestita mediante attenta selezione e valutazione del fornitore. All'atto della scelta del fornitore viene stipulato un contratto di fornitura nel quale vengono specificati tutti i requisiti della fornitura, sia tecnici che economici. Infine viene effettuato un controllo a campione sulle batterie provenienti dal fornitore con le stesse modalità eseguite per le batterie provenienti dal reparto interno.

2.3 Esclusioni

Nessuna esclusione, tutti applicabili (vedere § 7.5.4)

3 Definizioni ed Abbreviazioni

3.1 Definizioni

I termini di base e le definizioni utilizzati in questo Manuale sono quelli definiti nella Norma ISO 9001:2008, 14001:2004 e quelli utilizzati internamente all'Azienda.

Ambiente: area circostante al luogo in cui opera l'organizzazione, comprendente aria, acqua, terreni, risorse naturali, flora, fauna, persone e loro interazioni.

Affidabilità: attitudine di un oggetto a adempiere alla funzione richiesta nelle condizioni fissate per un periodo stabilito. Il termine affidabilità è usato anche per designare quella specifica caratteristica di affidabilità che indica la probabilità di successo oppure la percentuale dei successi.

Aspetto ambientale: qualsiasi elemento nelle attività, prodotti e servizi forniti dall'organizzazione

che può interagire con l'ambiente: si parla di aspetto ambientale significativo quando può avere un impatto ambientale significativo.

Assicurazione della Qualità: l'insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare adeguata confidenza che un prodotto o servizio soddisfi determinati requisiti di qualità.

Audit Interno: esame sistematico ed indipendente per determinare se le attività svolte per la gestione ambientale ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

Campionamento semplice: campionamento nel quale si estrae dal lotto un solo campione, in base al quale vengono prese decisioni sul lotto.

Caratteristica: qualsiasi proprietà che può servire a differenziare qualitativamente o quantitativamente gli elementi di un dato insieme.

Classe: essa indica una categoria o un grado di soddisfacimento delle proprietà, o caratteristiche relative alle particolari esigenze di prodotti o servizi, destinati ad uno stesso impiego funzionale.

Collaudo al 100%: collaudo in cui la caratteristica viene verificata su tutti i singoli elementi costituenti il lotto, e quindi il giudizio di conformità o di non conformità viene emesso per ogni elemento.

Collaudo ordinario: collaudo secondo il piano di campionamento usato in circostanze ordinarie.

Cliente: l'azienda che acquista un prodotto/servizio aziendale atto a soddisfare sue particolari esigenze.

Concessione: autorizzazione scritta ad usare o consegnare una determinata quantità di prodotti, componenti o scorte, non conformi ai requisiti specificati.

Conduzione aziendale: la componente della conduzione aziendale rivolta alla definizione ed all'attuazione della Politica per la qualità e l'ambiente

Conduzione aziendale per la qualità: la componente della conduzione aziendale rivolta a definire e attuare la Politica della qualità.

Conduzione aziendale per l'ambiente: la componente della conduzione aziendale rivolta a definire e attuare la Politica ambientale.

Controllo e collaudo: attività di esame, prova, verifica per una o più caratteristiche di un prodotto/servizio, a fronte di requisiti specificati, al fine di accertarne la relativa conformità.

Controllo della qualità: le tecniche e le attività a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti di qualità.

Deroga: autorizzazione scritta, rilasciata prima della fornitura, a scostarsi dai requisiti per una determinata quantità o per un determinato periodo.

Dichiarazione di conformità: documento con il quale la società dichiara la conformità del prodotto oppure del servizio, a quanto richiesto dai documenti tecnici e/o contrattuali.

Difetto: non osservanza dei requisiti in relazione all'impiego previsto.

Direttiva: è un documento primario emesso dalla DG che rispecchia i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, fissa la politica, designa i responsabili per conseguire gli obiettivi della società.

Organizzazione: è definita organizzazione : la società S.I.A. INDUSTRIA ACCUMULATORI S.p.A.

Garanzia qualità: insieme delle azioni pianificate e sistematiche necessarie a dare l'adeguata garanzia che un prodotto soddisfi determinati requisiti di qualità.

Grandezza (numerosità) del lotto: numero di elementi costituenti il lotto, o misura della quantità di materiale di cui il lotto è formato.

Impatto ambientale: qualsiasi modifica causata all'ambiente, sia in positivo che in negativo, interamente o parzialmente risultante da attività, prodotti o servizi dell'organizzazione.

Livello di collaudo: determina la relazione tra la numerosità del lotto e quella del campione.

Livello di Qualità Accettabile (LQA): è la percentuale massima di unità non conformi (o il numero massimo di difetti per cento unità) che, per gli scopi del collaudo per campionamento, può essere considerata soddisfacente come livello medio del processo.

Manuale Qualità: è la raccolta organizzata ed aggiornata delle direttive e delle procedure che regolano l'istituzione, la gestione ed il funzionamento del Sistema Qualità della società, i rapporti con i fornitori ed i clienti, in materia di qualità e garanzia di qualità.

Non conformità: non soddisfacimento dei requisiti specificati.

Nota 1. La definizione riguarda lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche di qualità, o di elementi del Sistema Qualità, rispetto ai requisiti specificati.

Nota 2. La differenza essenziale tra non conformità e difetto sta nel fatto che i requisiti specificati possono differire da quelli necessari all'impiego previsto.

Numero di Accettazione (NA): numero massimo di elementi non conformi ammissibile nel campione per consentire di giudicare il lotto come conforme.

Numero di Rifiuto (NR): numero minimo di elementi non conformi nel campione che consentono di giudicare il lotto come non conforme.

Distinta di prodotto: la Distinta di prodotto traduce le richieste e le aspettative del cliente in una serie preliminare di specifiche, base essenziale per le successive attività.

Piani di campionamento: indica il numero di unità del prodotto provenienti da ciascun lotto che devono essere collaudate (numerosità del campione o serie di campioni) ed i criteri per stabilire

l'accettabilità del lotto (numeri di accettazione e di rifiuto).

Politica della qualità: gli obiettivi e gli indirizzi generali di un'organizzazione per quanto riguarda la qualità, espressi in modo formale dall'alta Direzione.

Politica Ambientale: dichiarazione effettuata da una organizzazione relativamente alle proprie intenzioni o indirizzi per le proprie prestazioni ambientali generali, che fornisce la base di azione, anche al fine di definire micro e macro-obiettivi aziendali.

Prestazioni Ambientali: risultati misurabili del sistema di gestione ambientale, legati al controllo, da parte dell'organizzazione, degli aspetti basati su micro e macro-obiettivi e politica ambientale.

Procedura: è un documento che applica le direttive alla realtà aziendale in modo operativo.

Qualità: l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite.

Nota 1. In un contesto contrattuale le esigenze sono specificate, mentre in altra situazione le esigenze implicite dovrebbero essere identificate o definite.

Nota 2. Il termine qualità non viene usato per esprimere un livello di merito in senso comparativo, né viene utilizzato in senso quantitativo per valutazioni tecniche. In questi casi devono essere aggiunti altri termini qualitativi, per esempio si possono usare le espressioni:

- a) qualità relativa, quando i prodotti o i servizi sono classificati secondo una graduatoria di merito o livello comparativo;
- b) livello di qualità o misura di qualità, quando vengono effettuate precise valutazioni tecniche in senso quantitativo.

Qualità del fornitore: piena rispondenza delle capacità di un fornitore nel soddisfare tutte le esigenze ed aspettative di quanti acquistano il prodotto.

Responsabilità da prodotto: termine generico relativo all'obbligo di un produttore o di altri, a risarcire i danni alle persone o alle cose, o altri danni, causati da un prodotto o da un servizio.

Riesame del Sistema Qualità e Ambiente: valutazione formale, da parte dell'alta Direzione, dello stato del Sistema Qualità e Ambiente e della sua adeguatezza, in relazione alla politica per la qualità e ambientale e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni.

Rintracciabilità: capacità di ricostruire la storia e di seguire l'utilizzo e l'ubicazione di un oggetto o di un'attività (o di oggetti ed attività analoghi), mediante identificazione documentata e predisposta.

Sistema di Gestione della Qualità e dell'Ambiente: la struttura organizzativa, le responsabilità, le procedure, i procedimenti e le risorse messi in atto per la conduzione aziendale per la qualità e ambiente.

Sorveglianza della Qualità: verifica e controllo continuo dello stato di procedure, metodi, condizioni, processi, prodotti e servizi, esame di verbali e certificati a fronte di documenti di riferimento prestabiliti, in modo da assicurare il soddisfacimento dei requisiti fissati per la qualità.

Nota : la sorveglianza della qualità può essere effettuata da e per conto del cliente, per assicurare il soddisfacimento dei requisiti contrattuali.

La sorveglianza può, in certi casi, tenere conto di fattori che col tempo possono produrre deterioramento o degradazione.

Per essere efficace, l'assicurazione o garanzia della qualità richiede di regola una valutazione continua dei fattori che influenzano l'adeguatezza della progettazione (e/o delle specifiche) rispetto agli impieghi previsti, e richiede inoltre controlli e verifiche nelle fasi di produzione, installazione e collaudo. Nell'ambito di un'organizzazione, l'assicurazione o garanzia della qualità costituisce uno strumento di gestione aziendale. Nell'ambito contrattuale, essa serve anche a determinare fiducia nei confronti del fornitore.

Fornitore: il fornitore dell'organizzazione, in altre parole l'azienda dove l'organizzazione stessa acquista beni o servizi necessari alla realizzazione dei propri prodotti/servizi.

Audit interni della Qualità e dell'Ambiente: esame sistematico ed indipendente per determinare se le attività svolte per la Qualità e l'Ambiente ed i risultati ottenuti sono in accordo con quanto pianificato, e se quanto predisposto viene attuato efficacemente e risulta idoneo al conseguimento degli obiettivi.

3.2 Sigle ed abbreviazioni

Nella documentazione del Sistema Qualità/Ambiente possono essere utilizzate le seguenti sigle ed abbreviazioni:

AC	=	Azioni Correttive
AP	=	Azioni Preventive
CER	=	Codice Europeo Rifiuti
MQA	=	Manuale Qualità e Ambiente
NC	=	Non Conformità
PQ	=	Procedura Qualità
PQA	=	Procedura Qualità e Ambiente
PA	=	Procedura Ambiente
IOA	=	Istruzione Operativa Ambientale
SGQA	=	Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente
DG	=	Direzione Generale
RGQ	=	Responsabile Gestione Qualità
RGA	=	Responsabile Gestione Ambiente
RST	=	Responsabile Stabilimento
RC	=	Responsabile Commerciale
RA	=	Responsabile Amministrazione
ACQ	=	Responsabile Acquisti
PRD	=	Responsabile Produzione
MAG	=	Responsabile Magazzino
RCH	=	Responsabile Laboratorio Chimico

Il presente documento è di proprietà di SIA S.p.A.

Qualsiasi uso da parte di terzi senza autorizzazione della Società sarà perseguito a termini di legge

RM = Responsabile Manutenzione
SGA = Sistema Gestione Ambientale

4 Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente

4.1 Requisiti generali

SIA S.p.A. ha stabilito, istituito ed organizzato un SGQA, documentato nel presente Manuale, in grado di gestire tutte le attività che influenzano la Qualità e l'Ambiente, in conformità:

- ai requisiti ed alle esigenze espressi dal cliente e la normativa vigente;
- ai requisiti legali e regolamentari stabiliti per il settore in cui opera SIA S.p.A.;
- ai requisiti della norma di riferimento ISO 9001:2008 – 14001:2004;
- alle necessità di volta in volta individuate, ed alla politica ed agli obiettivi per la Qualità e Ambiente.

Per ottenere questo obiettivo, sono stati individuati i processi fondamentali che regolano il funzionamento dell'Azienda, loro sequenza e interazioni.

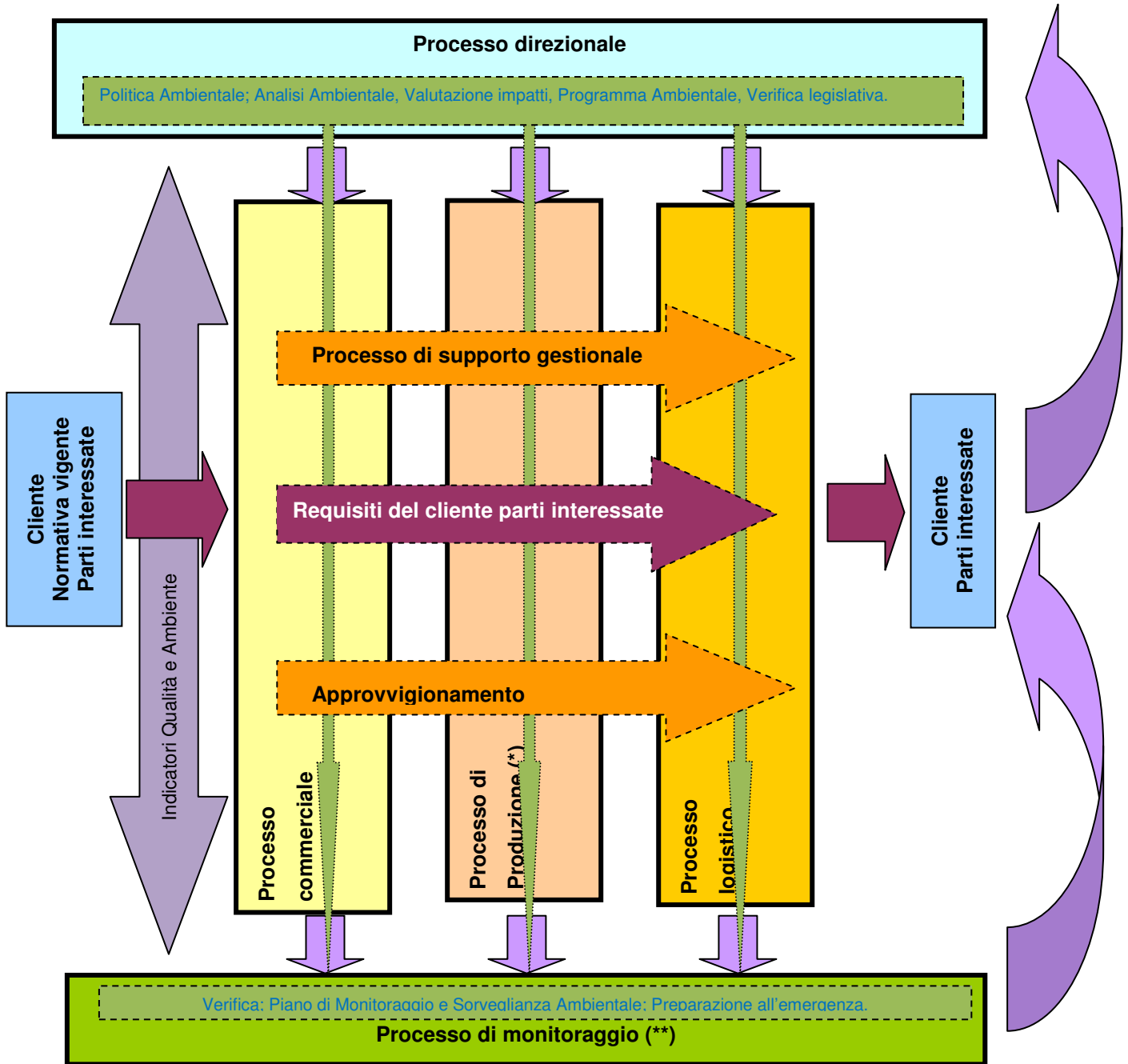
La Direzione ha individuato i seguenti processi rilevanti per la gestione del SGQA:

- processo direzionale,
- processo commerciale,
- processo di produzione,
- processo di approvvigionamento,
- processo logistico,
- processo di supporto gestionale,
- processo di monitoraggio.

Per alcuni dei processi identificati e ritenuti significativi per l'attività sono state emesse procedure documentate esplicative delle modalità di esecuzione e controllo delle attività effettuate e delle relative responsabilità delle figure professionali coinvolte. Tali Procedure richiamano anche il metodo e i dati di registrazione atti a documentare le relative attività.

Il seguente diagramma di flusso espone chiaramente le interazioni e le sequenze che legano tra loro i singoli processi.

4.1.1 Diagramma di flusso generale



(*) il processo è descritto ampiamente al § 7.5 del presente Manuale

(**) il processo è descritto ampiamente al § 8 del presente Manuale

La definizione degli obiettivi di miglioramento, dei corrispondenti strumenti a disposizione per il loro conseguimento, nonché delle responsabilità e dei tempi assegnati viene documentata nei verbali delle riunioni di Riesame della Direzione dedicate a tale scopo.

In tal senso, quindi, in occasione di ogni Riesame vengono controllati e verificati i risultati ottenuti e l'effettiva efficacia degli stessi in corrispondenza a quanto programmato nel corso dei Riesami precedenti. La documentazione di tali controlli è riportata nei verbali delle Riunioni di Riesame che costituiscono, così, la raccolta di dati di registrazione a supporto dell'analisi e del monitoraggio dell'attività programmata di miglioramento.

Nell'ambito di ogni processo, si sono stabilite le condizioni operative da rispettare, le risorse, le informazioni ed i dati necessari per assicurarne l'efficacia. Inoltre sono stati stabiliti i metodi ed i parametri rispetto ai quali valutare i processi in condizioni operative, in modo da stimare il conseguimento dei risultati previsti, nonché individuare ed attuare le opportune azioni di miglioramento.

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

Per l'attuazione del SGQA è stata predisposta una apposita documentazione, la cui estensione e grado di dettaglio sono stati stabiliti considerando la complessità dell'attività e la competenza del personale.

Gli indirizzi dell'Organizzazione e gli obiettivi da raggiungere vengono documentati in una Politica per la Qualità e Ambiente ed in obiettivi per la qualità e ambiente.

L'Organizzazione viene documentata in un organigramma, che evidenzia la struttura e le relazioni tra le varie componenti che stabiliscono le responsabilità.

Le attività da svolgere sono state documentate nei seguenti documenti:

- Manuale Qualità Ambiente: definisce lo scopo ed il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità e ambiente, l'organizzazione, i processi aventi influenza sulla qualità e ambiente e le loro interazioni richiamando, per le modalità operative e le relative responsabilità, le procedure appositamente predisposte.
- Procedure della Qualità e Ambiente e le registrazioni: sono predisposte per ogni attività che influenza la qualità e ambiente del prodotto fornito ed in particolare nei casi richiesti dalla norma di riferimento. Esse pianificano le attività e definiscono come devono essere svolte, controllate e documentate, stabiliscono le relative responsabilità e precisano i collegamenti tra le diverse funzioni. Esse vengono diffuse a tutte le funzioni interessate all'attuazione. Quando necessario per una migliore definizione ed esecuzione delle attività, le procedure richiamano i documenti necessari.
- Documenti di origine esterna, quali norme e leggi ambientali, relative al settore di attività, richieste specifiche inviate dal cliente, documentazione fornita direttamente dal cliente e utilizzata per l'elaborazione del progetto o per l'erogazione del servizio ecc....

Per garantire la pianificazione, l'operatività ed il controllo dei processi, sono stati individuati documenti specifici da utilizzare e/o emettere ed il loro formato. La loro gestione è definita nelle procedure nelle quali sono richiamati:

- Modulistica: viene utilizzata per raccogliere i dati in maniera organica;
- Documenti di Registrazione della qualità: vengono emessi per dare evidenza della conformità a requisiti specifici e della effettiva operatività del SGQA.

4.2.1 Gestione dei documenti

La documentazione di SIA S.p.A. che sostiene e regola il funzionamento del SGQA viene tenuta sotto controllo per garantirne l'adeguatezza, l'aggiornamento e la disponibilità. Le modalità operative di gestione, comprese le responsabilità relative alle varie fasi, sono stabilite in apposita procedura.

I documenti possono essere in formato cartaceo o elettronico. Per prevenire la perdita di dati elettronici vengono effettuate operazioni regolari di backup.

Prima di essere resi disponibili all'utilizzazione, i documenti di origine interna vengono verificati dal punto di vista del soddisfacimento dei requisiti della norma di riferimento e delle esigenze dell'Azienda dopo di che essi vengono approvati per autorizzarne l'uso.

I documenti vengono riesaminati periodicamente e vengono aggiornati e riapprovati quando necessario per soddisfare esigenze interne all'Organizzazione o esterne.

Per garantire che gli utilizzatori abbiano a disposizione i documenti ed i dati aggiornati, sono stati stabiliti:

- un sistema di codifica, per cui ogni documento è identificato univocamente da un codice o nome ed un indice o data di revisione aggiornati in caso di modifica;
- apposito elenco dei documenti predisposti per individuare i documenti applicabili ed il loro stato di revisione, costantemente aggiornato e facente riferimento alla codifica degli stessi;
- un sistema di archiviazione, che consente la pronta disponibilità e rintracciabilità dei documenti aggiornati;
- un sistema di distribuzione, che rende effettivamente operative e disponibili le versioni appropriate dei documenti nei luoghi di utilizzazione, con registrazione dei destinatari e ritiro dei documenti non più in uso;
- modalità di identificazione dei documenti superati non più in uso conservati per motivi di storico, in modo da evitare un utilizzo non pertinente;
- modalità di gestione dei documenti di origine esterna in modo da assicurare la disponibilità dei dati, aggiornati dagli enti emittenti.

Le normative di riferimento seguite (leggi cogenti tecniche, ambientali e di prodotto), sono tenute sotto controllo dai responsabili funzione che le gestiscono.

Ogni responsabile, in base al proprio campo / mansione professionale, identifica e archivia tali norme (sia su supporto cartaceo, che elettronico).

RGa ha il compito di tenere aggiornato il “Verifica conformità legislativa” in accordo alla Procedura, Norme, Leggi e Regolamenti, riportando i titoli delle prescrizioni legislative ambientali alle quali l'Organizzazione è soggetta e relativa documentazione normativamente prescritta per l'evidenza dell'applicazione delle stesse.

Coerentemente con il proprio impegno al rispetto delle prescrizioni, l'azienda ha stabilito di attuare e mantenere attiva una procedura per la valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni legali applicabili.

La conformità alla legislazione, alla regolamentazione ambientale e alle prescrizioni degli organi di controllo è assunta come prerequisito del SGQA.

La Procedura definisce le modalità operative per la identificazione, accesso, gestione e distribuzione prescrizioni legali e contrattuali e determinazione delle modalità applicative di tali prescrizioni agli aspetti ambientali e loro impatto sul SGQA.

RGa conserva le registrazioni dei risultati delle valutazioni periodiche e valuta il rispetto delle altre prescrizioni che essa sottoscrive (es. enti di controllo) oltre che a valutarne l'adempimento.

4.2.2 Gestione dei documenti di registrazione della qualità e ambiente

Le registrazioni della qualità e ambiente sono rappresentate da documenti prodotti durante le attività di:

- Riesame da parte della Direzione;
- [Registrazione dei reclami](#);
- [Registrazione della formazione](#);
- [Registrazione e sorveglianza dei processi](#);
- [Registrazioni di ispezioni delle manutenzioni](#);
- [Rapporto degli incidenti](#);
- [Registrazione delle prove di preparazione alle emergenze](#);
- [Registrazioni delle prescrizioni legali applicabili](#);
- [Registrazione degli aspetti ambientali significativi](#);
- Richieste ed ordine del cliente,
- Riesami e verifiche della progettazione;
- Valutazione dei fornitori;
- Verifiche ispettive interne;
- Misurazioni e monitoraggio del prodotto;
- Gestione delle non conformità;
- Gestione delle azioni correttive e preventive.

Le modalità di elaborazione e di gestione dei documenti, in particolare per l'identificazione, l'archiviazione e la conservazione, sono definite nelle procedure in cui sono richiamati ed in un apposito elenco. Per assicurarne la reperibilità e la consultazione e garantirne la conservazione

nel tempo, essi vengono archiviate in appositi raccoglitori o cartelle presso gli uffici dei responsabili della gestione dei medesimi.

Riferimento:

PQ 5.1 Controllo dei documenti e dati

PQA 5.2 Controllo prescrizioni normative

5 Responsabilità della Direzione

5.1 Impegno della Direzione

Sviluppare e migliorare il SGQA rappresenta un impegno costante della Direzione della società.

La Direzione definisce le direttive ed è responsabile della pianificazione delle attività, al fine di garantire i migliori risultati tecnici, qualitativi ed economici. In particolare:

- stabilisce la Politica per la Qualità e l'Ambiente e gli obiettivi da raggiungere;
- coinvolge l'Organizzazione nel perseguimento di quanto stabilito nella Politica per la Qualità e l'Ambiente e degli obiettivi, segnalando l'importanza di ottemperare ai requisiti relativi al cliente ed a quelli legali;
- definisce l'Organizzazione con la quale perseguire gli obiettivi definiti e le relative responsabilità, promuovendo un'integrazione ed un coordinamento di tutte le attività;
- valuta le necessità ed i requisiti delle risorse e ne assicura la disponibilità, promuovendo le necessarie azioni affinché siano adeguate alle attività pianificate;
- effettua il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia;
- approva il Manuale Qualità e Ambiente.

Nel caso in cui i programmi ambientali non siano stati in grado di raggiungere gli obiettivi e i traguardi fissati, la Direzione - insieme a RGA e, se del caso, altre funzioni interessate - analizza motivi e cause dell'inadeguatezza delle azioni pianificate o mancata applicazione delle stesse e laddove necessario:

- pianifica nuove azioni da intraprendere;
- modifica eventualmente traguardi, tempi di realizzazione, responsabilità o obiettivi.

Il Programma di Gestione Ambientale riporta:

- obiettivi e traguardi ambientali;
- attività da svolgersi per il raggiungimento degli stessi;
- funzioni responsabili delle varie attività;
- tempi previsti per il completamento delle varie attività.

Obiettivi e traguardi sono fissati considerando le priorità emerse in sede di valutazione degli impatti.

La Procedura definisce le modalità operative con cui l'azienda identifica gli obiettivi ambientali e predispone il programma per il loro raggiungimento.

Riferimento:

PA 2.1 Programmazione ambientale

5.2 Orientamento al cliente

Per raggiungere la soddisfazione del cliente, prima di avviare le attività operative, la società

identifica, analizza e definisce le specifiche richieste, esigenze ed aspettative in termini di servizio, le integra con gli eventuali requisiti legali, e le traduce in requisiti interni ed esterni per l'Organizzazione. Inoltre viene effettuato un monitoraggio della soddisfazione del cliente, delle sue aspettative e del rispetto degli standard di servizio, in modo da individuare le opportunità di miglioramento ed accrescere la sua soddisfazione. Le componenti coinvolte vengono sensibilizzate circa l'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente. Le modalità operative sono definite ai §§ 7.2 e 8.2.

5.3 Politica per la Qualità e Ambiente

La Direzione stabilisce, adotta e diffonde ad ogni livello della società una Politica per la Qualità e l'Ambiente formalizzandola in un apposito documento.

Il principio ispiratore della Politica è l'impegno di SIA S.p.A. a fornire servizi tali da rivelarsi nel tempo completamente soddisfacenti per il cliente, affermando all'interno del settore la propria immagine come sinonimo di efficienza, affidabilità e qualità e al rispetto della legislazione ambientale e alla tutela dell'ambiente in un'ottica di continuo miglioramento delle prestazioni ambientali.

La Politica viene riesaminata periodicamente e se necessario aggiornato il connesso Piano di Miglioramento – Programma Ambientale, in occasione dei riesami della direzione, per valutarne la continua adeguatezza alle esigenze interne ed esterne.

La Politica e il relativo Piano di Miglioramento - Programma Ambientale vengono resi disponibili a tutte le parti interessate. In particolare, essi vengono diffusi internamente a tutti i livelli esponendoli in punti di rilievo all'interno dell'Azienda.

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità e l'ambiente

La Direzione stabilisce e diffonde, coerentemente con i principi enunciati nella Politica per la Qualità e l'Ambiente, degli obiettivi misurabili per le funzioni, in modo da costituire il collegamento tra la Politica e le attività. Il principio base è quello di puntare al miglioramento continuativo delle prestazioni nei vari processi, con la garanzia del rispetto dei requisiti stabiliti per il servizio. Per valutare il raggiungimento degli obiettivi e gli effettivi miglioramenti derivanti dall'applicazione del SGQA, la Direzione stabilisce degli indici di raffronto che vengono formalizzati nel Piano di Miglioramento - Programma Ambientale e riesaminati in occasione del Riesame della Direzione.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente

L'attività di SIA S.p.A. si svolge secondo processi per i quali si applica quanto pianificato e documentato nel presente MQA e nelle procedure.

Nello stabilire la pianificazione per la qualità e l'ambiente, si è tenuto conto dei requisiti interni ed esterni, della legislazione vigente, delle esigenze del settore e dei clienti, della necessità di

integrazione e razionalizzazione dei processi e di collaborazione con i fornitori, dell'esperienza maturata nel settore, e della necessità di migliorare continuamente sia nella gestione delle attività che nei risultati. Come risultato di tale attività si sono individuati i processi, le attività, le risorse necessarie, i controlli da attuare per valutare i risultati ed innescare i processi di miglioramento. Poiché il SGQA è uno strumento dinamico di gestione delle attività e di miglioramento continuativo, quando scaturiscono da esigenze interne di miglioramento o esterne, nuovi requisiti, è responsabilità della Direzione provvedere ad esaminarli ed a verificare la necessità di procedere a:

- definizione di nuovi processi o modifica dei processi esistenti;
- aggiornamento della documentazione prescrittiva e di registrazione del SGQA;
- verifica delle professionalità dei collaboratori.

L'efficacia delle azioni attuate viene verificata tramite l'analisi di appositi indicatori e/o nei riesami della direzione.

Aspetti ambientali

La responsabilità dell'individuazione degli aspetti ambientali significativi per la realtà produttiva di SIA S.p.A. e della conduzione dell'Analisi Ambientale a tale scopo finalizzata, è del Responsabile della Direzione per l'Ambiente (RDA), che si avvale di risorse interne ed eventualmente esterne idonee all'effettuazione di tali attività.

L'esame e la valutazione degli aspetti e impatti ambientali dei processi caratteristici sono stati individuati grazie ad un'accurata Analisi Ambientale. Il documento prodotto a seguito di questa attività rappresenta il punto di partenza per la pianificazione iniziale e annuale ripianificazione del SGA.

L'Analisi Ambientale si è articolata nelle seguenti fasi:

- identificazione della normativa applicabile;
- verifica di applicazione della normativa identificata,
- analisi dei processi con identificazione degli input di materiale, risorse strumentali impiegate per le attività, relativi output di rifiuti e classificazione degli stessi,
- bilancio dei consumi idrici ed energetici, ecc...;
- identificazione degli aspetti ambientali e determinazione degli aspetti che hanno o possono avere significativo impatto sull'ambiente,
- valutazione dei rischi di impatto ambientale collegati alle attività/processi aziendali e a relativi eventi anomali/eccezionali,

A seguito della conclusione delle fasi dell'Analisi Ambientale, e in particolare riferimento alle conclusioni della fase di determinazioni degli aspetti ambientali e relativi impatti in condizioni di normale operatività, come pure di eventi anomali ed eccezionali, sono stati definiti gli obiettivi

iniziali del Programma di Gestione Ambientale.

Per le modalità di determinazione di obiettivi/traguardi e relativo programma per la loro attuazione, si rimanda al § 5.1 del presente Manuale.

L'aggiornamento dei risultati dell'Analisi Ambientale e la verifica di attualità e validità degli aspetti e degli impatti ambientali deve essere effettuata dal RDA almeno nei seguenti casi:

- prima di ogni riesame da parte della direzione,
- in occasione di modifiche al flusso dei processi aziendali, o introduzione di nuovi processi aziendali, che generano aspetti ambientali significativi ,
- in occasione di cambiamenti dei vincoli legislativi e regolamentari e di altre variazioni richieste dalle parti interessate.

Riferimento:

PA 1.1 Valutazione aspetti e impatti

5.4.3 Responsabilità, autorità e comunicazione

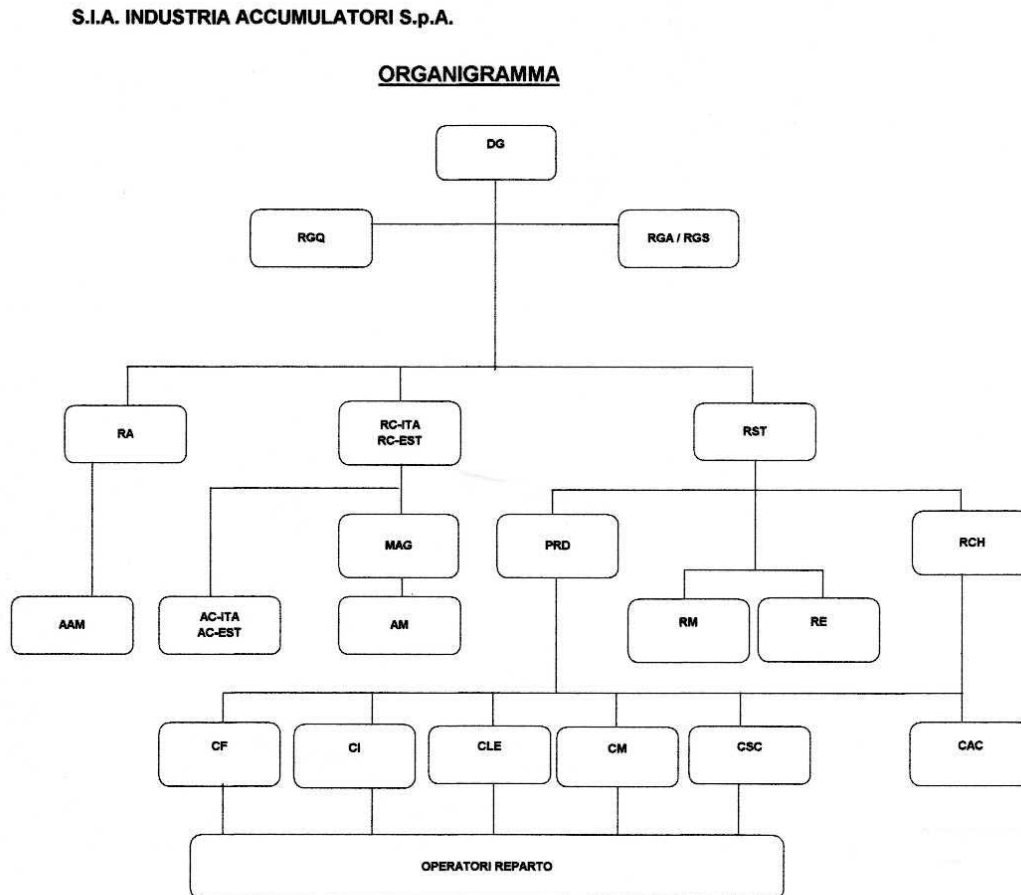
Responsabilità ed autorità

Garantire la qualità nel rispetto della legislazione vigente e nel continuo miglioramento ambientale, del prodotto fornito rappresenta un impegno che coinvolge tutti i livelli dell'Organizzazione, e che richiede l'integrazione ed il coordinamento efficiente ed orientato agli obiettivi di tutte le componenti.

La Direzione ha definito le responsabilità, l'autorità ed i rapporti di tutte le componenti che influenzano direttamente o indirettamente la qualità, formalizzandolo tramite:

- un organigramma per funzioni, che schematizza la struttura organizzativa;
- procedure che definiscono le relazioni operative tra i processi e tra le funzioni.

5.4.4 Organigramma aziendale



5.5 Comunicazioni interne e esterne

La comunicazione tra i diversi livelli e funzioni per quanto riguarda l'attuazione, i risultati e l'efficacia dei processi del SGQA viene assicurata, con modalità previste nelle procedure stabilite per i vari processi, tramite:

- l'elaborazione e la trasmissione di informazioni riguardanti i dati che costituiscono l'input dei processi;
- l'elaborazione e la trasmissione di informazioni e dati relativi all'ottenimento delle prestazioni e degli obiettivi stabiliti;
- riunioni e incontri a tema;
- diffusione dei risultati degli Audit interni;
- la gestione e raccolta di tutte le comunicazioni provenienti dall'esterno che abbiano contenuti ambientali [valutandone i contenuti e se pertinenti dando adeguata risposta](#);
- per quanto riguarda la comunicazione verso l'esterno l'azienda mantiene aperti canali di

comunicazione con i principali enti istituzionali di controllo (ARPA),

- diffusione dei risultati dei Riesami della direzione.

L'Organizzazione decide di comunicare mediante il proprio sito internet i propri aspetti ambientali e di mantenerne aggiornamento.

5.6 Riesame da parte della Direzione

Il SGQA viene sottoposto, almeno una volta all'anno, a riesame da parte della Direzione in modo da verificarne l'adeguatezza e l'efficacia, valutare le necessità di cambiamenti e pianificare azioni di miglioramento. Partecipano al riesame le Direzioni e i responsabili di funzione.

Il riesame consiste nel verificare il conseguimento degli obiettivi per la Qualità e l'Ambiente prefissati e definiti nel Piano di Miglioramento – Programma Ambientale, eseguire un riesame sia della politica che degli obiettivi, stabilire degli indici di raffronto per gli obiettivi, valutare in modo approfondito e globale le prestazioni ottenute nell'ambito del SGQA, sulla base di:

- risultati delle azioni intraprese a seguito di precedenti riesami;
- rapporti degli Audit interni ed esterne;
- informazioni di ritorno da parte dei clienti, compresi i reclami ed i risultati del monitoraggio della soddisfazione dei clienti;
- stato delle non conformità e delle azioni correttive, preventive e migliorative intraprese;
- dati relativi alle prestazioni dei processi;
- Modifiche normative che potrebbero avere effetti sul SGQA,
- Valutazione dei Fornitori aventi impatto sul SGQA,
- Stato di attuazione del Piano di Formazione Ambientale,
- cambiamenti interni o esterni che potrebbero influenzare il SGQA ed ogni altra informazione importante per la qualità del servizio fornito, incluse le opportunità per il miglioramento.

Come risultato dell'analisi di tali dati, possono essere stabilite le azioni da intraprendere relativamente al miglioramento del SGQA, dei processi e del servizio, ed in particolare, secondo quanto necessario:

- conferma o aggiornamento della Politica e degli obiettivi, con relativi indici prestazionali;
- cambiamenti nel SGQA per correggere o prevenire tendenze anomale o per migliorarne l'efficacia e l'efficienza;
- Valutazione dei fornitori;
- necessità di risorse (umane, competenze professionali e/o infrastrutture o attrezzature)
- Programmi di Formazione ambientale,
- Piano delle Verifiche Ispettive Interne (Audit interni),
- Programma Ambientale,
- Piano Monitoraggio e Sorveglianza Ambientale.

Gli elementi esaminati ed i risultati del riesame vengono registrati nel Riesame del Direzione,

approvato dalla Direzione e distribuito ai partecipanti.

6 Gestione delle risorse

6.1 Messa a disposizione delle risorse

Per assicurare l'attuazione, l'aggiornamento ed il miglioramento del SGQA e ottenere e accrescere la soddisfazione dei clienti, la redditività e competitività aziendale, e la tutela ambientale, le necessità ed i requisiti delle risorse (umane e infrastrutturali SW-HW ecc...) vengono costantemente valutate dalla Direzione, che promuove le necessarie azioni affinché siano adeguate alle attività ed alle esigenze dei clienti.

Tali risorse comprendono:

- personale che pianifica, sviluppa e gestisce quanto necessario a garantire la Qualità del prodotto fornito nel rispetto della legislazione vigente;
- collaborazione con fornitori/collaboratori esterni qualificati per specifiche attività proprie del settore, tali da massimizzare i risultati;
- attrezzature e infrastrutture adeguate alle attività e tali da assicurare la sicurezza sul lavoro e il massimo risultato d'immagine ed economicità.

6.2 Risorse umane

Scopo del presente paragrafo è, inoltre, quello di definire:

- la struttura organizzativa, i compiti e le responsabilità del personale nell'ambito del sistema ambientale;
- il ruolo del Responsabile Sistema di Gestione Ambientale (RGA), rappresentante della Direzione per l'Ambiente;
- le modalità di individuazione delle necessità di addestramento/formazione per tutto il personale e provvedere agli interventi di addestramento/formazione stessi.

Vengono descritte le modalità con cui l'Organizzazione assicura il funzionamento di canali di comunicazione interni ed esterni relativamente agli aspetti ambientali significativi. Sono definite le responsabilità, i criteri e i metodi operativi per la gestione della documentazione del SGA, le modalità adottate per prevenire l'emergenza incendi, spandimenti al suolo di sostanze chimiche, ecc... o comunque rispondere ad essa in caso si verifichi, con lo scopo di:

- salvaguardare la vita umana,
- limitare i danni alle persone,
- proteggere i beni materiali,
- tutelare l'ambiente,
- circoscrivere e contenere l'emergenza.

La capacità professionale dei collaboratori, siano essi interni o esterni, è uno dei punti essenziali per garantire la qualità dei processi e del servizio forniti. Il personale che svolge attività relative al

SGQA viene selezionato sulla base di un'adeguata combinazione di formazione, addestramento, qualifiche ed esperienza.

I collaboratori vengono selezionati sulla base di una attenta valutazione del loro grado di competenza.

I collaboratori vengono responsabilizzati sulla necessità di conseguire gli obiettivi e di seguire la corretta applicazione delle procedure del SGQA. La valutazione del grado di consapevolezza del personale viene eseguita in sede di Audit Interno e/o durante il monitoraggio delle modalità operative seguite.

Riferimento:

PQA 18.1 Addestramento

6.3 Infrastrutture

La società è dotata di tutte le infrastrutture necessarie, compreso quella a livello informatico, e sufficienti ai processi descritti nel presente Manuale. È responsabilità della Direzione ispezionare con continuità lo stato di tali infrastrutture e attrezzature ed adottare, eventualmente, tutti quei provvedimenti utili al miglioramento dell'efficienza delle stesse.

Eventuali iniziative relative ai nuovi investimenti e interventi ed alle corrispondenti programmazioni vengono stabilite e verbalizzate in occasione dei riesami della Direzione.

Eventuali necessità di adeguamento sono gestite nell'ambito del riesame da parte della Direzione, tenendo conto degli obblighi derivanti dalle norme di legge applicabili.

La verifica dell'efficienza delle attrezzature e delle macchine e loro manutenzione, è garantita attraverso la rilevazione degli interventi effettuati per poter successivamente stabilire piani di manutenzione, per assicurare la continua capacità di produzione e l'uniformità delle caratteristiche richieste del prodotto.

Le attività produttive sono eseguite nel rispetto di quanto previsto dalle prescrizioni aziendali e di legge applicabili (sicurezza, inquinamento, ecc.).

Riferimento:

PQ 9.8 Controllo del processo manutenzione

6.4 Ambiente di lavoro

Nella disposizione dell'ambiente di lavoro si è tenuto conto dei vincoli di legge in materia di salute e sicurezza (sulla base delle norme di Legge vigenti) e delle condizioni di lavoro necessarie a garantire la conformità del servizio ai requisiti specificati.

7 Realizzazione del prodotto e attuazione e funzionamento del Sistema di Gestione Ambientale

7.1 Pianificazione dell'erogazione del servizio/prodotto

I processi operativi necessari per l'erogazione del servizio sono stati individuati e pianificati in modo da essere coerenti con gli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità (in particolare, sulla base della Politica e relativo Piano di Miglioramento, integrandoli con la gestione dei documenti, la gestione delle risorse, le necessità di monitoraggio e di miglioramento), e documentati in una forma adeguata alla successiva applicazione. I risultati di tale pianificazione sono:

- obiettivi per la qualità del servizio stabiliti, documentati e riesaminati in sede di Riesame della Direzione;
- requisiti relativi al servizio, formalizzati in sede contrattuale (documenti interni o forniti dal cliente);
- procedure documentate in cui vengono individuati i processi di realizzazione del servizio;
- procedure documentate in cui vengono individuate le attività di verifica, monitoraggio e i criteri di accettabilità degli stessi.

7.2 Processi relativi al cliente

L'attività di preventivazione dell'offerta si basa su ordini interamente forniti dal cliente. L'Azienda assicura la corretta interpretazione delle richieste del cliente (esplicite ed implicite).

Dopo aver acquisito un contratto e prima di accettarlo, l'azienda provvede a riesaminarlo per:

- verificare che i requisiti siano adeguatamente definiti e documentati;
- risolvere eventuali scostamenti tra offerta ed ordine;
- verificare che l'azienda abbia la capacità di soddisfare i requisiti indicati.

L'azienda mantiene registrazioni di tali riesami.

7.2.1 Emissione offerte

L'offerta è formulata in conseguenza di una richiesta d'offerta, con cui il cliente esprime determinate esigenze. Tutte le richieste d'offerta pervengono a RC.

RC in collaborazione con PRD, RST effettua una valutazione tecnica finalizzata a verificare :

- la fattibilità del lavoro nel rispetto delle scadenze temporali imposte dal cliente
- la capacità d'esecuzione (risorse, capacità e competenze) che l'azienda dovrebbe mettere in atto per la realizzazione della commessa.

RC propone un prezzo, le modalità di pagamento ecc., per i prodotti in grado di soddisfare le esigenze del cliente (requisiti espliciti ed impliciti) e le approva, e se lo ritiene opportuno le sottopone per conoscenza a DG. In caso di dati contraddittori o insufficienti, RC richiede al cliente i chiarimenti necessari.

L'offerta è inviata ed eventualmente successivamente discussa con il cliente, a cura di RC.

7.2.2 Riesame del contratto

Gli ordini che giungono alla S.I.A. S.p.A. sono di natura cartacea, telefonica o E-mail.

Gli ordini telefonici e quelli verbali, sono trascritti su un documento denominato "Ordine Cliente".

Gli ordini sono gestiti da RC che provvede ad esaminarli, al fine di assicurarsi che esista corrispondenza tra quanto definito nell'offerta e quanto ordinato dal cliente.

S.I.A. S.p.A. commercializza i suoi prodotti attraverso una serie di cataloghi, in cui sono descritte le possibili applicazioni e le specifiche tecniche dei prodotti. I cataloghi sono gestiti da RC in forma controllata. Gli ordini dei prodotti fanno riferimento agli articoli presenti sui cataloghi.

Per quanto riguarda la vendita di batterie avviamento, l'azienda provvede a definire con i clienti un accordo commerciale che definisca tutte le condizioni di vendita, allo scopo di consentire una maggiore efficienza nelle fasi d'accettazione degli ordini.

Eventuali scostamenti delle prescrizioni contrattuali dall'offerta devono essere tempestivamente risolti con il cliente da parte di RC.

L'ordine approvato costituisce la base per avviare la procedura, con registrazione dell'ordine e successiva emissione della conferma d'ordine.

7.2.3 Modifiche al contratto

Le eventuali richieste di modifica delle condizioni contrattuali espresse dal cliente in corso di fornitura, sono gestite da RC con le stesse modalità utilizzate in fase di offerta e di acquisizione dell'ordine. Al completamento del riesame della richiesta di modifica e dell'eventuale trattativa con il cliente, RC comunica l'aggiornamento delle condizioni di fornitura alle Funzioni interessate.

Gli accordi raggiunti da RC con il cliente vengono formalizzate per iscritto, cui segue la revisione formale dell'ordine con le modalità precedentemente indicate al § 7.2.2.

7.2.4 Comunicazione con il cliente

SIA S.p.A. fornisce informazioni riguardanti le modalità di erogazione del servizio principalmente mediante cataloghi, fiere, sito internet e tramite contatti diretti con il cliente.

Durante la produzione PRD è a disposizione per fornire qualunque informazione o chiarimento circa lo stato di avanzamento della commessa.

Le eventuali segnalazioni e reclami da parte del cliente relative alle commesse in corso vengono registrate e trasmesse da RC a PRD, che provvede ad esaminarle, ad individuarne le cause o motivazioni in collaborazione con le funzioni competenti, e a comunicare al cliente le considerazioni, conclusioni e soluzioni adottate.

Riferimento:

PQ 3.1 Gestione del cliente

7.2.5 Assistenza al cliente

Le modalità d'Assistenza si suddividono in due categorie principali:

- l'assistenza in garanzia
- l'assistenza su chiamata telefonica fatta dal cliente per problematiche tecniche.

L'assistenza che l'azienda offre dopo la fornitura dei prodotti prevista dalla garanzia, è così caratterizzata :

- garanzia di conformità ed immunità da vizi e difetti nel rispetto delle leggi in vigore (Responsabilità del produttore, Direttive comunitarie sui prodotti, ecc.), e/o di documenti e dichiarazioni di conformità del prodotto.

L'assistenza che l'Azienda offre per la fornitura delle batterie in caso di difetto di fabbricazione accertato è:

- l'assistenza completa della batteria, per il periodo di garanzia stabilito,

L'assistenza completa consiste nella sostituzione della batteria da parte del Cliente all'utente finale e la consegna della stessa alla ns. Azienda. Tale sostituzione è a discrezione del Cliente nei seguenti casi:

- interruzione di un elemento
- elemento in cortocircuito
- monoblocco e coperchio danneggiato (sempre che sia riconducibile a ns. produzione)
- inversione nell'introduzione di un elemento

Negli altri casi il Cliente prima di sostituire la batteria contatta l'Azienda e valuta, insieme ai tecnici della stessa, l'opportunità di sostituire la batteria. Tale valutazione viene condotta dal Responsabile dei controlli e collaudi in collaborazione con RGQ.

Programma e metodo

Ogni batteria che viene sostituita dal Cliente deve essere a noi consegnata anche se danneggiata irrimediabilmente.

All'ingresso in azienda le batterie da controllare vengono stoccate nell'apposita area e identificate

con copia del DDT per l'identificazione del cliente.

RGQ in collaborazione con RCH provvede a mantenere aggiornato un archivio su supporto elettronico, di "Batterie sostituite in garanzia" che contiene le seguenti informazioni:

- numero DDT;
- tipo di batteria;
- timbro di produzione ;
- danno / difetto;
- cliente.

Il personale che effettua il servizio d'assistenza, si occupa di gestire tutte le attività di supporto al cliente.

Per analizzare e risolvere tutte le Non Conformità segnalate dai Clienti, i Responsabili PRD, RST, RCH e RGQ attivano quanto stabilito nelle procedure sul Controllo del processo di produzione, basandosi sui dati di produzione storici.

L'analisi degli interventi d'assistenza permette l'eventuale apertura di rapporti di non conformità e la definizione di azioni correttive, che vengono gestite con le modalità descritte nel § 8.5.

Gestione dei reclami

Tutte le segnalazioni provenienti da clienti relative a guasti o difettosità dei prodotti impiegati, vengono gestite da RC, MAG e da RGQ in collaborazione con RCH per quanto riguarda il controllo e collaudo.

Le segnalazioni relative a non conformità vengono registrate sul modulo Rapporto di non conformità e/o reclamo.

Riferimento:

PQ 3.2 Assistenza al cliente

7.3 Progettazione e sviluppo

La progettazione per S.I.A. consiste nello sviluppo prestazionale dei suoi prodotti. Sulla base delle richieste e/o bisogni del cliente o su richieste interne vengono sperimentate nuove soluzioni.

Definizione e verifica dei dati e requisiti di base

RC con la collaborazione di PRD e RCH identificano le richieste del cliente redigendo il modulo Dati ingresso progettazione, o per mezzo di altra documentazione fornitagli dal cliente stesso.

I dati e requisiti di base della progettazione così raccolti vengono rielaborati da PRD al fine di verificare la fattibilità tecnica e successivamente verificati da DG al fine di autorizzarne la produzione.

Riesame della progettazione

Particolare attenzione è data all'attività di riesame della progettazione al fine di effettuare una analisi critica interdisciplinare (PRD, RC, RCH) di quanto fin lì progettato, in modo da considerare

tutte le implicazioni, identificare e discutere difficoltà e problemi e trovare delle soluzioni che siano ottimali nell'ottica di soddisfare il cliente e nella riduzione dell'impatto ambientale sia nella fase di industrializzazione, sia in quella di smaltimento a fine ciclo vita del prodotto.

Verifica della progettazione

La verifica dell'attività di progettazione viene effettuata sottoponendo il prodotto realizzato (campione) a una serie di prove e test di laboratorio.

I risultati della progettazione sono sottoposti ad analisi e verifica da parte di RCH per garantire la rispondenza a quanto determinato all'avvio della progettazione.

I risultati delle verifiche previste nella pianificazione del progetto sono documentati su apposita modulistica.

Validazione

Dopo che le attività di verifica e riesame della progettazione sono state eseguite con esito positivo e la documentazione che determina il risultato della progettazione è completa, è necessario passare alla validazione del campione al fine di garantire che lo stesso soddisfi le esigenze definite nei requisiti di base specificatamente richiesti dal cliente o determinati all'avvio della progettazione.

La validazione interna dei progetti consiste nella verifica da parte di RCH della completezza della documentazione e che trova formalizzazione con la distinta base per la produzione.

La validazione esterna del progetto avviene in seguito alla produzione e fornitura al cliente del lotto di batterie. L'evidenza del superamento della prova si ha mediante la richiesta al cliente o sulla base del questionario di valutazione soddisfazione.

7.4 Approvvigionamento

La società si approvvigiona presso fornitori opportunamente selezionati e valutati.

Per assicurarsi che i fornitori selezionati corrispondano alle esigenze richieste sono state stabilite le seguenti modalità:

- la valutazione dei fornitori dai quali approvvigionarsi,
- la formulazione degli ordini ai fornitori o convenzioni di servizio,
- la verifica del prodotto o servizio in termini di conformità,

La valutazione dei fornitori viene effettuata per:

- selezionare i fornitori più convenienti ed affidabili con cui instaurare rapporti di collaborazione,
- avere maggiori garanzie sulla qualità e conformità dei prodotti e servizi forniti,
- classificare e confrontare nel tempo i fornitori di prodotti uguali o simili.

I fornitori vengono valutati in base a criteri come:

- rispetto dei requisiti tecnici e affidabilità dei prodotti e servizi forniti,
- ottemperanza alle disposizioni di legge e alle convenzioni di servizio,

- rispetto dei tempi di consegna,
- concorrenzialità dei prezzi.

Le modalità di valutazione dei fornitori sono definite in base sia alla tipologia di prodotto o servizio richiesto sia alla sua influenza sulla qualità del prodotto finito e delle attività svolte.

Per la valutazione iniziale vengono utilizzati dati relativi ai prodotti e servizi e alle prestazioni organizzative, desunti dall'esperienza diretta derivante da rapporti consolidati nel tempo o, nel caso di nuovi fornitori, dall'esame dei risultati di una prima fornitura. Su tali dati viene espresso una valutazione di merito in base al quale si decide quali fornitori utilizzare ed inserire quindi in un apposito Elenco.

Le prestazioni del fornitore vengono monitorate nel tempo, per analizzarne l'andamento e per valutare se rinnovarne o meno la fiducia agli stessi. In particolare, vengono considerate le eventuali non conformità emerse. I risultati di tale valutazione vengono documentati.

7.4.1 Informazioni per l'approvvigionamento

L'approvvigionamento viene effettuato mediante l'emissione di un ordine di acquisto sul quale vengono specificati gli elementi necessari ad individuare quanto richiesto secondo quanto applicabile, come la descrizione completa del prodotto o servizio richiesto con relative condizioni di erogazione, requisiti cogenti applicabili e l'eventuale documentazione da produrre. Prima dell'invio al fornitore, i dati vengono verificati ed approvati per assicurarsi che l'oggetto di acquisto (prodotto o servizio) sia completamente ed univocamente definito, siano chiariti i termini contrattuali e sia allegata l'eventuale documentazione applicabile.

Riferimento:

PQA 6.1 Approvvigionamento

7.4.2 Verifica dei prodotti approvvigionati

Le verifiche sulla prestazioni dei fornitori effettuate durante il processo di produzione vengono monitorate (vedi § 8).

7.5 Processo di produzione ed erogazione di servizi e controllo operativo ambientale

Il processo di produzione è stato analizzato e sono state individuate e pianificate le condizioni essenziali che devono essere rispettate per garantire la qualità del prodotto alle specifiche tecniche e alla normativa di riferimento.

L'Azienda è specializzata nella costruzione di accumulatori (batterie) per avviamento al piombo/acido, ad uso autoveicoli, furgoni, autocarri, macchine industriali, ecc.

La fabbricazione degli accumulatori è eseguita utilizzando dei componenti e materiali di

produzione esterna (vedi fornitori), e materiali di produzione interna (semilavorati).

I prodotti acquistati dai fornitori, sono costituiti principalmente dal monoblocco, (Box-contenitore esterno), coperchio e separatori che rappresentano in pratica l'involucro dell'accumulatore.

I semilavorati di nostra produzione utilizzati all'interno dell'accumulatore, sono chiamati Placche , derivano dalla lavorazione del piombo, e sono prodotte attraverso diverse fasi di lavorazione.

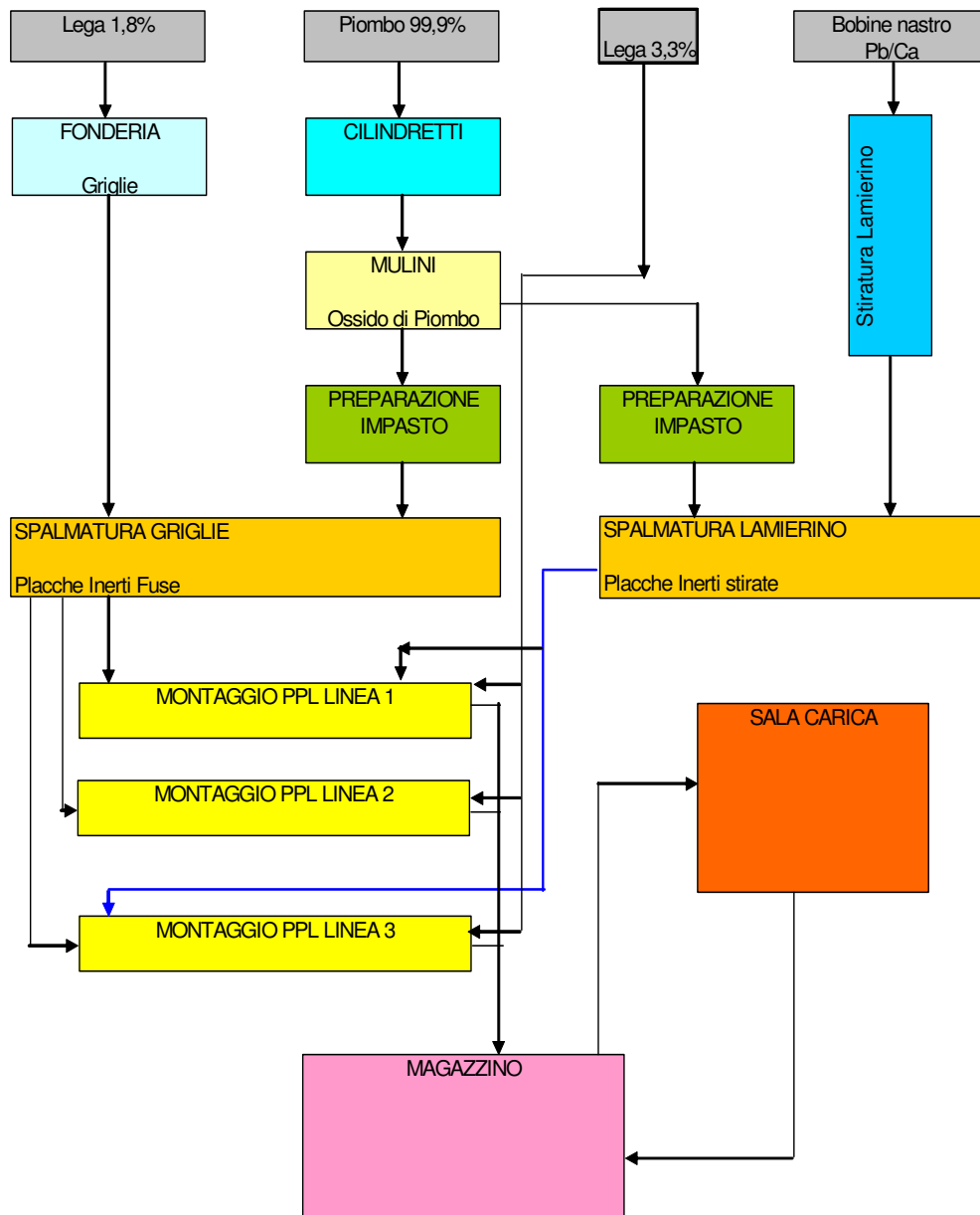
Le placche nella fase finale della lavorazione sono introdotte all'interno del monoblocco e dopo riempimento dello stesso con una soluzione di acido solforico (batterie inerti), e successiva fase di carica, vengono consegnate a magazzino come prodotto finito, pronto per la spedizione.

Il processo produttivo è suddiviso nelle seguenti fasi:

- programmazione,
- produzione griglie,
- produzione ossido di piombo,
- spalmatura impasto e taglio placche,
- montaggio batterie,
- carica batterie.

Le suddette fasi, sono descritte in procedure, nelle quali sono individuate responsabilità, modalità operative e relativa documentazione.

7.5.1 Diagramma processo di produzione

**Programmazione**

Questa fase del processo produttivo ha lo scopo di rilevare la tipologia di prodotti (batterie) da produrre, attraverso l'analisi degli ordini inseriti da RC nel magazzino elettronico aziendale.

Utilizzando varie tabelle in formato elettronico, PRD pianifica la produzione stabilendo i materiali, i semilavorati e le risorse necessarie per soddisfare tali ordini. Dall'elaborazione di queste tabelle PRD emette dei programmi di lavoro giornalieri, specifici per ogni reparto produttivo, che sono esposti in reparto, e ai quali gli operatori fanno riferimento.

A loro volta gli operatori alla fine della lavorazione, compilano dei rapporti di produzione

giornalieri, che vengono raccolti ed analizzati da PRD in modo da verificare gli scostamenti dei programmi di produzione con quello realmente prodotto, per effettuare le opportune variazioni alla programmazione.

Riferimento:

PQ 9.1 Controllo del processo Programmazione

Produzione Griglie

Le Griglie rappresentano la base di partenza delle placche utilizzate nelle batterie. Sono il prodotto della fusione di una Lega di Piombo Antimoniale in forni ad alta temperatura, che viene convogliata in appositi stampi con all'interno delle canalizzazioni a forma reticolare.

Dal successivo raffreddamento del piombo all'interno degli stampi, si ottiene una griglia (doppia, in pratica simmetrica) che ha funzioni di supporto per la fase di lavorazione successiva. Il processo di produzione delle griglie viene svolto nel reparto denominato Fonderia.

Riferimento:

PQ 9.2 Controllo del processo fond, cil, mulino, impasto, espansione

PA 4.1 Gestione rifiuti

Produzione Ossido di Piombo

L'ossido di piombo è una polvere che si ottiene dalla fusione di Piombo puro al 99,9 % , trasformato in piccoli cilindretti, che convogliati all'interno di un Mulino (cilindro rotante), per abrasione e sfregamento fra di loro e in presenza di aria, producono una polvere di ossido di piombo che viene aspirata e immagazzinata in alcuni silos di contenimento.

Riferimento:

PQ 9.2 Controllo del processo fond, cil, mulino, impasto, espansione

PA 4.1 Gestione rifiuti

IOA 5 Manutenzione dei filtri a tessuto

Spalmatura Impasto e taglio placche

La fase di Impasto consiste nello spalmare sulle griglie prodotte nel reparto fonderia, un preparato fangoso a base di ossido di piombo ottenuto dal mulino, e miscelato ad acqua, acido solforico, e ad altri ingredienti in piccole percentuali. Il taglio placche (griglie) avviene precedentemente alla fase di spalmatura (nella stessa macchina), prima che le griglie siano impastate. Da questa fase di lavorazione si ottengono delle Placche Inerti, denominate così perché dopo questa fase di lavorazione non forniscono ancora energia per l'avviamento.

In base agli ingredienti utilizzati per la preparazione dell'impasto si ottengono impasti, positivi o negativi e successivamente delle placche positive o negative. A questo punto le placche inerti dopo la Stagionatura, (fase della lavorazione che consiste nel farle "riposare" all'interno di una stanza, in modo da far reagire i vari ingredienti utilizzati nell'impasto), possono essere utilizzate nel reparto montaggio.

Le placche da avviare alla stagionatura sono ottenute anche nel reparto lamierino in cui un nastro di lega Pb/Ca viene stirato ed espanso per poi essere sottoposto alla spalmatura dell'impasto e al taglio. Le placche provenienti da questo reparto vengono stagionate in celle Curing.

Riferimento:

PQ 9.2 Controllo del processo fond, cil, mulino, impasto, espansione

PA 4.1 Gestione rifiuti

IOA 2 Carico serbatoi stoccaggio zona impasto

Montaggio Batterie

La fase di montaggio (costruzione-assemblaggio) delle batterie, si svolge lungo delle linee di produzione nel reparto Montaggio e la lavorazione è suddivisa in vari punti, descritti a seguire:

- imbustamento delle placche, utilizzando dei separatori divisori (a forma di busta) in polietilene;
- preparazione dei gruppi (elementi) di placche, costituenti la parte catodica ed anodica della batteria;
- inserimento dei gruppi nel monoblocco (forato precedentemente all'interno);
- saldatura per punti dei vari gruppi fra loro (attraverso il foro) al fine di costituire un collegamento in serie dei gruppi della batteria;
- chiusura del monoblocco con l'applicazione del coperchio tramite termosaldatura;
- saldatura dei poli terminali esterni;
- marcatura dei dati identificativi;
- palettizzazione batterie ed invio al magazzino.

Riferimento:

PQ 9.5 Controllo del processo Montaggio

PA 4.1 Gestione rifiuti

IOA 5 Manutenzione dei filtri a tessuto

Carica Batterie

La fase di carica degli accumulatori inerti, avviene nel reparto Sala Carica, e consiste nel riempire gli accumulatori provenienti dal reparto magazzino, con una soluzione di acido solforico, e dopo opportuni collegamenti ai raddrizzatori di corrente, si inizia il processo di carica delle placche all'interno degli accumulatori, ottenendo così a ciclo terminato, degli accumulatori Carichi pronti per essere consegnati in magazzino come prodotto finito. Parte delle batterie vengono caricate mediante una nuova tecnologia in un banco di formazione che permette la continua ricircolazione dell'acido all'interno delle batterie. Questa tecnologia realizzando un migliore controllo della temperatura permette una forte riduzione dei tempi di carica.

Riferimento:

PQ 9.6 Controllo del processo Sala carica

PA 4.1 Gestione rifiuti

IOA 1 Carico serbatoi zona stoccaggio zona carica

Impianto di depurazione acque

L'impianto di depurazione di SIA è un impianto di tipo chimico-fisico che permette l'abbattimento del contenuto di Piombo e Acido Solforico. Il processo depurativo può essere scomposto nelle seguenti fasi:

- sedimentazione al fine di recuperare la grossa parte di fanghi ricchi di piombo
- neutralizzazione con $\text{Ca}(\text{OH})_2$ e cristallizzazione del CaSO_4 prodotto
- in vasche di trattamento dosaggio di:
 -) Na_2S (per l'abbattimento di Pb^{2+}),
 -) $\text{Ca}(\text{OH})_2$ e $\text{Ba}(\text{OH})_2$ per ulteriore abbattimento di H_2SO_4 ,
 -) FeCl_3 come coagulante
- chiariflocculazione mediante addizione di un flocculante anionico costituito da un copolimero di acrilammide e acrilato di sodio

I fiocchi sedimentati sul fondo del chiariflocculatore sono sottoposti a filtropressatura ed accumulati in un cassone di stoccaggio.

L'acqua depurata viene filtrata su filtri al quarzo e inviata allo scarico S1C dove si riunisce alle altre acque per poi essere convogliata attraverso lo scarico generale S1 in un fosso di campagna recapitante nel canale Lorgana

Riferimento:

IOA 3 Carico del serbatoio di stoccaggio del Cloruro ferrico

IOA 4 Carico del silo di stoccaggio della calce in polvere

Impianto di trattamento aria

In SIA sono presenti n° 12 punti di emissione di polveri e piombo e n° 4 punti di emissione di acido solforico; a n° 6 punti di emissione di polveri sono asserviti impianti di abbattimento con filtri a tessuto, a n° 3 punti di emissione di polveri e ai 4 punti emissione di acido sono asserviti impianti di abbattimento a umido (Scrubber).

Riferimento:

IOA PM 10.1 Pressione differenziale manometro E05 e E06

IOA PM 10.2 Pressione differenziale manometro E21

IOA PM 10.3 Pressione differenziale manometro E18

Al fine di assicurare che i prodotti/servizi siano rispondenti ai requisiti concordati con il Cliente, e che i processi produttivi si svolgano in condizioni prestabilite e controllate, S.I.A. esegue le attività operative nel rispetto di quanto predisposto nella documentazione tecnica (documenti di

programmazione e rapporti) e nelle Procedure Operative Interne del Sistema Qualità.

Il controllo del processo di produzione prevede le attività descritte di seguito:

Preparazione dei documenti per la definizione delle operazioni di produzione (programmi di produzione, Istruzioni di Lavoro, ecc.).

Le Istruzioni di Lavoro sono redatte sulla base e tenendo conto dei seguenti elementi:

- capacità operative degli operatori e delle attrezzature,
- esperienza del Personale tecnico aziendale,
- norme tecniche di riferimento nazionali ed internazionali relative alla produzione del prodotto specifico.

Esse indicano:

- la sequenza delle operazioni,
- le attrezzature da utilizzare,
- i parametri di lavoro,
- le prove ed i controlli da effettuare.

Il Personale di produzione fa costante riferimento a queste Istruzioni ed agli allegati, per regolare e controllare i parametri di lavorazione.

Impiego di attrezzature, macchinari ed accessori con caratteristiche tecnologiche e grado di precisione adeguato.

I mezzi di produzione sono scelti da PRD, in funzione:

- del carico di lavoro presunto,
- delle esigenze qualitative e dei termini di consegna dei Clienti principali.

Controllo operativo ambientale

Al fine di assicurare l'efficace esecuzione delle operazioni associate agli aspetti ambientali significativi e – più in generale – l'adeguata esecuzione delle attività collegate al raggiungimento degli obiettivi ambientali, il SGQA prevede specifici controlli operativi referenziati nelle procedure del Sistema, la cui effettuazione e relativa registrazione spetta agli specifici responsabili su apposita modulistica.

Gli stessi sono quindi riportati, unitamente alle verifiche di sorveglianza (vedi § 8.1) e altri specifici controlli che dovessero ritenersi opportuni, nei moduli del Piano di Monitoraggio e Sorveglianza Ambientale.

Il Piano specifica:

- le attività da effettuare,
- la data programmata di esecuzione delle stesse,
- la responsabilità dell'esecuzione delle stesse.

Il RGA è responsabile del monitoraggio dell'esecuzione delle attività previste dal Piano e di

attivare i responsabili incaricati per l'avvio dei controlli stessi alle date previste, nonché di garantirne la corretta registrazione.

All'esecuzione delle verifiche previste nel Piano, il responsabile incaricato riporta nello stesso documento:

- la data di effettiva esecuzione delle attività di verifica/controllo,
- l'esito delle verifiche/controlli (Positivo/Negativo),
- descrizione delle eventuali anomalie riscontrate,
- informazioni di eventuali altre documentazioni di supporto ed evidenza, come verbali e rapporti di manutenzione.

Se i dati raccolti evidenziano esiti non positivi o certi parametri di controllo sono al di fuori di quelli leciti o programmati, RGA può decidere, di concerto con i responsabili, di attivare la procedura per la gestione e il trattamento delle Non Conformità, riportata nell'apposito paragrafo "Non conformità, azioni correttive e preventive" del presente documento, a cui si rimanda.

Quando previsto dalla legislazione, RGA provvede a inviare comunicazione agli enti di controllo e sorveglianza preposti di eventuali anomalie riscontrate e conserva nell'archivio copia delle lettere di trasmissione.

7.5.2 Validazione del processo

La validazione del processo avviene in occasione dell'introduzione in produzione di prodotti di nuovo sviluppo. In tali occasioni il RGQ e RCH informano PRD che il prodotto lanciato in produzione è una nuova serie al fine che vengano informati tutti i capi reparto.

Al termine della produzione RGQ effettua una verifica mediante la documentazione di produzione che la stessa sia avvenuta in modo regolare e non si siano verificate non conformità o altre anomalie. RCH effettua specifici controlli sul prodotto al fine di garantirne la conformità. Al termine della produzione e al superamento positivo delle prove previste la distinta base e la scheda prodotto vengono considerate validate.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

I prodotti realizzati da S.I.A. (accumulatori) sono univocamente identificati dalla data di produzione del lotto, dal tipo di placche usate, dal numero di placche presenti nella batteria e dal numero di turno che li ha prodotti, apposti con un timbro termico sul coperchio del prodotto al momento della produzione, che garantiscono anche la loro rintracciabilità.

Tutti i documenti di registrazione della qualità e tutti i documenti tecnici utilizzati sono emessi e gestiti in conformità a quanto descritto al § 4.2.4 e riportano un'identificazione, che consente la correlazione tra il prodotto/servizio fornito, e le attività svolte per la sua realizzazione.

La codifica alfanumerica e l'indice di revisione, garantiscono l'identificazione del singolo documento tecnico.

I prodotti forniti dai fornitori, che possono influire sulla qualità del prodotto finito, sono legati ad

ordini d'acquisto specifici.

La correlazione tra il prodotto finito, ed i componenti di produzione esterna (monoblocchi e coperchi), utilizzati per la sua realizzazione, è garantita dalla data di fabbricazione e dal nome del fornitore impresse all'interno del coperchio e del monoblocco della batteria.

I prodotti, i materiali ed i componenti dei fornitori vengono consegnati in azienda e sono gestiti con le modalità previste al § 7.5.5 che garantiscono la loro identificazione e rintracciabilità nel magazzino.

Documentazione di Identificazione e Rintracciabilità

Per il materiale, semilavorati e prodotti finiti, RC, i Responsabili Acquisti, MAG, archiviano, la seguente documentazione:

- la copia dell'ordine, e/o dell'eventuale conferma d'ordine, o comunque del documento che riporta i termini contrattuali definitivi da applicare;
- la copia dell'ordine d'acquisto dei materiali inerenti la fornitura;
- le copie delle bolle di arrivo e di spedizione dei materiali e dei prodotti;
- i documenti di controllo e collaudo (in particolare i risultati delle prove, controlli e collaudi), inclusi quelli del materiale e prodotti finiti;
- copia dei certificati della qualità, dichiarazioni di conformità consegnate al Cliente se richiesti;
- altri eventuali documenti tecnici.

Tali documenti, se richiesti contrattualmente, possono essere collegati ed archiviati per commesse, al fine di garantire la rintracciabilità dei singoli processi.

Identificazione e Rintracciabilità del Materiale

I Responsabili PRD, e MAG verificano che i semilavorati ed i prodotti finiti siano individuati chiaramente, senza possibilità di errori.

MAG verifica inoltre la documentazione di accompagnamento e ne controlla la corrispondenza con quanto ordinato, e con quanto eventualmente riportato sul materiale stesso.

Nel caso in cui vengano riscontrate irregolarità e/o difformità, anche solo rispetto ai documenti di accompagnamento, il materiale ed i prodotti finiti sono considerati Non conformi.

Per i materiali e/o semilavorati consegnati dai fornitori, qualora questo non sia già identificato dallo stesso, il caporeparto o un operatore incaricato dal Responsabile Funzione competente, provvede ad identificarlo mediante l'applicazione di cartelli, moduli o etichette, riportando almeno parte dei seguenti elementi identificativi:

1. Dati relativi al Fornitore:

- identificazione del Fornitore,
- data di arrivo del materiale,

2. Descrizione del Materiale:

- Tipo di materiale.

Per i semilavorati e prodotti finiti (accumulatori) di produzione dell'azienda la rintracciabilità è assicurata da moduli identificativi applicati ai bancali dei semilavorati e dei prodotti, sui quali sono riportati almeno il tipo di materiale, il numero della macchina che li ha prodotti (griglie), la data di produzione, ed il nome dell'operatore.

Gli operatori dei reparti produttivi identificano il prodotto finito prima dello stoccaggio sulle scaffalature o in magazzino, e gli operatori del reparto magazzino prima della spedizione, mediante cartellinatura es:

- per i semilavorati destinati a evadere gli ordini cliente, utilizzando i moduli:
 - Identificazione Semilavorato per Esportazione;
 - Identificazione bancale semilavorati per Esportazione;
- per i semilavorati utilizzati dall'azienda, rispettivamente dai seguenti moduli :
 - Identificazione semilavorati produzione esterna;
 - Identificazione griglie;
 - Identificazione placche inerti;
- per le batterie, dai seguenti moduli:
 - Identificazione batterie inerti;
 - Identificazione batterie carica secca;
 - Identificazione batterie cariche;
 - Etichetta identificazione batteria;
 - Identificazione batterie per spedizione;
 - Etichetta Identificazione Batterie Etichetta Identificazione Batterie.

Riferimento:

PQ 8.1 Identificazione e rintracciabilità

7.5.4 Proprietà del cliente

Questo § del manuale è applicabile all'interno dell'azienda in un solo caso. Gli unici prodotti di proprietà del cliente che l'azienda gestisce sono gli accumulatori resi per il controllo in garanzia, sui quali sono effettuate delle prove per individuare eventuali N.C.

Le modalità di gestione di questi accumulatori sono descritte nel § 7.2.5 Assistenza al cliente.

Riferimento:

PQ 3.2 Assistenza al cliente

7.5.5 Conservazione dei prodotti

La gestione del magazzino, prima, durante e dopo lo svolgimento dell'attività produttiva, si prefigge i seguenti scopi :

- immagazzinare ordinatamente i materiali, i prodotti e la documentazione (Documenti di

trasporto, etichette, fogli d'identificazione, ecc.),

- proteggere i prodotti nell'attesa della consegna prima, durante e dopo la movimentazione effettuata.

Di seguito sono enunciati i criteri fondamentali seguiti.

Movimentazione

La movimentazione interna avviene mediante transpallets.

Vengono rispettate istruzioni e prescrizioni, per quei prodotti che necessitano di particolari precauzioni per gli spostamenti interni (modalità di sistemazione ordinata, sui bancali, sui pallets, sulle scaffalature, ecc.).

Eventuali danni su materiali consegnati dai fornitori, causati durante le operazioni di carico, scarico o di trasporto sono tempestivamente segnalati ai Responsabili Acquisti che gestiscono il fornitore, indicando il materiale danneggiato, la natura e l'entità del danno.

Si provvede inoltre ad indicare sul Documento di trasporto i danni rilevati e confermati dal trasportatore, ed a compilare il modulo "Rapporto di Non conformità e/o reclamo".

I danni causati dal cliente durante la movimentazione, sono segnalati a MAG.

Immagazzinamento

Le modalità d'immagazzinamento variano in funzione della tipologia dei prodotti, che sono stoccati su pallets di legno, e posti in aree o scaffalature predefinite, nell'attesa della lavorazione successiva o della spedizione.

Imballaggio

I prodotti aziendali normalmente sono imballati con cellophane e se venduti in pallets viene effettuato un ulteriore imballo dell'intero pallet. Su ogni pallet vengono applicati i moduli identificativi necessari per la spedizione.

L'azienda garantisce l'identificabilità e la rintracciabilità dei prodotti e dei componenti, mediante tali moduli, etichette e documentazione d'accompagnamento.

Conservazione

L'azienda provvede alla conservazione dei prodotti dell'attività aziendale sino al momento della loro consegna al cliente, adottando tutte le precauzioni necessarie per la buona conservazione del prodotto.

Consegna

La consegna dei prodotti può avvenire:

- con mezzi aziendali;
- mediante corriere;
- franco fabbrica.

Nel primo caso, la consegna avviene con furgone cabinato al fine di proteggere dalle intemperie il prodotto ed utilizzando tutti gli accorgimenti al fine di evitare danni nel trasporto.

In tutti i casi, il prodotto viene accompagnato dalla documentazione tecnica.

Le modalità di consegna sono stabilite in base al tipo di clientela, alle sue richieste specifiche e alla sua localizzazione.

Tutti i prodotti compresi nella fornitura sono riepilogati tramite Documenti di trasporto.

Riferimento:

PQ 15.1 Moviment.,Magazz.,Imball.,Conservazione e Consegna

PQ 15.2 Movimenti Documenti Magazzino

PA 4.1 Gestione rifiuti

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

L'azienda utilizza normalmente proprie apparecchiature per provare, misurare e collaudare i prodotti/modifiche/adeguamenti realizzati.

Tale strumentazione è definita in un modulo Elenco strumenti per controlli misure e collaudi gestito da RGQ, nel quale viene indicato il codice e la denominazione dello strumento, ed il programma temporale di taratura previsto.

Queste apparecchiature sono tenute sotto controllo in funzione della loro tipologia ed è provvista:

- una registrazione al momento dell'acquisto
- un programma di gestione,
- una manutenzione e taratura quando previsto o necessario.

Documenti di acquisto o taratura di apparecchi di misura

I documenti di acquisto sono archiviati negli uffici amministrativi.

La documentazione tecnica ottenuta con l'acquisto degli apparecchi suddetti, viene allegata al modulo "Scheda strumento". I certificati di conformità costituiscono un documento di registrazione della qualità, e vengono gestiti in conformità al § 4.2.4.

Gestione degli apparecchi di controllo, misura e collaudo

Per ogni strumento, o classe di apparecchiatura, sono definite procedure di taratura idonee a garantire il mantenimento dell'incertezza di misura nota, le quali prendono in considerazione aspetti quali la classe di precisione e l'uso dello strumento e risultano disponibili al personale adibito alla taratura delle apparecchiature.

RGQ ha definito ed individuato la strumentazione e le apparecchiature utilizzate nelle attività di prova, misurazione e collaudo, in modo che assicurino un grado di incertezza noto e comunque compatibile con il grado di precisione richiesto dalle misurazioni da effettuare.

La strumentazione impiegata in attività di prova, misurazione e collaudo viene identificata mediante etichetta, o targhetta riportante il codice identificativo la data dell'ultima taratura, e la data di prossima taratura dello strumento.

Per ciascuno strumento è predisposta una Scheda Strumento che, oltre ai dati di identificazione, riporta tutti quelli di taratura (strumento campione o meno; se a taratura interna o esterna;

frequenza di taratura e campione di riferimento; la descrizione delle modalità di taratura nel caso sia prevista quella interna), la sua ubicazione ed il riferimento alla Scheda Verifica/Taratura Strumento nella quale sono documentate le operazioni di taratura eseguite.

La strumentazione impiegata per attività che non riguardano la rilevazione di caratteristiche, e/o di parametri, con i quali viene dimostrata la conformità del prodotto ai requisiti specificati, non viene gestita, e pertanto non è inserita in attività di controllo programmate;

RGQ provvede alla verifica/taratura periodica della strumentazione in accordo alle procedure di taratura previste.

Le operazioni di verifica/taratura sono svolte in condizioni ambientali idonee ed a fronte di strumenti certificati e correlabili con campioni riconosciuti a livello nazionale o internazionale, e registrate nella apposita documentazione (Scheda verifica/taratura strumento e Scheda strumento).

La strumentazione per la quale non risultano disponibili internamente strumenti o campioni idonei alla verifica ed alla taratura, viene affidata per le operazioni suddette a Laboratori esterni e/o a fornitori abilitati. In tal caso i risultati delle attività di taratura sono registrati nella documentazione rilasciata da tali organizzazioni e riportati e/o allegati nella scheda strumento.

Qualora la strumentazione risulti fuori taratura, RGQ valuta, e documenta nella Scheda verifica/taratura e Scheda strumento, la validità dei risultati di precedenti controlli eseguiti con detta strumentazione. I provvedimenti da adottare in merito prevedono:

- per quanto attiene i prodotti:
 - l'accettazione degli stessi in quanto il valore di fuori specifica dello strumento non influisce sulla conformità dei prodotti ai requisiti previsti per il loro rilascio;
 - il ricontrollo degli stessi;
 - lo scarto degli stessi qualora il valore di fuori specifica dello strumento influisca sulla conformità dei prodotti ai requisiti previsti per il loro rilascio;
- per quanto attiene la strumentazione:
 - il declassamento dello strumento a classe di precisione diversa, o a strumento da impiegare in rilievi aventi funzione puramente indicativa e pertanto non gestito
 - la riparazione o la regolazione dello strumento, ove possibile;
 - la sostituzione dello strumento.

Ove previsto contrattualmente, informazioni inerenti le caratteristiche tecniche della strumentazione gestita sono rese disponibili al cliente o ad un suo rappresentante, qualora volessero accertare l'adeguatezza funzionale della strumentazione stessa.

RGQ archivia e conserva tutta la documentazione relativa alle tarature della strumentazione, eseguite sia internamente che esternamente all'azienda, secondo quanto previsto nel § 4.2.4.

Qualora sia necessario sostituire la strumentazione di prova, misurazione e collaudo, in dotazione presso l'Azienda perché deteriorata, RST, RGQ, PRD, e RCH, stabiliscono in collaborazione le modalità e la tipologia di strumentazione sostitutiva. In questo caso RGQ provvede ad aggiornare

l' Elenco strumenti per controlli, misure e collaudi.

Condizioni ambientali per prove, controlli e collaudi

L'azienda assicura che le condizioni ambientali siano adatte alle operazioni di prova, misurazione e collaudo da eseguire e che la manipolazione, la custodia e la conservazione della strumentazione siano adatte a preservare la precisione e l'idoneità stabilite da agenti che possano pregiudicarne lo stato di taratura.

Tutte le apparecchiature di prova, controllo e collaudo vengono conservate in ambiente idoneo ad evitarne il deterioramento ed a mantenerne la precisione garantita, e vengono manipolate solo da personale qualificato e con maggiore esperienza.

Il RGQ o i Responsabili Funzione incaricati rispondono della corretta conservazione e manipolazione della strumentazione.

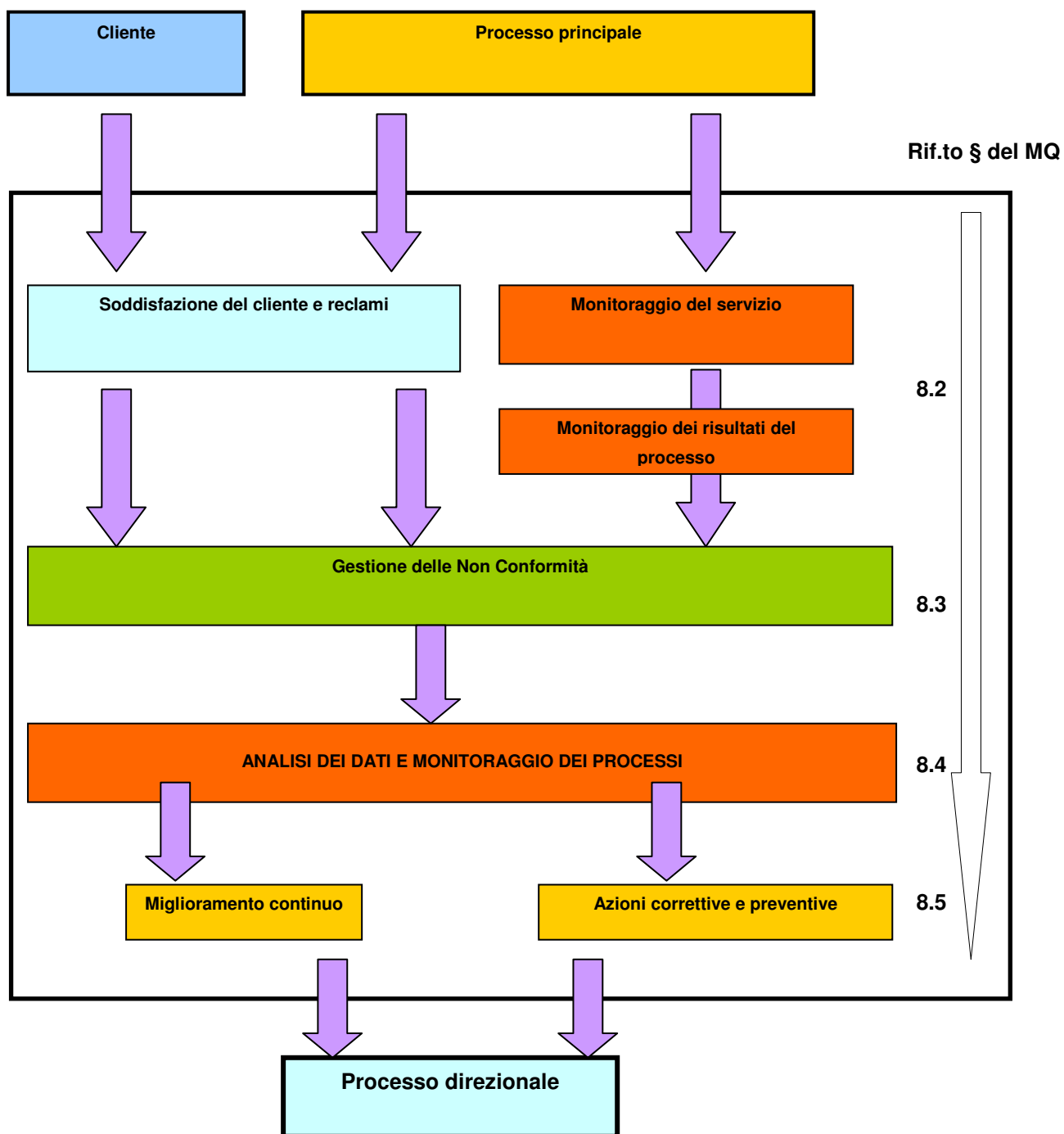
Riferimento:

PQ 11.1 Controllo Apparecchiature per Prova, Misurazione e Collaudo

8 Misurazioni, analisi, miglioramento e verifica

8.1 Generalità

Diagramma di flusso del processo di Monitoraggio



Verifica

Lo scopo del presente § è quello di:

- descrivere le modalità con cui vengono effettuate le misurazioni e la sorveglianza delle prestazioni reali in confronto sia con gli obiettivi e i traguardi stabiliti sia con le normative ambientali applicabili;
- definire le modalità di rilevazione, registrazione e trattamento delle non conformità ambientali;
- documentare le modalità di gestione delle azioni correttive e preventive, rese necessarie per l'individuazione ed eliminazione di cause di non conformità effettive o potenziali, nonché per la promozione di azioni di miglioramento continuo.

8.2 Monitoraggi e misurazioni**8.2.1 Soddisfazione del cliente**

Per valutare la percezione dei clienti circa la qualità del servizio fornito, viene predisposto un questionario o vengono effettuate delle indagini con domande direttamente al cliente:

La registrazione e l'analisi dei questionari o l'esito alla risposta alle domande formulate direttamente al cliente, determinano una valutazione sulla qualità del servizio.

La scelta degli elementi da sondare è commisurata alle esigenze di informazioni necessarie per la valutazione di aspetti importanti delle attività, la cui visibilità è fondamentale nel rapporto con il cliente, e per innescare un processo di miglioramento del servizio.

L'adeguatezza dei questionari viene valutata durante il loro utilizzo: in particolare, in base alle risposte ottenute, occorre verificare che i questionari non presentino difetti che possano determinare ambiguità, incomprensioni e mancate risposte. In tali casi si provvede alla loro revisione da parte delle funzione preposte.

Oltre all'utilizzo del questionario, il monitoraggio della percezione della soddisfazione del cliente viene attuato anche con modalità "indirette" quali per es. manifestazioni emozionali, dichiarazioni verbali ecc... .

8.2.2 Audit interni

Allo scopo di accertare che quanto previsto per il SGQA venga efficacemente attuato, le attività relative vengono sistematicamente monitorate mediante l'esecuzione di Audit interni le cui modalità di pianificazione, esecuzione e documentazione sono stabilite in una apposita procedura.

Gli Audit interni sono condotte in base ad un programma periodico, approvato dalla Direzione, che prevede di valutare tutte le attività interessate, una volta l'anno o con maggior frequenza, in funzione della loro natura, rilevanza o criticità.

L'esecuzione degli Audit interni è affidata a valutatori in possesso di adeguata competenza e che

non hanno diretta responsabilità nelle attività prese in considerazione.

L'Audit interno viene effettuato tramite interviste, esame di documenti, osservazione delle attività sul campo, valutando l'efficacia e l'efficienza dei processi e dell'applicazione delle procedure. Le fasi relative alla conduzione degli Audit interni vengono documentate.

Gli eventuali rilievi relativi a carenze di applicazione e gli spunti di miglioramento emersi vengono documentati in un apposito rapporto, gestito come documento di registrazione della qualità. Essi vengono notificati e discussi con i responsabili delle area interessata per stabilire le azioni da eseguire per correggere le eventuali deficienze riscontrate e/o le relative cause, precisando responsabilità e tempi di attuazione. Le azioni intraprese dai relativi responsabili vengono sottoposte a verifica, in modo da accertarne l'attuazione e l'efficacia.

I risultati degli Audit interni costituiscono un'informazione utile per l'individuazione dell'andamento nel tempo dei processi e della presenza di non conformità ripetitive, e vengono quindi utilizzati per il processo di miglioramento. Essi vengono sottoposti alla Direzione in occasione dell'attività di Riesame.

Riferimento:

PQA 17.1 Audit interni

8.2.3 Monitoraggio dei processi

Le condizioni di regolazione dei processi vengono assicurate tramite la pianificazione degli stessi ed il rispetto di tali condizioni durante le attività operative.

Ciò viene verificato tramite:

- l'esecuzione degli Audit interni durante i quali vengono monitorate le condizioni di svolgimento dei processi a fronte di quanto stabilito nella documentazione del SGQA;
- il monitoraggio di indicatori di processo.

Il rispetto delle condizioni pianificate nel Piano di Miglioramento – Programma Ambientale – Piano di Monitoraggio e Sorveglianza Ambientale costituisce il criterio di accettabilità dei processi, ovvero il raggiungimento delle potenzialità dei processi o la necessità di introdurre miglioramenti agli stessi.

Per alcuni processi vengono determinati i parametri aventi un'influenza determinante sulle caratteristiche qualitative del servizio/prodotto/processo e quindi sulla soddisfazione del cliente per altri vengono determinati parametri economici o tecnico-operativi aventi influenza determinante sull'efficienza produttiva ed economica e sulla tutela ambientale.

Tali parametri vengono monitorati rispetto a criteri di accettabilità stabiliti, nel Piano di Miglioramento - Piano di Monitoraggio e Sorveglianza Ambientale; in caso di andamenti anomali o mancato rispetto di tali criteri vengono intraprese le opportune azioni correttive.

Al fine di assicurare adeguata sorveglianza e misurare regolarmente le principali caratteristiche delle operazioni aventi impatto ambientale significativo, il RGA predispone con cadenza annuale e in occasione del Riesame della Direzione la pianificazione delle misure di sorveglianza

ambientale, riportandole nel Piano di Monitoraggio e Sorveglianza Ambientale.

La programmazione delle misure di sorveglianza comprende:

- la verifica delle misurazioni degli obiettivi e traguardi stabiliti nel Programma Ambientale;
- la verifica di applicazione delle normative ambientali,
- la verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle misure di controllo operative effettuate da specifico personale operativo,
- eventuali altre misure di verifica ritenute necessari.

8.2.4 Monitoraggio della produzione

Per accertare la rispondenza del servizio ai requisiti richiesti dal cliente ed individuare prontamente qualunque impedimento alla prosecuzione corretta delle attività, vengono effettuate verifiche:

- durante l'erogazione del servizio per accertare la corretta esecuzione delle attività pianificate e il rispetto degli standard previsti;
- in fase conclusiva dell'attività, per verificare il raggiungimento o meno del principale obiettivo dell'Azienda che trova enunciazione nella sua Politica e nella soddisfazione del cliente.

L'Azienda, garantisce che i prodotti non siano utilizzati o spediti senza prima aver verificato:

- la loro conformità ai requisiti specificati,
- il completamento delle prove, dei controlli e dei collaudi previsti,
- la disponibilità, la completezza e la correttezza della documentazione comprovante il conseguimento della Qualità richiesta,

Prove, controlli e collaudi al ricevimento

L'Azienda assicura che il materiale in accettazione non sia utilizzato e/o immesso in lavorazione senza essere stato prima controllato, od accertata in altro modo, la sua conformità ai requisiti specificati.

L'estensione ed il tipo di controllo del prodotto in arrivo sono definiti secondo i criteri di seguito esposti.

- Confrontando documento di trasporto materiale, con ordine d'acquisto.
- Accettazione sulla base dei documenti.

Questo criterio è adottato per i materiali consegnati da fornitori:

- in possesso di certificazione in accordo alle norme della serie UNI EN ISO 9001,
- in grado di esibire certificazione documentata del prodotto,
- dati storici (fornitori accettati e/o con riserva)

Accettazione dopo prove, controlli e collaudi.

Questo criterio si applica a tutti gli altri casi, in conformità a quanto indicato nella procedura e in

conformità a quanto riportato sul modulo "Scheda Controllo Materiali in Ingresso".

Si applica eccezionalmente, a discrezione del RGQ, anche ai materiali normalmente accettati sulla base dei documenti, per verificarne la conformità e per l'elaborazione di statistiche.

Qualora siano riscontrate Non Conformità del prodotto, PRD e MAG le gestiscono secondo i criteri indicati nella procedura Controllo del Prodotto Non Conforme.

Per le batterie acquistate sono seguite le stesse regole sopra descritte.

Prove, controlli e collaudi in produzione

Le prove, i controlli ed i collaudi in produzione sono eseguiti in autocontrollo dal Personale addetto. A seguire sono descritti sinteticamente i principali controlli eseguiti nelle varie fasi di lavorazione.

Reparto fonderia , produzione griglie

In questo reparto l'operatore verifica a campione, il peso e lo spessore delle griglie prodotte, utilizzando una bilancia ed un micrometro. Inoltre mantiene un controllo costante per quanto riguarda la presenza di bava residua, eventuali incrinature, o "buchi" di fusione nelle griglie.

Produzione Ossido di Piombo

Nel reparto mulino viene controllato il funzionamento delle macchine attraverso il monitoraggio di alcuni parametri di impostazione mediante un pannello di controllo automatico, oltre che da analisi chimiche di laboratorio, effettuate dal responsabile chimico, sull'ossido di piombo prodotto.

Spalmatura Impasto e taglio

Nel reparto impasto viene controllato la "densità" e la "penetrazione" dell'impasto, utilizzando una bilancia ed un'asta metallica graduata. Sulle placche impastate (inerti) viene controllato il peso, dagli stessi operatori, l'umidità residua dopo essiccazione da RCH, attraverso un'analisi di laboratorio utilizzando una termobilancia, e la lunghezza delle bandiere con una dima, quando viene eseguita.

Montaggio Batterie

In questo reparto le prove che vengono eseguite riguardano:

- il controllo di eventuali cortocircuiti che si possono verificare fra le placche dei gruppi introdotti all'interno del monoblocco, mediante una macchina automatica predisposta
- il controllo della "pinzatura" (punto di saldatura interno) fra i gruppi, effettuata dall'operatore inizialmente e successivamente da una macchina automatica
- la verifica della termosaldatura del coperchio sul monoblocco, attraverso una prova pressione eseguita automaticamente da una macchina predisposta.

Carica

In questo reparto le batterie inerti da caricare, sono riempite (attivate) con una soluzione di acido solforico diluito, quindi i controlli effettuati dagli operatori del reparto consistono nel verificare la densità e la purezza dell'acido solforico consegnato dal fornitore, e la densità dell'acido usato dopo la fase di diluizione utilizzando un densimetro ed effettuando un'analisi chimica di laboratorio.

Vengono inoltre verificati automaticamente i parametri di funzionamento dei raddrizzatori nella fase di carica delle batterie, e alla fine, viene effettuata una verifica dello stato di carica delle batterie effettuando una breve scarica, con uno scaricatore automatico, per il collaudo finale.

Prove, controlli e collaudi finali

Tutte le prove, controlli e collaudi finali sono eseguiti da RCH con lo scopo di completare l'evidenza della conformità del prodotto ai requisiti specificati.

Qualora siano riscontrate Non Conformità sul prodotto, RCH le gestisce secondo i criteri indicati nella procedura Controllo del Prodotto Non Conforme.

Tutta la documentazione comprovante la qualità del prodotto è gestita secondo quanto riportato nel § 4.2.4.

Riferimento:

PQ 10.1 Prove controlli e collaudi

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi e preparazione e risposta all'emergenza

Le non conformità, dovunque verificatesi, sono registrate sul modulo Rapporto di non conformità e/o reclamo a cura del responsabile della funzione coinvolta, specificando almeno :

- il tipo di Non Conformità (NC);
- la firma.

Lo stato di non conformità di un prodotto, è segnalato con uno dei seguenti sistemi :

- applicazione di cartellini con la scritta "NON CONFORME",
- segregazione dell'oggetto non conforme in un'area riservata o in un contenitore dedicato,
- notifica verbale e/o documentata con il modulo Rapporto di non conformità e/o reclamo al Responsabile della funzione interessata.

Il modulo "Rapporto di non conformità e/o reclamo" costituisce documento di registrazione della qualità, e come tale è conservato in conformità al § 4.2.4.

Esame e trattamento del prodotto non conforme

Compete ai Responsabili Funzione interessati definire il trattamento della NC rilevata se questa è lieve, oppure a RGQ/RGA in collaborazione con RST per non conformità gravi, e la successiva azione correttiva tesa ad evitare il ripetersi di tale NC.

In generale il trattamento della Non Conformità è compreso tra i seguenti :

- accettazione;
- riparazione;
- rifiuto o scarto;
- altro.

8.3.1 Risoluzione delle NC

Il trattamento della NC comporta:

- il proseguimento delle attività previa rettifica e accertamento del ripristino della conformità;
- opportune azioni di sensibilizzazione del personale o fornitori.

Nel caso di reclami, le azioni risolutive possono essere concordate con i responsabili di funzione. La Direzione verifica le azioni risolutive, coordinando se necessario i Responsabili coinvolti.

8.3.2 Analisi delle NC a scopo migliorativo

Le analisi svolte sistematicamente sull'efficienza dei processi servono ad individuare AC/AP che possano migliorare i processi, utilizzando come informazione la NC e i reclami.

I risultati di queste valutazioni, elaborati statisticamente, sono discussi nelle riunioni in cui si concordano le azioni di miglioramento e i monitoraggi da effettuare su tali azioni messe in atto.

8.3.3 Preparazione e risposta alle Emergenze

In relazione alla realtà produttiva di SIA, le situazioni di emergenza che possono avere un impatto critico, in primo luogo sulla sicurezza delle persone, ma anche sull'ambiente, sono relative a incidenti che possono verificarsi su piazzale in relazione ad operazioni di movimentazione automezzi e/o carico scarico sostanze chimiche oltre che a incidenti dovuti a rotture o anomalie funzionamento impianti (impianti di depurazione scarichi idrici e emissioni gassose).

A tale scopo l'azienda si è dotata di una procedura per analizzare, individuare e tenere sotto controllo potenziali situazioni di emergenza e/o potenziali incidenti che possono avere un impatto sull'ambiente.

Inoltre ha adottato un Piano di emergenza che consente di rispondere alle situazioni di emergenza e periodicamente simula delle emergenze al fine di testarne l'efficacia e di mantenere alta l'attenzione del personale.

Riferimento:

PQA 13.1 Prodotto non conforme

PA 13.2 Piano di gestione eventi accidentali di natura ambientale

8.4 Analisi dei dati

La Direzione stabilisce che i Riesami costituiscono i momenti fondamentali di analisi dei dati disponibili per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQA e per valutare dove possono

essere apportati miglioramenti dell'efficacia del Sistema stesso.

In particolare, tali analisi devono fornire informazioni in merito a:

- soddisfazione del cliente (si veda il precedente § 8.2.1 del presente Manuale);
- conformità ai requisiti del servizio (si veda il § 7.2.2 del presente Manuale);
- caratteristiche e andamento dei processi e del servizio, incluse le opportunità per attuare azioni preventive;
- rispetto dei limiti di legge;
- performance ambientali;
- comportamento e valutazione dei fornitori.

Riferimento:

PA 3.1 Indicatori ambientali

8.5 Miglioramento

Miglioramento continuo

Il miglioramento è un obiettivo che SIA S.p.A. è costantemente impegnato ad ottenere, tramite:

- il coinvolgimento di tutte le società nella raccolta dei dati necessari a individuare lo stato di conformità del SGQA ai requisiti interni ed esterni in materia di Qualità e Ambiente;
- l'esame sistematico dei risultati ottenuti in relazione alle esigenze interne ed esterne e la definizione annuale di un Piano di Miglioramento – Programma Ambientale – Piano di Monitoraggio e Sorveglianza Ambientale in sede di Riesame della Direzione;
- l'identificazione delle cause di non conformità esistenti o potenziali e la loro eliminazione o riduzione mediante l'implementazione di azioni correttive o preventive.

8.5.1 Azioni correttive e preventive

Le non conformità, rilevate internamente o tramite reclami, sono elementi accidentali ed indesiderati nell'ambito dell'attività. Per eliminare o comunque minimizzare il rischio del verificarsi di tali eventi, sono state stabilite in una apposita procedura le modalità per individuare le cause di non conformità effettive o potenziali e per attuare i provvedimenti correttivi o preventivi necessari alla loro eliminazione o riduzione. Ogni azione correttiva o preventiva decisa viene commisurata all'entità del problema riscontrato, in particolare alla sua gravità e ripetitività e all'impatto all'interno o all'esterno in termini di qualità, costi e immagine, oltre che all'opportunità di miglioramento.

L'esigenza di attuare azioni correttive può essere originata dall'esame di rapporti di Non Conformità emessi, reclami da parte dei clienti, registrati e risolti, risultati di Audit Interni ed esterni. Le informazioni utili per l'individuazione di potenziali non conformità e delle opportunità di prevenzione vengono attinte dall'esterno, in particolare dalla funzione commerciale, e dai documenti in cui vengono formalizzati i risultati raggiunti ed i loro andamenti nel tempo, quali elaborazioni statistiche e registrazioni della qualità e ambiente. La gestione prevede l'analisi dei suddetti eventi per individuare la necessità e l'opportunità di intraprendere azioni di

miglioramento, nonché la ricerca e l'analisi della causa della situazione anomala. In particolare, viene esaminato se le cause delle tendenze anomale riscontrate possono essere riconducibili a carenza di documentazione o di addestramento, a metodologie di lavoro o all'utilizzo di materiali inadeguati. Accertata la necessità ed opportunità di intraprendere delle azioni, queste vengono individuate, pianificate in termini temporali e di responsabilità, attuate e verificate per accertarne l'efficacia. Tale processo viene documentato in tutte le sue fasi. Le registrazioni, gestite come previsto al § 4.2.4, vengono sottoposte ad attività di riesame in occasione del Riesame della Direzione.

Riferimento:

PQA 14.1 azioni correttive e preventive