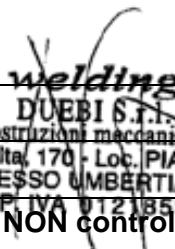


**Welding Duebi**  
Costruzioni Meccaniche

# MANUALE INTEGRATO QUALITÀ SICUREZZA E AMBIENTE

Rev.04 del 28/05/2020		 <b>welding</b> <b>DUEBI S.P.A.</b> Costruzioni Meccaniche Via A. Volta, 170 - Loc. PIACENTINA 45024 FIESSO UMBERTIANO (RO) C.F. - P.IVA 01218530291
Realizzato da: RSGI	Approvato da: DIR	
<input type="checkbox"/> Copia controllata	<input type="checkbox"/> Copia NON controllata	

Revisione	Natura delle modifiche apportate
REV 00	PRIMA EMISSIONE
REV 01	Modifiche relative all'integrazione definitiva tra i Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza
REV 02	§ 7.4.1 Aree esterne in comodato d'uso
REV 03	Aggiornamento generale in ottica ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
REV 04	Aggiornamento generale in ottica ISO 45001: 2018

---

<b>0</b>	<b>Generalità</b>	<b>5</b>
0.1	Approccio per processi	6
0.2	L'approccio "Risk based thinking"	6
<b>1</b>	<b>Scopo del Sistema di Gestione Integrato</b>	<b>6</b>
1.1	Generalità	6
<b>2</b>	<b>Riferimenti normativi</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Termini, definizioni e acronimi</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e Salute sul Lavoro</b>	<b>8</b>
4.1	Individuazione del contesto interno ed esterno	8
4.2	Esigenze ed aspettative delle parti interessate rilevanti	8
4.3	Determinazione del campo di applicazione del sistema di gestione integrato	9
4.4	Mappatura dei processi e relative interazioni	9
<b>5</b>	<b>Leadership</b>	<b>12</b>
5.1	Impegno della direzione	12
5.1.1	Identificazione dei pericoli, valutazione e controllo dei rischi	13
5.2	Politica	13
5.3	Ruoli, Responsabilità e Autorità	14
5.4	Consultazione e partecipazione dei lavoratori	14
<b>6</b>	<b>Pianificazione</b>	<b>14</b>
6.1	Azioni per affrontare i rischi e le opportunità	14
6.1.1	Obiettivi di miglioramento e pianificazione per il loro raggiungimento	15
6.2	Determinazione dei requisiti legali e altri requisiti	15
6.3	Pianificazione delle modifiche	15
<b>7</b>	<b>Supporto</b>	<b>16</b>
7.1	Messa a disposizione delle risorse	16
7.1.1	Generalità	16
7.1.2	Persone	16
7.1.3	Manutenzione di mezzi e infrastrutture	16
7.1.4	Utilizzo in sicurezza delle attrezzature di lavoro	16
7.2	Ambiente per il funzionamento dei processi	17

---

7.2.1	Aree esterne in comodato d'uso (Sede di Fiesso Umbertiano)	18
7.2.2	Valutazione dei rischi	18
7.2.3	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	19
7.2.4	Taratura interna degli strumenti	19
7.2.5	Taratura esterna degli strumenti	19
7.2.6	Gestione di strumenti a noleggio per controlli o collaudi	19
7.2.7	Strumenti utilizzati per riferimento interno	20
7.2.8	Conoscenza organizzativa	20
<b>7.3</b>	<b>Competenza</b>	<b>20</b>
<b>7.4</b>	<b>Consapevolezza</b>	<b>20</b>
<b>7.5</b>	<b>Comunicazione</b>	<b>21</b>
7.5.1	Comunicazione interna	21
7.5.2	Comunicazione esterna	21
<b>7.6</b>	<b>Informazioni documentate</b>	<b>22</b>
7.6.1	Generalità	22
<b>8</b>	<b>Attività operative</b>	<b>23</b>
<b>8.1</b>	<b>Pianificazione e controlli operativi</b>	<b>23</b>
8.1.1	Generalità	23
8.1.2	Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la SSL	24
8.1.3	Gestione del cambiamento	25
<b>8.2</b>	<b>Requisiti per i prodotti e servizi</b>	<b>25</b>
8.2.1	Comunicazione con il Cliente	25
8.2.2	Gestione dei Reclami	25
8.2.3	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	25
8.2.4	Partecipazione alle gare d'appalto	26
8.2.5	Riesame e requisiti relativi al prodotto	27
<b>8.3</b>	<b>Progettazione e sviluppo</b>	<b>27</b>
<b>8.4</b>	<b>Approvvigionamento</b>	<b>27</b>
8.4.1	Processo di approvvigionamento	27
8.4.2	Qualifica	27
8.4.3	Valutazione periodica dei fornitori / appaltatori	28
8.4.4	Informazioni per l'approvvigionamento	28
8.4.5	Prescrizioni di sicurezza inerenti agli acquisti	28
8.4.6	Verifica dei prodotti approvvigionati	29
<b>8.5</b>	<b>Produzione ed erogazione di servizi</b>	<b>29</b>
8.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	29
8.5.1.1	Gestione dei Dossier Tecnici	29
8.5.1.2	Pianificazione e controllo in corso d'opera dei lavori in corso	30
8.5.1.3	Esecuzioni delle lavorazioni	31
8.5.1.4	Esecuzioni manutenzione impianti	31
8.5.1.5	Controllo Operativo ai fini della Sicurezza e gestione delle emergenze	31

---

8.5.1.6	Procedura di controllo operativo per gli aspetti ambientali	32
8.5.1.7	Procedura di gestione generale dei rifiuti	33
8.5.1.8	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi	33
8.5.1.9	Validazione dei processi e degli operatori di saldatura	33
8.5.2	Identificazione e rintracciabilità	33
8.5.3	Proprietà del Cliente e del fornitore	33
8.5.4	Preservazione dei prodotti	34
8.5.5	Attività post consegna	34
8.5.6	Controllo delle modifiche	34
<b>8.6</b>	<b>Rilascio di prodotti e servizi</b>	<b>34</b>
<b>9</b>	<b><i>Valutazione delle prestazioni</i></b>	<b>35</b>
<b>9.1</b>	<b>Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione delle prestazioni</b>	<b>35</b>
9.1.1	Valutazione della conformità	35
9.1.2	Soddisfazione del Cliente	35
9.1.3	Analisi e valutazione	36
<b>9.2</b>	<b>Audit interni</b>	<b>36</b>
<b>9.3</b>	<b>Riesame da parte della Direzione</b>	<b>36</b>
9.3.1	Generalità	36
<b>10</b>	<b><i>Miglioramento</i></b>	<b>37</b>
<b>10.1</b>	<b>Miglioramento continuo</b>	<b>37</b>
<b>10.2</b>	<b>Non conformità e azioni correttive</b>	<b>37</b>
10.2.1	Gestione degli infortuni	38

## 0 GENERALITÀ

WELDING DUEBI S.r.l. è un'azienda nata in Gaiba (RO) via Leonardo Da Vinci n°9 per intraprendere attività di costruzione di carpenteria e tubazioni, montaggio e manutenzione di impianti in genere, offrendo un servizio rivolto in particolare all'industria petrolchimica, petrolifera, alimentare, impiantistica di depurazione e alle opere di ingegneria civile e strutturale.

L'azienda è composta da personale qualificato (tubisti, carpentieri e saldatori) con esperienza ventennale nel settore industriale.

Di particolare rilievo le saldature "TIG, MIG ed ARCO con Elettrodi Rivestiti", soggette a controlli non distruttivi, ed eseguite in conformità ai procedimenti di saldature redatti per ogni tipo di materiale e certificati da Ente abilitato (Bureau Veritas). La società, inoltre, si è specializzata e qualificata per la costruzione di scambiatori, serbatoi, colonne e skid-package completi di struttura di supporto e tubazioni di linea, adottando come parametri costruttivi di riferimento quelli previsti dalla Normativa PED.

Tra i lavori più importanti si ricordano:

- Fornitura chiavi in mano dell'impianto depurazione acque reflue comune di Treviso, per conto "SIMAM" Servizi Ambientali
- Prefabbricazione e montaggio "Piping" per adeguamento Impianto "AIR-LIQUIDE" anidride carbonica presso Stabilimento "Hydro Agri" di Ferrara
- Costruzione e montaggio carpenteria per ampliamento Ospedale "S. Orsola di Bologna
- Fornitura "chiavi in mano" n°2 SKID generatori di azoto per "TOTAL-ELF", progetto "DOROOD" IRAN
- L'impianto trattamento e recupero bio gas" Comune di MILANO, per conto "S.I.C.E.S." VARESE
- Fornitura "NITROGEN GENERATION PACKAGE" per "HYUNDAI" progetto "SABRATHA PLATFORM" LYBIA
- Fornitura e montaggio carpenteria per nuovo Reparto imballaggio "SOLVAY-BENVIC ITALIA" FERRARA
- Rigenerazione Impianto di concentrazione presso Stabilimento "PLASMON" OZZANO TARO PARMA
- Prefabbricazione e montaggio tubazione e carpenteria per Stabilimento "BASELL" FERRARA
- Realizzazione Skid Generatori Refrigeranti per INDUSTRIE TECHNOFRIGO DELL'ORTO S.p.A.
- Fabbricazione e fornitura di siletti per impianti Lyondell Basell U.S.A.

L'azienda si è certificata per la prima volta nel 2005 secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, certificazione che ha poi inteso mantenere, sia come strumento per un'efficace gestione e miglioramento della propria organizzazione, sia come biglietto da visita nei confronti dei propri, importanti, Clienti.

Inoltre Welding DUEBI ha ottenuto nei primi mesi del 2007 l'attestazione SOA per la categoria OS 18 classe II, cosa che unitamente alla certificazione di Qualità permette l'ingresso a pieno titolo nelle gare d'appalto.

Alla fine del 2007 abbiamo completato il trasferimento alla nuova sede aziendale in Fiesso Umbertiano (località Piacentina), in Via Alessandro Volta 170, che con i suoi 1.900 mq coperti ad uso officina e magazzino e 600 mq di uffici, ci rende disponibili infrastrutture finalmente adeguate alle nostre ambizioni e necessità di sviluppo.

Per perseguire ulteriormente questa strada di notevole espansione e crescita dell'attività aziendale, consapevoli delle grosse aspettative della nostra importante clientela, abbiamo deciso di intraprendere la strada verso l'integrazione del Sistema di Gestione per la Qualità con i requisiti della gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 e con i requisiti della gestione per la sicurezza e la salute sul lavoro dettati dalla norma BS OHSAS 18001:2007 e dalle linee guida INAIL in materia, in modo da realizzare

un Sistema Integrato vero e proprio che ci consenta di gestire tutti gli aspetti legati alle attività aziendali e all'impatto che queste hanno con la committenza, le altre imprese e gli altri lavoratori, la collettività nel suo complesso.

Ad oggi, dopo aver completato l'adeguamento del Sistema alle normative redatte secondo l'HLS, il sistema di gestione è integrato per qualità, ambiente e salute e sicurezza sul lavoro, e conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI ISO 45001:2018.

### **0.1 Approccio per processi**

L'Organizzazione ha strutturato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Salute sul Lavoro per processi, intesi come insieme d'attività tra loro interagenti o collegate, che convertono elementi in ingresso in elementi in uscita.

Nelle diverse sezioni sono identificati, anche in forma grafica, i vari processi e i legami esistenti tra loro.

### **0.2 L'approccio "Risk based thinking"**

Il nuovo approccio, comune a tutti i sistemi di gestione, pone l'accento sulla nozione di rischio (e di opportunità) come elemento fondamentale. Anche Welding DUEBI ha impostato il sistema di gestione integrato partendo dal presupposto secondo cui affrontare i rischi e le opportunità legate al proprio contesto, accresce l'efficacia del sistema di gestione stesso e facilita il raggiungimento degli obiettivi.

## **1 SCOPO DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**

### **1.1 Generalità**

L'Organizzazione ha adottato il Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e Salute sul Lavoro, sviluppato sulla base delle norme di riferimento UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 9004, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001 con gli scopi principali di:

- fornire sistematicamente prodotti e servizi conformi alle richieste, alle aspettative dei Clienti e ai requisiti cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione del Cliente, sfruttando gli strumenti offerti da un'efficace applicazione del Sistema, compresi i processi di miglioramento continuo, l'assicurazione della conformità ai requisiti richiesti, impliciti e cogenti applicabili;
- sviluppare ed attuare una politica e degli obiettivi che consentano d'intervenire sugli aspetti ambientali significativi, che possono essere tenuti sotto controllo e che miri alla prevenzione degli incidenti sul lavoro e in generale al miglioramento delle condizioni di sicurezza e salute sul lavoro;
- coinvolgere e rendere tutto il Personale consapevole dell'influenza che ha sul proprio lavoro e responsabile nei confronti dell'ambiente e nei confronti della salute e sicurezza propria, dei colleghi e di tutte le persone che possono risentire delle attività che controlla, come i fornitori, i Clienti, il pubblico.

Scopo del presente Manuale del Sistema di Gestione Integrato, è di descrivere sinteticamente il sistema adottato, definendone il campo di applicazione, richiamando le Procedure e le Istruzioni predisposte.

Il manuale vuol essere un documento di riferimento "dinamico", in grado di descrivere l'impegno gestionale e operativo che l'Azienda intende mantenere nel tempo per migliorare la propria Organizzazione ed eliminare/mitigare i rischi legati alla tutela dell'ambiente e alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, puntando contestualmente al miglioramento continuo dei propri processi e impianti/prodotti/servizi.

Il manuale è inoltre un veicolo di promozione e diffusione della cultura aziendale di Welding DUEBI, per una gestione consapevolmente orientata ad acquisire sempre maggiore competitività nel mercato, nel rispetto dell'ambiente e garantendo la massima tutela per i lavoratori e le parti interessate.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione dell'Organizzazione è sviluppato principalmente sulla base della seguente normativa di riferimento:

- Le norme UNI EN ISO 9000:2015, 9001:2015, 9004:2018 per il modello del Sistema di Gestione, la UNI EN ISO 14001:2015 per gli aspetti ambientali, la ISO 45001:2018 e le Linee Guida INAIL per gli aspetti legati alla sicurezza e alla salute sul lavoro, la UNI EN ISO 19011:2018 per la conduzione degli audit interni, unitamente ai regolamenti previsti dall'Ente di certificazione scelto
- Le leggi e le norme tecniche vigenti nei settori di attività, carpenteria, saldature e manutenzione d'impianti, come le norme UNI del settore, le UNIPED per recipienti e condotte a pressione, le ASME V, VII, IX, le Direttive Europee new-approach in materia di marcatura CE e di serbatoi a pressione e le relative norme da esse richiamate
- Il Regolamento UE 305-2011 condizioni armonizzate per la commercializzazione dei prodotti da costruzione e che abroga la direttiva 89/106/CEE del Consiglio
- La normativa EN 1090-1 – 2 – 3 Marcatura CE per i componenti strutturali in acciaio o alluminio
- La legislazione vigente in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08 ed altre norme applicabili all'organizzazione)
- La legislazione vigente in materia ambientale e di rifiuti, come il D.Lgs. 152/06 e relativi aggiornamenti e integrazioni e i regolamenti degli Enti gestori delle acque e dei RSU
- La legislazione vigente in tema di Privacy
- Le varie leggi e normative fiscali vigenti, con i relativi aggiornamenti
- La legislazione che regola il rapporto con i dipendenti, come il contratto collettivo nazionale di lavoro del settore metalmeccanico

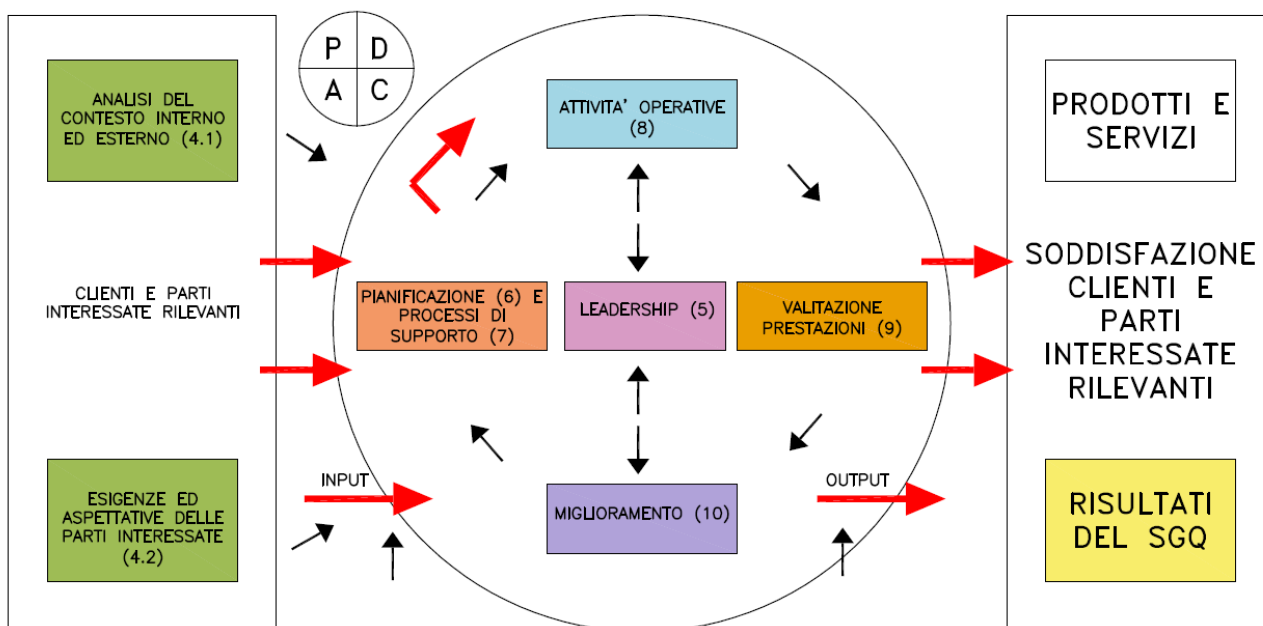
### 3 TERMINI, DEFINIZIONI E ACRONIMI

La terminologia utilizzata nel presente Manuale e nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro rispetta le definizioni riportate dalle Norme e leggi di riferimento sopra richiamate (punto 2).

Inoltre, a parte alcune abbreviazioni d'immediata comprensione, come SGI al posto di Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e Salute sul Lavoro oppure RSGI al posto di Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, e comunque sempre spiegate direttamente nel testo del Manuale al loro primo uso, non sono utilizzati acronimi, sigle, abbreviazioni o altro.

### 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

Di seguito l'approccio al miglioramento continuo:



#### 4.1 Individuazione del contesto interno ed esterno

Welding DUEBI ha individuato i fattori interni ed esterni rilevanti per i suoi obiettivi e strategie che influenzano la capacità della stessa di conseguire i risultati attesi per il proprio sistema di gestione. L'analisi suddetta è allegata al Riesame della direzione e viene periodicamente rivista in occasione dello stesso o in caso di modifiche significative al contesto.

#### 4.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate rilevanti

Nella stessa analisi del contesto sono state individuate, con lo scopo di definire adeguate modalità per soddisfarle, le esigenze e le aspettative delle parti interessate, sia interne che esterne, considerate rilevanti per il sistema di gestione aziendale. Periodicamente l'azienda rivede i requisiti di tali parti interessate in parallelo con l'analisi del contesto, in occasione del Riesame della Direzione o in caso di modifiche significative.



#### 4.3 Determinazione del campo di applicazione del sistema di gestione integrato

Il campo di applicazione

**Costruzione attraverso le fasi di lavorazioni meccaniche a freddo-assemblaggio-saldatura-collaudo, installazione e montaggio di carpenteria, tubazioni, apparecchi a pressione. Manutenzione di impianti industriali nel settore petrolchimico. Coordinamento di attività di verniciatura e sabbiatura in loco affidate a terzi.**

***Building through the stages of mechanical cold-assembly-welding-testing, installation and assembly of structural, piping, pressure vessels. maintenance of industrial plants in petrochemical industry. coordination of painting and sandblasting activities located by third parties.***

è stato determinato tenendo conto di:

- fattori interni ed esterni
- obblighi di conformità e requisiti delle parti interessate rilevanti
- attività, prodotti / servizi dell'organizzazione
- autorità e abilità ad esercitare controllo e ad influenzare

e si applica alla sede, a tutte le unità locali e cantieri operativi temporanei dell'organizzazione.

Relativamente ai requisiti della ISO 9001:2015, non risulta applicabile il punto 8.3 Progettazione e sviluppo in quanto l'Organizzazione opera esclusivamente su progetti forniti dalla committenza che contengono tutti i requisiti necessari. L'esclusione della progettazione non preclude il rispetto dei requisiti del cliente e quelli cogenti.

#### 4.4 Mappatura dei processi e relative interazioni

Il SGI contiene adeguate prescrizioni che, oltre ad identificare ogni singolo processo sviluppato, consentono di conoscere quali sono le sequenze operative da osservare e le interazioni esistenti tra le diverse attività allo scopo di assicurare che:

- tutti i processi siano efficacemente attuati, monitorati, misurati e analizzati;
- le risorse e le informazioni necessarie per la gestione ed il monitoraggio dei processi siano raccolte e rese disponibili;
- siano attuate le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo.

Inoltre, il sistema ha l'obiettivo della tutela dell'ambiente e della prevenzione, finalizzata alla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché la soddisfazione dei Clienti e di tutte le altre parti interessate.

La Direzione di Welding DUEBI ritiene che, attraverso una corretta gestione dei processi aziendali, si assicurino:

- il rispetto di tutte le prescrizioni legali e di ogni altro tipo riguardanti la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e i rischi correlati agli impianti, prodotti e servizi realizzati e/o forniti;
- che tutti i rischi correlati alla tutela ambientale e alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro siano presi debitamente in considerazione, al fine di stabilire i piani e gli obiettivi di miglioramento aziendale.

Il rispetto di tutte le prescrizioni cogenti ed il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali sono perseguiti attraverso le fasi di pianificazione, attuazione, controllo e riesame descritte nelle Sezioni del presente manuale e nei documenti correlati.

Pertanto il Sistema di Gestione Integrato Qualità Sicurezza consente di:

- individuare le attività, i prodotti, gli impianti, le infrastrutture e i servizi che danno o possono dare luogo a rischi legati alla tutela dell'ambiente e alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- gestire tali attività, prodotti, impianti, infrastrutture e servizi secondo modalità pianificate e con un'adeguata struttura organizzativa, per raggiungere gli obiettivi e i traguardi stabiliti dalla Direzione;
- monitorare e misurare il raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi pianificati;
- riesaminare periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia del SGI per individuare e determinare piani e azioni di miglioramento in materia di qualità, ambiente, salute e sicurezza.

Welding DUEBI ha suddiviso i processi della propria Organizzazione in tre categorie:

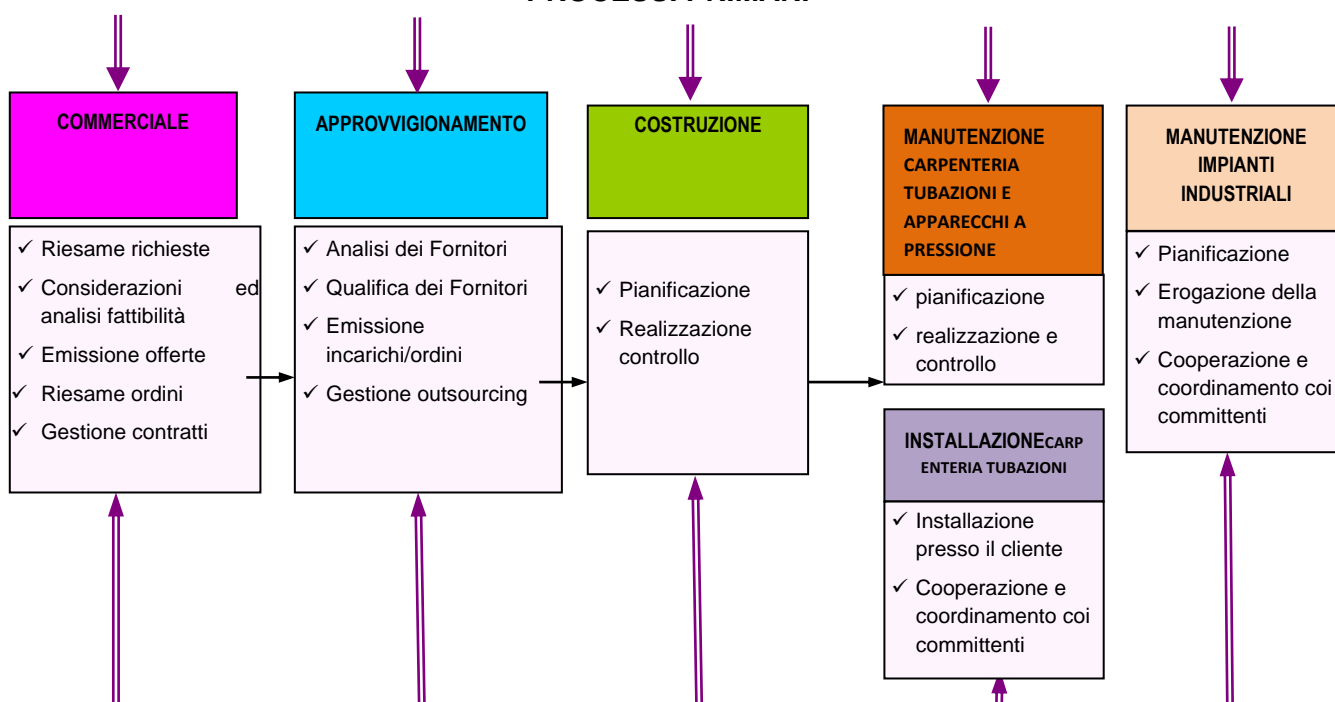
- **DIRETTIVI:** che sono di indirizzo e coordinamento generale delle strategie aziendali;
- **PRIMARI:** che influiscono direttamente sul risultato delle attività che danno valore aggiunto ai prodotti/servizi realizzati;
- **DI SUPPORTO:** che servono per la corretta gestione, consolidamento e miglioramento dei risultati idonei a fornire valore aggiunto.

Il seguente diagramma identifica e stabilisce la sequenza dei processi direttivi, dei processi primari (che influiscono direttamente sull'erogazione del servizio al Cliente, sulla qualità di prodotti e servizi, nonché sulle performance di tutela ambientale e di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro) e di quelli secondari di supporto.

## PROCESSI DIRETTIVI

**POLITICHE, STRATEGIE, RIESAMI DELLA DIREZIONE, GESTIONE DELLE RISORSE, FORMAZIONE CONSAPEVOLEZZA E COMPETENZA, MISURA E MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI DI SISTEMA.**

## PROCESSI PRIMARI



## PROCESSI DI SUPPORTO

**VALUTAZIONE DEI RISCHI – GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE – REGISTRAZIONI, CONTROLLI E VERIFICHE – GESTIONE STRUMENTI DI MISURA – AUDIT INTERNI – NC INCIDENTI E NEAR MISS– GESTIONE RECLAMI, AC – MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE – MONITORAGGIO RISCHI SALUTE E SICUREZZA – GESTIONE IMMAGAZZINAMENTO – GESTIONE AMBIENTALE – PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE, GESTIONE DPI, GESTIONE CONTRATTI D'APPALTO, D'OPERA E DI SOMMINISTRAZIONE – DEFINIZIONE BUDGET ECONOMICI**

Welding DUEBI svolge alcune delle sue attività in outsourcing:

- le commesse o parti di esse, sempre nello stesso settore di lavorazione, possono essere affidate a personale esterno quando ai fini della soddisfazione del Cliente, il volume di lavoro risulta eccessivo. Le lavorazioni esterne sono tenute sotto controllo da personale interno attraverso apposita documentazione

dedicata al monitoraggio della commessa, anche ai fini della tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;

- i Processi di zincatura, le verniciature, controlli non distruttivi o altro, non eseguiti internamente, richiedendo sempre le attestazioni e le certificazioni di conformità e vengono comunque tenuti sotto controllo da personale interno attraverso apposita documentazione dedicata al monitoraggio della commessa e, ove possibile, lo svolgimento di audit presso il fornitore.

La pianificazione ed il controllo di tali attività viene sempre svolta da personale interno di Welding DUEBI, che provvede a consegnare al fornitore copia della documentazione di riferimento necessaria (disegni, schemi, progetto, capitolato, PSC, POS, DUVRI, ecc.), a tenere sotto controllo lo stato d'avanzamento dei lavori, il rispetto delle prescrizioni in materia ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro secondo le procedure stabilite e ad eseguire e registrare i controlli e collaudi, esattamente come se il lavoro fosse stato svolto da personale interno.

Se si tratta di lavorazioni per le quali sono richieste competenze non possedute internamente, viene preventivamente richiesta, al fornitore scelto, prova delle eventuali qualifiche e competenze richieste dal Cliente e l'intervento viene sempre controllato e registrato dalla Ufficio tecnico di Welding DUEBI, affidando eventualmente prove specifiche ad enti esterni, come le radiografie o altri controlli specifici per le saldature.

Welding DUEBI rimane sempre e comunque responsabile nei confronti del Cliente.

## 5 LEADERSHIP

### 5.1 Impegno della direzione

La Direzione si impegna a:

- Si assume la responsabilità dell'efficacia del Sistema di Gestione aziendale ed è impegnata in prima persona nell'integrazione dei requisiti del Sistema nei processi di business dell'organizzazione;
- definisce politiche e strategie coerenti con la propria realtà aziendale, la struttura organizzativa, le responsabilità e le risorse;
- promuove l'utilizzo dell'approccio per processi e del Risk Based Thinking ed assicura che siano tenuti in considerazione tutti i rischi che possono influenzare la conformità dei servizi erogati e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente;
- definisce e mantenere sempre attuale la Politica per la Qualità l'Ambiente e la Sicurezza, (Allegato 1 al presente Manuale), traducendola in obiettivi concreti, il tutto documentato e portato alla conoscenza dei vari livelli attraverso il riesame periodico del SGI e dei risultati ottenuti;
- analizza, valuta e monitora i fattori critici presso la sede operativa ed i cantieri esterni, al fine di identificare e gestire gli aspetti e gli impatti significativi per le problematiche di ambiente e sicurezza, con lo scopo di prevenire e mitigare i rischi cui possono essere esposti i lavoratori e le altre parti interessate;
- valuta costantemente l'adeguatezza delle risorse umane e materiali necessarie attraverso la periodica analisi del contesto, le segnalazioni interne ed esterne, gli audit interni, le non conformità e tutti gli altri dati che confluiscono nel Riesame della Direzione, intraprendendo le possibili azioni per rimediare alle carenze presenti o prevedibili;
- comunica a tutto il personale l'importanza di soddisfare le richieste del Cliente e le disposizioni normative e di legge, attraverso riunioni, addestramenti, definendo esattamente compiti, ruoli e responsabilità, esigendo da tutti i livelli un comportamento eticamente e professionalmente ineccepibile, stabilendo precise procedure di lavoro e registrazione dei controlli, piani di miglioramento;

- coinvolge personale interno e Fornitori sui temi della qualità e della tutela dell'ambiente e della sicurezza. Garantire, al riguardo, l'informazione, la formazione e l'addestramento di tutti i lavoratori, al fine di poter operare con piena cognizione dei rischi potenziali connessi con la propria attività.
- Promuove una cultura interna della SSL che contribuisca al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, coinvolgendo e supportando le segnalazioni derivanti dal personale e proteggendo i lavoratori dalle ritorsioni a seguito di tali comunicazioni.
- definisce i ruoli e le responsabilità aziendali formalizzandoli nell'Organigramma.

### 5.1.1 Identificazione dei pericoli, valutazione e controllo dei rischi

Con il Documento di Valutazione dei Rischi, la Direzione (per tramite del Datore di lavoro, individuato ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.) attua la politica per il controllo ed il miglioramento delle condizioni di lavoro in cui sono impegnati i lavoratori, fornitori e visitatori presenti in sede o presso i cantieri attivi.

Il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) contiene l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi cui possono essere esposti i lavoratori e le altre persone presenti sul luogo di lavoro, in condizioni di routine e non, nonché le misure di prevenzione e protezione per eliminare, ridurre o comunque contenere detti rischi.

Welding DUEBI utilizza il DVR come strumento operativo di gestione dei processi che generano o possono generare rischi per la salute e sicurezza, allo scopo di assicurare:

- sensibilità e responsabilità nei confronti della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro puntando alla prevenzione come strumento prioritario di azione;
- precisi impegni attraverso la dichiarazione di Politica;
- il controllo dei fattori di rischio per l'eliminazione o la riduzione delle conseguenze sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- la conformità a tutta la legislazione cogente, ai regolamenti volontari e ai parametri di prestazione interni puntando, se e dove possibile, ad un miglioramento continuo che vada anche oltre la conformità legislativa;
- il coinvolgimento dei propri Fornitori / Clienti nell'attuazione di tutte le misure di coordinamento e cooperazione.

Allo scopo di garantire un'idonea gestione dei processi e dei fattori che hanno impatto sulla salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, l'RSPP ha predisposto una Procedura, la PI\_12\_xx "Identificazione e valutazione dei rischi", che consente, per ogni luogo/attività di lavoro, di:

- identificare i pericoli, cui possono essere esposti i lavoratori e le altre persone presenti nel luogo di lavoro, correlati alle attività lavorative, alla peculiarità degli ambienti di lavoro e delle macchine ed attrezzature o sostanze utilizzate/presenti;
- identificare e valutare i rischi reali o potenziali, derivanti da condizioni operative routinarie e non routinarie, (avvio / arresto degli impianti, manutenzione programmata / straordinaria) e situazioni di emergenza, anche potenziali (incidenti, infortuni, eventi non preventivabili, ecc.);
- identificare e valutare i rischi, reali e potenziali, a seguito di eventuali modifiche o cambiamenti, anche esterni (legislativi, tecnologici, ecc.) all'Organizzazione;
- dare attuazione a tutte le misure di prevenzione e protezione che risultino necessarie.

## 5.2 Politica

La Direzione ha definito e formalizzato il proprio impegno verso il sistema di gestione integrato all'interna della politica aziendale allegata al presente Manuale. La politica viene riesaminata annualmente al fine di valutarne la continua coerenza e adeguatezza.

### 5.3 Ruoli, Responsabilità e Autorità

La Direzione ha stabilito ruoli, responsabilità e autorità individuando all'interno della propria organizzazione le figure chiave per il mantenimento e la gestione del sistema e per assolvere agli adempimenti normativi. Sono stati nominati:

- RSPP e ASPP
- Medico Competente
- RSGI
- Capi Cantiere e preposti alla sicurezza
- Addetti alle emergenze

All'interno degli ambienti di lavoro tali nomine sono visibili a tutto il personale interno ed esterno tramite gli organigrammi affissi in luogo comune.

I ruoli e i relativi compiti sono riportati all'interno delle nomine, delle job description e/o desumibili dai documenti di sistema.

### 5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori

Mediante il sistema delle segnalazioni tutto il personale ha la possibilità di partecipare attivamente all'individuazione di rischi, pericoli, miglioramenti possibili in tema di salute e sicurezza sul lavoro. Gli stessi vengono coinvolti nelle decisioni aziendali pertinenti tramite incontri periodici ove hanno l'opportunità di proporre iniziative per il SGSSL.

I lavoratori partecipano nel processo di investigazione di incidenti e non conformità, nella scelta dei nuovi DPI, nell'individuazione di fabbisogni formativi e di aggiornamento, nella predisposizione di procedure di lavoro per attività critiche e non routinarie e nell'elaborazione degli altri documenti di sistema necessari.

## 6 PIANIFICAZIONE

### 6.1 Azioni per affrontare i rischi e le opportunità

Nel pianificare il Sistema di Gestione aziendale la Direzione ha tenuto in considerazione gli elementi di contesto interno ed esterno, ed ha effettuato un'analisi dei rischi e delle opportunità relative ai propri processi aziendali e ciò al fine di:

- assicurarsi che il Sistema di Gestione possa conseguire i risultati attesi
- accrescere gli effetti desiderati
- prevenire o ridurre quelli indesiderati
- conseguire il miglioramento.

L'approccio al rischio e all'opportunità da parte di Welding DUEBI è quello di individuare tali aspetti in associazione ai processi aziendali, valutandone sia la probabilità di accadimento o capacità di attuazione, sia l'impatto economico o di immagine in caso di accadimento/attuazione. Nell'Analisi dei Rischi associati ai processi aziendali, pur rimandando alle valutazioni dei rischi in ambito SSL ed in ambito ambientale, si effettua un'analisi a tutto tondo di quelli che possono essere i rischi legati alle attività aziendali, e vengono pianificate le azioni per affrontare i rischi individuati; tali azioni, che equivalgono a veri e propri obiettivi di miglioramento, vengono verificate periodicamente in termini di efficacia.

I rischi e le opportunità vengono misurati come sopra descritto e in seguito a tale valutazione si determina una significatività e di conseguenza la Direzione stabilisce gli obiettivi di miglioramento e le azioni da attuare, con tempi, risorse e responsabilità.

### 6.1.1 Obiettivi di miglioramento e pianificazione per il loro raggiungimento

Sulla base delle direttive generali dettate nella Politica, ed alla luce dell'Analisi dei Rischi e delle Opportunità, la Direzione, nel suo riesame periodico, stabilisce gli obiettivi generali di miglioramento per l'anno successivo, attribuendone la responsabilità alle varie Funzioni aziendali interessate.

In particolare, tra gli obiettivi vengono inclusi tutti quelli inerenti al miglioramento continuo, la soddisfazione dei requisiti stabiliti per il prodotto e il servizio offerti, il miglioramento delle prestazioni ambientali e degli aspetti ambientali significativi e delle prestazioni inerenti alla gestione della sicurezza e della salute sul lavoro, nell'ambito delle prescrizioni legali applicabili e in chiave preventiva.

Nello specifico, per quanto riguarda la definizione degli obiettivi di miglioramento della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la Direzione tiene conto dei risultati della valutazione dei rischi per la sicurezza e degli indirizzi di Politica. Per ogni obiettivo di miglioramento, la Direzione, in collaborazione con le Funzioni interessate, fissa traguardi misurabili da raggiungere in un arco di tempo definito.

Gli obiettivi di miglioramento possono riguardare ad esempio:

- la riduzione o l'eliminazione di elementi e fattori pericolosi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e delle altre parti interessate;
- la gestione e il controllo dei possibili rischi generati dai Fornitori / Clienti cui Welding DUEBI si rivolge;
- la preparazione, finalizzata all'acquisizione delle competenze in materia di sicurezza del personale.

Per monitorare e valutare le prestazioni in materia di sicurezza sul lavoro, attese (obiettivi) e raggiunte (traguardi), vengono utilizzati, ove possibile, indicatori in grado di fornire informazioni precise sul SGI adottato, come ad esempio la quantificazione di:

- incidenti che generano infortuni sul lavoro;
- sanzioni addebitate da Autorità di controllo;
- investimenti per la sicurezza nei luoghi di lavoro.

Le informazioni sono riportate nel "Piano programma di miglioramento" approvato dalla Direzione e periodicamente verificate da RSGI durante il processo di analisi dei dati. I risultati ottenuti dall'analisi di tali dati sono poi periodicamente presentati alla Direzione in occasione dei riesami del SGI.

Spetta al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato tenere regolarmente sotto controllo il conseguimento dei diversi obiettivi, compresa la valutazione finale di efficacia delle azioni intraprese per conseguirli; la "sede" di tale valutazione è sempre il riesame della Direzione.

### 6.2 Determinazione dei requisiti legali e altri requisiti

RSGI in collaborazione con RSPP e con il supporto di consulenti esterni, individua i requisiti legali, in ambito sicurezza e ambiente, applicabili a Welding Duebi nell'ambito del contesto di appartenenza. Per tutti quelli che sono invece i requisiti legali in tema amministrativo e finanziario, è responsabilità degli uffici amministrativi supportati da studi esterni individuare ed adempiere a tutti gli obblighi relativi. La conformità di prodotto infine viene garantita dall'ufficio tecnico che può avvalersi di professionisti esterni.

Ad esclusione dei requisiti amministrativi e finanziari, gli altri vengono gestiti nell'ambito dell'applicazione del SGI.

### 6.3 Pianificazione delle modifiche

In caso di modifiche rilevanti al Sistema di gestione per la Qualità, Sicurezza e Ambiente, l'azienda pianifica i passaggi di tali modifiche tenendo in considerazione:

- le finalità delle stesse e le loro potenziali conseguenze,
- l'integrità del Sistema di gestione,
- la disponibilità di risorse
- la ridefinizione delle eventuali responsabilità e autorità.

## 7 SUPPORTO

### 7.1 Messa a disposizione delle risorse

#### 7.1.1 Generalità

Le risorse necessarie sono individuate essenzialmente attraverso i seguenti canali:

- l'analisi periodica delle risorse disponibili, umane, infrastrutture e ambiente di lavoro, dello stato di sviluppo e delle previsioni future;
- la segnalazione diretta delle necessità presenti e future, da parte dei Responsabili di Funzione e dei diretti interessati;
- le carenze evidenziate dai reclami e dalla soddisfazione dei Clienti, dalle non conformità in produzione e nel corso degli audit interni o dei riesami.

Secondo le valutazioni della Direzione Generale, del valore dell'investimento e dell'urgenza, le necessarie risorse possono essere rese immediatamente disponibili o inserite nei piani d'investimento.

#### 7.1.2 Persone

L'Organizzazione verifica periodicamente che il personale possieda il grado d'istruzione, l'addestramento, l'abilità e l'esperienza adeguate a svolgere i compiti assegnati e che il numero di risorse destinato sia adeguato al fabbisogno aziendale.

#### 7.1.3 Manutenzione di mezzi e infrastrutture

Il Capo Officina / Cantiere, in collaborazione con RSGI, SPP e magazziniere, gestisce i mezzi, i macchinari e le attrezzature secondo le seguenti modalità:

- pianifica le manutenzioni ordinarie da effettuare avvalendosi della relativa modulistica di supporto; sul Registro delle manutenzioni di mezzi e attrezzature MI\_13 sono indicati i principali dati, le manutenzioni ordinarie con la relativa frequenza e scadenza di legge (verifiche annuali, decennali / ventennali, trimestrali su funi e catene, ecc). In ogni caso, il mantenimento in buono stato d'uso e conservazione di mezzi, macchine e attrezzature è affidato in primo luogo agli stessi operatori che li hanno in dotazione;
- registra l'intervento effettuato sul Registro MI\_13 e ne aggiorna i dati relativi alla prossima manutenzione / verifica da effettuare;
- conserva tutta la documentazione dei mezzi e delle infrastrutture;
- interviene qualora sia da porre fuori uso un mezzo, macchinario, l'attrezzatura o l'infrastruttura.
- sulla base della segnalazione del Personale Operativo che ha in gestione il mezzo o l'attrezzatura, stabilisce gli interventi straordinari interni o esterni da eseguire e li riporta sul Registro MI\_13.

Il SPP deve invece seguire le verifiche periodiche sui DPI, sulla cassetta di PS e sugli estintori e gli altri mezzi di protezione attiva contro gli incendi (svolte da ditta specializzata esterna), unitamente agli eventuali interventi di manutenzione o sostituzione necessari, e conservare ogni verbale di intervento o altro documento rilasciato.

#### 7.1.4 Utilizzo in sicurezza delle attrezzature di lavoro

Tutto il Personale deve poi utilizzare le attrezzature di lavoro in condizioni di completa sicurezza. Al riguardo, nell'ambito del sistema sono state stabilite le seguenti regole di tipo organizzativo:

- il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione deve assicurarsi che tutte le macchine ed attrezzature utilizzate, sia quelle già presenti in Ditta che le nuove acquistate, rispettino le norme di prevenzione vigenti;



- tutti i lavoratori che utilizzano macchine, impianti ed attrezzature devono osservare, oltre alle disposizioni di legge apprese nei corsi di formazione, anche le norme per l'utilizzo che sono contenute nell'apposito libretto per l'uso e manutenzione, ove presente;
- l'uso delle attrezzature di lavoro è riservato esclusivamente al Personale autorizzato e debitamente formato e addestrato;
- il Personale non può rimuovere o modificare per nessun motivo i dispositivi e gli altri mezzi di sicurezza e di protezione collettiva (DPC);
- prima di iniziare il lavoro l'operatore deve assicurare che le protezioni e i dispositivi di sicurezza siano al loro posto, integri e funzionanti;
- il Personale non può eseguire operazioni o manovre non di propria competenza, o di cui non si è a buona conoscenza;
- il lavoro deve essere svolto con la necessaria attenzione, evitando di assumere posizioni che possono costituire pericolo od attuare comportamenti pericolosi e vietati, quali, ad esempio, avvicinare mani o altre parti del corpo ad organi o elementi mobili delle macchine;
- tutto il Personale deve attenersi scrupolosamente alle disposizioni ricevute dai dirigenti e dai preposti ed a quanto stabilito dal ciclo di lavoro e dai cartelli prescrittivi;
- ognuno deve segnalare tempestivamente ogni eventuale anomalia o condizione di pericolo rilevata;
- le attrezzature in dotazione devono essere disposte in modo ordinato e comunque tale da garantirne la stabilità e l'ordine degli spazi. Le attrezzature vanno conservate nei luoghi o nei contenitori previsti;
- i lavori di montaggio, smontaggio, registrazione, verifica di funzionamento e messa a punto degli organi o delle apparecchiature delle macchine e impianti, possono essere eseguiti esclusivamente da personale autorizzato e specificatamente formato;
- ove previsto dal manuale d'uso e manutenzione, la riparazione di macchine marcate CE deve essere eseguita dal costruttore o dalle officine autorizzate indicate;
- evitare che vengano compiute riparazioni su organi in moto, a meno che non sia richiesto da particolari esigenze tecniche. In tal caso, le riparazioni andranno comunque effettuate adottando misure compensative e mezzi idonei.

Per quanto concerne l'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale si rimanda alla Procedura PI\_10\_XX "Gestione dei DPI".

## **7.2 Ambiente per il funzionamento dei processi**

Negli uffici viene svolto il lavoro di organizzazione e supporto, come fatturazione, archiviazione e segreteria. Qui sono adottati i normali accorgimenti per garantire condizioni di lavoro adeguate: riscaldamento, aria condizionata, illuminazione, pulizia.

Nell'officina della sede di Fiesso Umbertiano (ma anche presso i vari cantieri attivi) vengono saldati e preparati componenti e manufatti, rispettando tutte le prescrizioni di legge, in particolare l'aspirazione e la protezione presso le stazioni di saldatura.

Presso l'officina della sede sono installati nei lucernari posti a soffitto degli evacuatori fumo-calore dotati di valvola in grado di aprire automaticamente il cupolotto al rilevamento di una determinata concentrazione di fumi e di consentire così il deflusso verso l'esterno dei prodotti della combustione.

L'accesso alle aree di lavoro per le operazioni di carico, scarico e movimentazione avviene solo seguendo i percorsi predisposti, come chiaramente indicato dalla segnaletica presente. Solo il personale interno effettua poi le diverse operazioni. Anche le aree in cui vengono eseguite le lavorazioni sono segnalate con apposita cartellonistica, a norma delle leggi vigenti.

I rifiuti vengono tenuti in aree e condizioni adeguati, in base alla loro tipologia. In particolare, eventuali rifiuti pericolosi sono conservati al coperto o in contenitori muniti di coperchio o altro sistema che consenta di evitare dilavamenti in caso di pioggia o intemperie e di un fondo idoneo a prevenire la dispersione nel suolo e nel sottosuolo, come bacini di contenimento a norma nel caso dei liquidi.

Tutte le aree di officina sono situate su specifica pavimentazione a tenuta, in modo da evitare percolati o dispersioni nel sottosuolo, anche se normalmente non vengono impiegate sostanze pericolose durante le lavorazioni (ferro, acciaio, elettrodi sono i semilavorati o prodotti normalmente utilizzati, mentre non sono presenti normalmente olii lubrificanti o simili).

In tutte le attività vengono rispettate le vigenti normative in materia di sicurezza sul lavoro, anche con l'appoggio di consulenza esterna.

Relativamente ai cantieri attivi esterni, invece, gli ambienti di lavoro sono quelli concessi in uso a Welding DUEBI, generalmente senza la possibilità di effettuare modifiche strutturali o impiantistiche rilevanti. Per tale motivo è prassi richiedere, fin dall'acquisizione iniziale della commessa, che siano messi a disposizione dal committente degli ambienti di lavoro con sufficienti livelli di confort, in conformità alle disposizioni in materia di sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro.

È poi normalmente prevista la collaborazione di tutti i lavoratori operanti nei vari siti esterni, al fine di mantenere il proprio posto di lavoro nelle migliori condizioni di ordine e pulizia e assicurare programmi di pulizia periodica delle parti comuni.

### **7.2.1 Aree esterne in comodato d'uso (Sede di Fiesso Umbertiano)**

Le attività di prefabbricazione e costruzione di manufatti che si svolgono presso la sede possono richiedere l'utilizzo di aree esterne a quelle di Proprietà a causa delle grandi dimensioni delle opere commissionate.

L'uso di queste aree viene temporaneamente richiesto con contratto di comodato d'uso in caso di soggetti privati o mediante richiesta di occupazione temporanea presentata allo stesso Comune di Fiesso Umbertiano.

Su queste aree le attività svolte da Welding DUEBI sono limitate alle operazioni di deposito dei manufatti finiti di grandi dimensioni in attesa della loro spedizione, nonché piccole attività di montaggio e di movimentazione dei carichi.

Per ognuna di queste operazioni saranno rispettate tutte le disposizioni normative sia in termini di sicurezza che di salvaguardia degli aspetti ambientali di sito. Questi ultimi verranno valutati in modo specifico nel modulo di sistema "MI\_15.2\_00 Registro aspetti ambientali".

Attività diverse da quelle sopra indicate (esempio verniciatura) verranno subappaltate a ditte esterne con le quali verranno individuate le lavorazioni critiche e stabilite le misure preventive da attuare prima dell'inizio lavori. Tali appalti dovranno essere gestiti in conformità alla procedura PI\_02\_XX.

### **7.2.2 Valutazione dei rischi**

Tutti gli ambienti di lavoro, compresi quelli delle unità operative, messi a disposizione dai vari committenti, sono oggetto di valutazione dei rischi. Il datore di lavoro, in collaborazione col Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico competente e sentito il parere del RLS, individua e valuta i rischi secondo i criteri stabiliti dalla procedura di sistema PI\_12\_XX "Identificazione e valutazione dei rischi", in coerenza ai disposti del D.Lgs. 8108 e s.m.i..

In ogni caso, nella valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro, sono considerati in modo particolare i seguenti fattori critici:

- viabilità interna ed esterna allo stabilimento/sito;
- caratteristiche dei locali di lavoro;
- spazi riservati agli stoccaggi e depositi;

- solai, soppalchi e scale fisse;
- stato e conformità degli impianti;
- microclima degli ambienti di lavoro;
- presenza di sostanze infiammabili ed esplosivi, sostanze corrosive, sostanze comburenti, sostanze tossiche, sostanze irritanti, ecc.
- presenza di agenti chimici, biologici, cancerogeni, rumore e vibrazioni, microclima, illuminazione, aerazione, radiazioni ionizzanti o non ionizzanti;
- presenza di segnaletica e cartellonistica;
- rischi interferenziali (da altre attività).

### **7.2.3 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione**

Welding DUEBI utilizza nella propria attività diverse tipologie di strumenti come ad esempio micrometri per misure di precisione, tarati a fronte di campioni riconosciuti a livello nazionale o internazionale o manometri per il collaudo a pressione delle apparecchiature, o ancora pinze amperometriche, per la verifica delle saldatrici utilizzate in officina e in cantiere, tarate a fronte di campioni riconosciuti a livella nazionale e internazionale. L'Ufficio tecnico individua ed acquista di volta in volta gli strumenti più idonei alle esigenze dell'azienda. L'Ufficio tecnico registra nell'apposito Registro degli strumenti dati dello strumento e la data di inizio uso, assegnandogli un numero progressivo di inventario per distinguerli da altri uguali o simili; sempre l'Ufficio tecnico, a seconda dell'utilizzo previsto per lo strumento, individua la frequenza e le modalità di taratura più adeguate e la precisione richiesta, li riporta sul registro degli strumenti.

### **7.2.4 Taratura interna degli strumenti**

Quando è possibile effettuare una taratura interna, l'Ufficio tecnico procede alla taratura dello strumento o alla sua verifica, secondo quanto deciso e riportato sullo scadenziario. L'Ufficio tecnico riporta sul registro la data di taratura o verifica e l'esito. Ovviamente se l'esito è negativo, lo strumento verrà ritirato dall'uso e sostituito o inviato per gli interventi del caso, ripetendo poi la taratura o la verifica al rientro.

### **7.2.5 Taratura esterna degli strumenti**

Quando necessario l'Ufficio tecnico deve inviare gli strumenti di proprietà utilizzati per controlli o collaudi a laboratori esterni per la taratura; al rientro degli strumenti, l'Ufficio tecnico deve controllare che il certificato di taratura abbia le seguenti caratteristiche:

- Sia emesso da laboratorio qualificato
- Riporti il numero di matricola dello strumento campione e il suo numero di certificato
- Riporti il dettaglio delle misure eseguite a fronte dello strumento campione, in modo da determinarne l'errore o la precisione, che deve essere entro i limiti stabiliti nel registro degli strumenti

Solo dopo il positivo esito di tale controllo, l'Ufficio tecnico aggiorna lo stato di taratura dello strumento sul registro, ne archivia il certificato e lo rende nuovamente disponibile per le misure.

### **7.2.6 Gestione di strumenti a noleggio per controlli o collaudi**

L'Ufficio tecnico può utilizzare per i controlli ed i collaudi strumenti a noleggio, al posto di quelli interni. In tale caso, la Ufficio tecnico si assicura preventivamente che lo strumento abbia le caratteristiche idonee, esattamente come si trattasse di uno strumento di proprietà.

### 7.2.7 Strumenti utilizzati per riferimento interno

Gli strumenti utilizzati solo come riferimento interno, ad esempio per individuare le tipologie di spessore dei componenti utilizzati durante le lavorazioni, vengono verificati internamente con periodicità annuale.

### 7.2.8 Conoscenza organizzativa

L'organizzazione monitora costantemente i livelli di conoscenza e ne mantiene registrazione:

RISORSE INTERNE	RISORSE ESTERNE
Know-how: tutte le registrazioni relative alla gestione delle commesse sono gestite come previsto nella Procedura di riferimento PI_11_XX	Normative e regolamenti applicabili stabiliti nel modulo MI_05.01_XX
Risorse umane: la registrazione delle competenze del personale e la registrazione della formazione gestite in conformità della PI_03_XX	Scambio di competenze con clienti e partner (documentazione Tecnica)

### 7.3 Competenza

La descrizione dei compiti, delle responsabilità e delle competenze per ogni ruolo rilevante è registrata sul MI\_03.04\_XX Job Description, firmato per accettazione dall'interessato e dalla Direzione.

Il RSPP, in collaborazione con l'ufficio del personale, si occupa della pianificazione del fabbisogno formativo del personale Welding DUEBI: tale attività viene svolta e registrata su modulo MI\_03.05\_XX, dove vengono pianificati i corsi, e su modulo MI\_03.01\_XX, dove vengono invece monitorate le scadenze ed eventuali limitazioni imposte dal Medico Competente.

Per i dettagli e le specifiche modalità operative si rimanda alla Procedura PI\_03\_XX "Formazione, consapevolezza e competenza".

### 7.4 Consapevolezza

Il coinvolgimento e la sensibilizzazione del personale, sui temi della qualità, dell'ambiente e della sicurezza, sono incentivati attraverso:

- l'assegnazione chiara e definita di ruoli, compiti ed autorità;
- l'attuazione di piani di formazione, addestramento e affiancamento, in coerenza alla procedura specifica di sistema PI\_03\_XX;
- l'informazione sulle conseguenze di comportamenti sbagliati e delle possibili ricadute sull'Azienda;
- aperto scambio di comunicazioni e coinvolgimento nelle scelte degli obiettivi e dei traguardi;
- creazione delle migliori condizioni ambientali e di sicurezza possibili nei diversi luoghi di lavoro.

Welding DUEBI, per quanto di propria competenza, ricerca il coinvolgimento e la sensibilizzazione anche dei Fornitori / Clienti, con la diffusione delle proprie Politiche, la richiesta formale di eseguire gli incarichi assegnati in modo responsabile e secondo le procedure interne e la verifica delle loro prestazioni. L'efficacia della formazione è molto legata alle metodologie didattiche utilizzate. Sono privilegiate tutte le metodologie "attive" che prevedono il coinvolgimento diretto dei partecipanti, come le discussioni, i lavori di gruppo e le simulazioni, riducendo al minimo le lezioni frontali che lasciano passivo il partecipante.

Il personale formato e addestrato, viene in ogni caso costantemente monitorato dai preposti e dai Responsabili di Funzione, durante le quotidiane attività lavorative e saltuariamente anche dal RSGI, per verificare l'efficacia dell'insegnamento erogato e valutare ulteriori necessità.

Alcuni argomenti di formazione e addestramento possono essere impartiti e comunicati ai Fornitori che possono operare, per conto di Welding DUEBI, all'interno dei cantieri di committenti terzi e le loro prestazioni sono poi valutate in tempo reale, durante l'esecuzione dell'incarico, al fine del mantenimento dei requisiti di qualifica previsti. Per i dettagli e le specifiche modalità operative si rimanda alla Procedura PI\_03\_XX "Formazione, consapevolezza e competenza".

## **7.5 Comunicazione**

Il processo di comunicazione, verso tutte le parti coinvolte (Direzione, Datore di Lavoro, Dipendenti, Collettività, Autorità, Clienti, Visitatori, Fornitori, ecc.) attivato da Welding DUEBI, si prefigge di essere trasparente e comprensibile ed ha lo scopo di trasmettere attenzioni e informazioni ai soggetti interessati e coinvolti e di sensibilizzarli sulla qualità attesa dei prodotti/servizi realizzati, sui pericoli per la salute e la sicurezza correlati alle proprie attività lavorative e sulle problematiche di tipo ambientale.

### **7.5.1 Comunicazione interna**

Di seguito sono indicati gli strumenti organizzativi per assicurare un'efficiente comunicazione tra le diverse Funzioni aziendali in collaborazione tra loro:

- il presente Manuale, le eventuali Procedure Operative esterne e gli altri documenti di Sistema per illustrare il flusso delle attività, delle responsabilità e delle informazioni tra le varie Funzioni e al loro interno;
- moduli e registrazioni per il passaggio di informazioni tra le varie Funzioni e al loro interno, affiancati dalla comunicazione diretta tra gli interessati;
- addestramenti, riunioni e incontri programmati e formalizzati;
- esposizione di documenti e comunicazioni nei luoghi di pubblico accesso da parte del personale aziendale e, quando necessario, anche dagli esterni;
- opuscoli, manifesti, dépliant illustrativi, segnaletica, soprattutto per le comunicazioni e le informazioni inerenti la sicurezza sul lavoro e le direttive per il rispetto dell'ambiente;
- riunioni immediate tra la Direzione Generale e le Funzioni interessate per ogni situazione di difficoltà operativa;
- convocazione diretta, circolari e comunicazioni consegnate direttamente agli interessati o a domicilio;
- la rete di PC aziendali e il sistema di posta elettronica interna;
- l'archivio disponibile a PC, accessibile a quanti necessitano recuperare notizie e informazione atte allo svolgimento del proprio lavoro;
- telefoni cellulari aziendali, forniti in dotazione a tutto il personale che lavora all'esterno.

Tutto il personale di Welding DUEBI può comunicare e/o segnalare elementi, situazioni, pericoli, ecc. in merito a rischi/pericoli sui luoghi di lavoro, attraverso il modulo MI\_08.06\_XX "Segnalazione eventi" da consegnare poi direttamente al proprio Responsabile il quale lo inoltra a RSPP / RSGI per ulteriori approfondimenti e gestione.

### **7.5.2 Comunicazione esterna**

Welding DUEBI comunica ai Clienti / Fornitori che possono avere una relazione diretta sulla generazione di impatti ambientali significativi o di rischi (interferenze) per la salute e sicurezza, le modalità con cui gestire determinate attività, incluse le azioni preventive e di risposta alle emergenze, il tutto tramite specifiche Procedure dettagliate, richiamate dal presente Manuale. Altri strumenti, in funzione delle situazioni che si verificano, possono essere le riunioni di coordinamento e cooperazione, i PSC / POS, i DUVRI e altre fonti d'informazione sui rischi interferenziali specifici relative agli ambienti di lavoro.

## 7.6 Informazioni documentate

### 7.6.1 Generalità

Sulla base delle esigenze individuate in Welding DUEBI, dettate dalla complessità e dall'interazione dei singoli processi, dai rischi legati alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e dalle esigenze di tutela ambientale, sono stati prodotti ed emessi i documenti che compongono la struttura del SGI. Questi documenti, sviluppati internamente all'organizzazione o di origine esterna, in funzione del loro uso e contenuto si suddividono in due tipologie, che si elencano qui di seguito in via non esclusiva.

Sono documenti di origine interna:

- La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza
- Il presente Manuale Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza
- Le Procedure Integrate, comprese quelle obbligatorie richieste dalle norme di riferimento, richiamate nel presente Manuale
- Le Istruzioni operative: istruzioni necessarie allo svolgimento di determinate attività pratiche
- Il Documento di Valutazione dei Rischi e i relativi allegati
- L'Analisi Ambientale Iniziale e i relativi allegati
- I Documenti in varia forma, di origine interna od esterna, ritenuti necessari per assicurare l'efficace funzionamento e il controllo dei processi
- Le RegISTRAZIONI in varia forma, incluse sia quelle richieste dalle norme di riferimento che tutte quelle ulteriormente necessarie per rendere evidenza delle attività svolte.

Sono documenti di origine esterna, prescrizioni legali e altre:

- Corrispondenza con Clienti di natura commerciale
- Leggi, Norme e regole tecniche locali, nazionali ed internazionali applicabili
- Autorizzazioni, Permessi, corrispondenza con Autorità di Controllo e Amministrazione
- Documenti di prescrizione in materia di sicurezza e gestione delle emergenze
- Planimetrie, schemi, layout, schede tecniche e di sicurezza dei prodotti chimici in uso, manuali d'uso e manutenzione di macchine e impianti
- Attestati, certificazioni, registrazioni esterne attività formative e/o mediche
- Rapporti di prova, Relazioni Tecniche, indagini e altri elaborati
- Cataloghi e Brochure dei Fornitori.

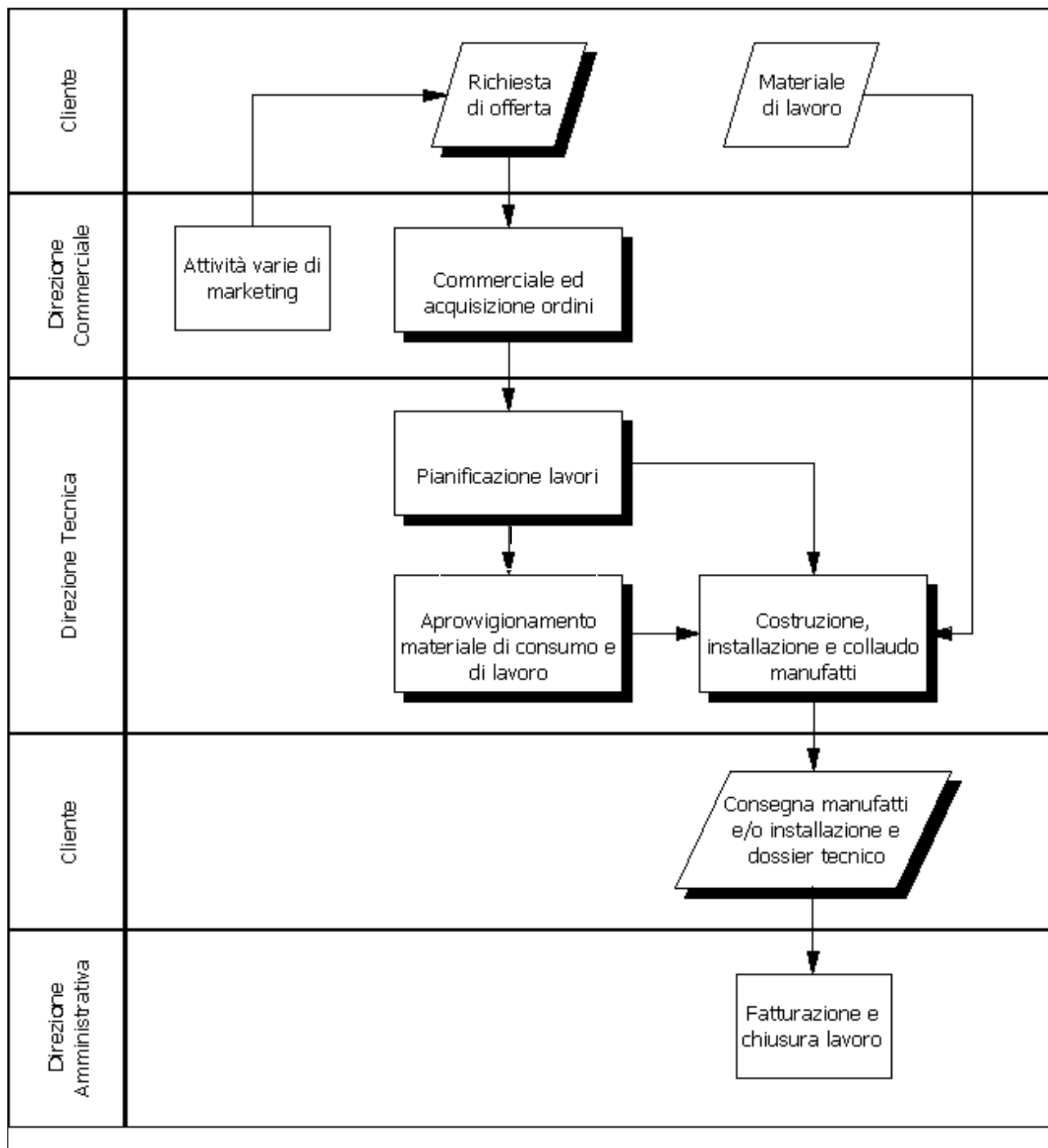
Si rimanda alla PI\_05\_XX "Controllo delle informazioni documentate" per i dettagli relativi alla emissione, distribuzione, aggiornamento, protezione ed archiviazione delle informazioni documentate aziendali.

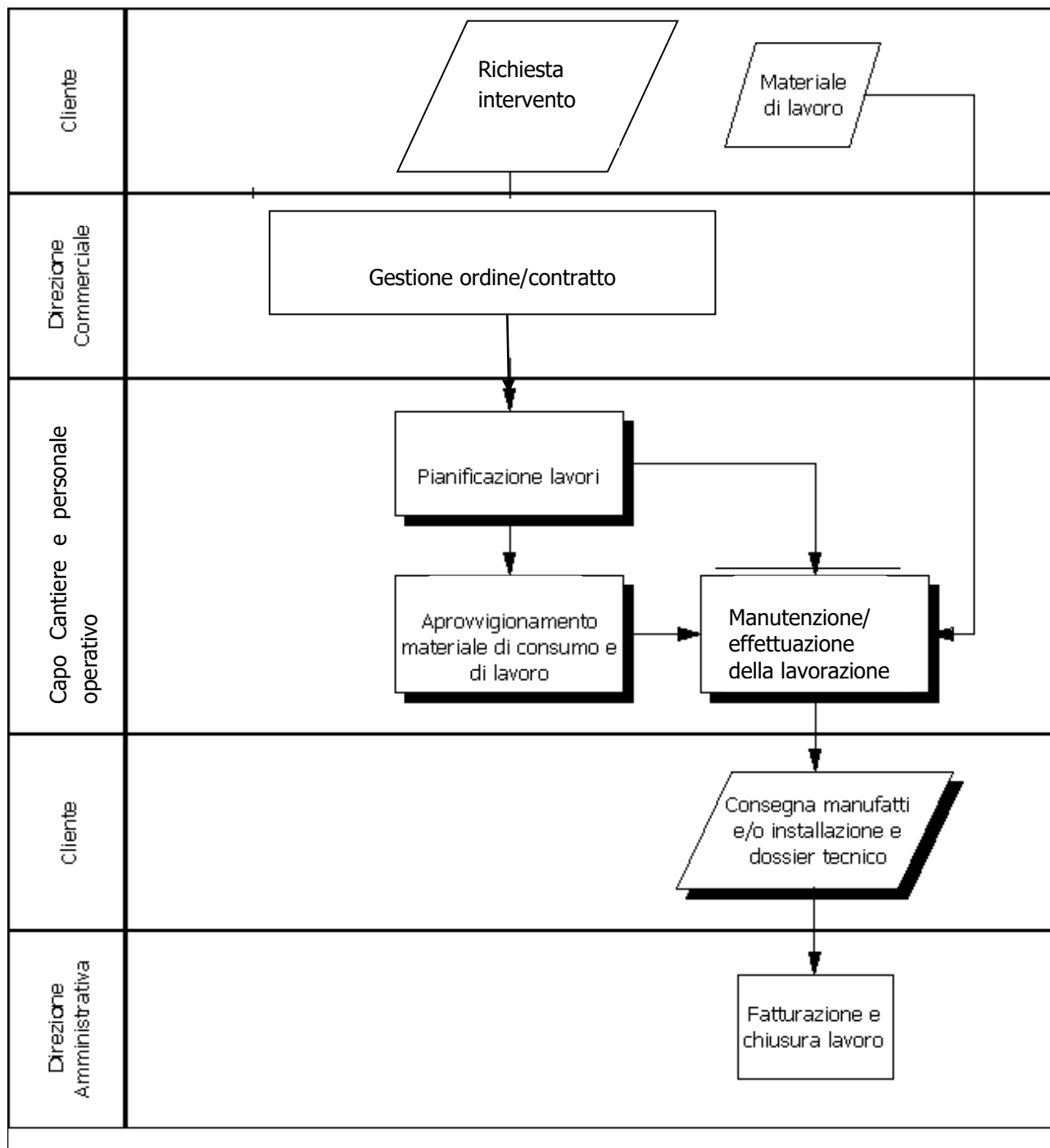
## 8 ATTIVITÀ OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controlli operativi

#### 8.1.1 Generalità

Di seguito viene riportato il DIAGRAMMA GENERALE SUI PROCESSI DI REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO.





### 8.1.2 Eliminazione dei pericoli e riduzione dei rischi per la SSL

I rischi e i pericoli individuati vengono gestiti utilizzando la gerarchia delle misure di prevenzione e protezione:

- Eliminazione dei pericoli
- Sostituzione con processi, attività operative, materiali o attrezzature meno pericolose
- Uso di misure tecnico progettuali o riorganizzazione del lavoro
- Uso di misure di tipo amministrativo (es. formazione)
- Uso di DPI



### 8.1.3 Gestione del cambiamento

Prima di dar luogo a modifiche la Direzione dovrà coinvolgere RSPP che, in collaborazione con RSGI, valuterà:

- Aspetti ambientali che possono dar luogo ad impatto ambientale tramite MI\_15.02\_XX “Registro aspetti ambientali”,
- Adempimenti / vincoli legali da attuare o rispettare;
- Cambiamenti su pericoli e rischi del SSL;
- Necessità di apportare modifiche al SGI.

## 8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

### 8.2.1 Comunicazione con il Cliente

Welding DUEBI ha predisposto i seguenti canali di collegamento con il Cliente:

- linee telefoniche dedicate, un servizio di contatto e-mail;
- la disponibilità del personale Commerciale, Amministrativo e Tecnico, sempre presente presso la sede negli orari di lavoro per qualunque informazione di carattere generale;
- fogli informativi, presentazioni e referenze, mantenuti sempre aggiornati e appositamente stampati per i Clienti che li richiedano;
- pubblicità, sponsorizzazioni, iniziative;
- brochure, cataloghi, pieghevoli e materiale pubblicitario di vario genere per informare i Clienti sui settori d'attività dell'azienda, le eventuali condizioni previste, servizi aggiuntivi offerti o altro;
- la gestione dei dati aggiornati dei Clienti, nel rispetto della legislazione vigente in materia di privacy, per assicurare un veloce contatto nel caso di comunicazioni dirette.

Clienti e altri visitatori esterni vengono sempre informati sugli eventuali rischi che corrono, attraverso strumenti facilmente comprensibili e d'immediata individuazione, come segnaletica, disegni, note scritte e affisse nei punti strategici, presenza immediata del personale di impianto.

### 8.2.2 Gestione dei Reclami

In relazione ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dal cliente, è necessario che vengano eseguite appropriate indagini e che l'azienda valuti sempre l'effettiva portata del reclamo e la relativa necessità di registrazione. La gestione del reclamo ed il suo relativo trattamento/risoluzione, è di responsabilità di RSGI, che si avvale della collaborazione delle funzioni coinvolte nel reclamo stesso. Per i dettagli si rimanda alla Procedura PI\_08\_XX “Gestione NC, Incidenti, near miss”.

### 8.2.3 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

La Direzione Commerciale e l'Ufficio Tecnico collaborano strettamente per l'esatta valutazione e determinazione delle esigenze del Cliente, con la stesura dell'offerta finale, poi seguita dal Responsabile di Commessa, che può identificarsi nella Direzione Commerciale stessa, oppure nell'Ufficio Tecnico o nel Responsabile Tecnico di cantiere. La Direzione Commerciale, in collaborazione con l'Ufficio Tecnico, prepara le offerte personalizzate in base alle esigenze del Cliente.

Il Cliente contatta Welding ed espone le proprie esigenze, sotto forma di progetti, capitolati, computi o altri documenti tecnici già dettagliati e solo da realizzare; in base alla situazione, la Direzione Commerciale o l'Ufficio Tecnico possono o meno effettuare un sopralluogo per prendere direttamente visione delle esigenze del Cliente e stabilire se il lavoro è fattibile o meno registrando eventuali osservazioni, note o altro ritenute necessarie per lo sviluppo dell'offerta o per la successiva esecuzione delle lavorazioni.

Dato il settore di attività molto specifico, la Direzione Commerciale basa l'importo per l'intervento sulla propria esperienza, tenendo conto oltre che del tipo di lavoro, anche del consuntivo di lavori simili effettuati in precedenza, della distanza e di molti altri fattori non schematizzabili a priori. Sulla base degli elementi raccolti, la Direzione Commerciale prepara direttamente l'offerta per il Cliente.

Le offerte sono univocamente identificate dalla data di emissione e dal nome del Cliente, del lavoro, della località o simili. Dal momento che il Cliente può anche direttamente restituire l'offerta controfirmata per accettazione, questa definisce già esattamente l'intervento previsto, i tempi di massima, prezzi, pagamenti, e le altre condizioni considerate importanti. La Direzione Commerciale riesamina l'offerta definitiva, apponendovi sopra data e firma di approvazione. Se non ci sono ulteriori contatti con il Cliente, la Direzione Commerciale lo ricontatta, fissando eventualmente un nuovo incontro. Se il Cliente non si dimostra interessato, il preventivo viene comunque conservato almeno per l'anno in corso nel caso di ritorno del Cliente, quindi il contatto si considera perso e tutta la documentazione viene normalmente eliminata.

Se il Cliente richiede delle modifiche minime all'offerta, al preventivo o al contratto (importo, sconti, pagamenti, termini di consegna, ...), la Direzione Commerciale corregge direttamente il documento, apponendovi di fianco la propria data e firma per approvazione; se invece le modifiche richieste sono sostanziali, viene preparata un'integrazione o emessa direttamente una nuova offerta, secondo l'iter già visto, che può annullare o meno la precedente.

Il Cliente valuta la proposta e in caso la accetta, restituendo l'offerta o il preventivo controfirmati, preparando un apposito contratto, inviando un ordine o in qualunque altra forma analoga. Se è il Cliente a preparare un contratto o un ordine, la Direzione Commerciale controlla che rispetti le condizioni originali concordate e quindi lo firma a sua volta per accettazione, restituendone copia se richiesto. Non vengono accettati in nessun caso ordini telefonici o verbali.

Al ritorno dell'offerta firmata o del contratto, la Direzione Commerciale passa la pratica all'Ufficio Tecnico, che inizia la fase di pianificazione ed esecuzione dei lavori.

Nel caso si rendano necessari o il Cliente richieda lavori diversi da quelli inizialmente concordati, la Direzione Commerciale valuta lo stato di avanzamento dell'intervento e, a seconda dei casi, prepara un documento di integrazione o emette direttamente un contratto nuovo che sostituisce interamente il precedente, riesaminato e approvato, anche dal Cliente, come richiesto per l'originale.

#### **8.2.4 Partecipazione alle gare d'appalto**

La Direzione Commerciale seleziona e segue le gare di interesse, con l'aiuto dell'Amministrazione per la preparazione materiale. La Direzione Generale controlla e firma direttamente tutta la documentazione preparata e l'eventuale contratto di appalto, se aggiudicato. La Direzione Commerciale consulta regolarmente gli avvisi di gara presenti direttamente sui siti Internet degli Enti o pervenuti tramite richiesta di invito. La Direzione Commerciale effettua quindi la selezione delle gare cui effettivamente partecipare, comunicandole all'Amministrazione.

L'Amministrazione prepara la documentazione richiesta, secondo il bando dell'Ente appaltante e le indicazioni fornite dalla Direzione Commerciale. La Direzione Commerciale effettua l'eventuale sopralluogo e/o presa visione qualora richiesti o ritenuti necessari, conservando copia del modulo già previsto dall'Ente appaltante e registrando, sul modulo stesso o in qualunque altro modo, eventuali osservazioni, note o altro ritenute necessarie per lo sviluppo dell'offerta di gara o per la successiva esecuzione delle lavorazioni. La Direzione Generale prende visione di tutta la documentazione preparata, inclusa l'offerta di gara, firmandola per approvazione dove richiesto. L'Amministrazione o direttamente la Direzione Commerciale invia tutta la documentazione di gara richiesta e preparata.

L'Amministrazione tiene una cartellina identificata, con la copia di tutta la documentazione di gara. La Direzione Commerciale tiene sotto controllo lo svolgimento della gara, aggiornando il registro con l'esito. In caso di aggiudicazione, la Direzione Generale firma il contratto d'appalto e tutta la documentazione prevista, consegnandone copia all'Amministrazione per l'archiviazione. A questo punto, il lavoro passa alla fase di

pianificazione ed esecuzione. Le eventuali modifiche vengono tutte trattate e documentate ufficialmente dall'Ente appaltante secondo i regolamenti di gara.

Si veda anche, in relazione all'argomento, la procedura di sistema PI\_02\_XX "Gestione dei contratti d'appalto, d'opera o di somministrazione".

### **8.2.5 Riesame e requisiti relativi al prodotto**

Sia prima di firmare l'offerta che al momento della firma del contratto la Direzione Commerciale verifica che:

- tutte le condizioni di fornitura del prodotto e servizio siano completamente definite e che eventuali dubbi o divergenze siano risolti;
- i lavori siano fattibili nei tempi e nei modi previsti;
- non sussistano anomalie o impedimenti tali da pregiudicare il corretto svolgimento dei lavori stessi;
- le risorse disponibili siano sufficienti, anche in rapporto ai lavori già in essere;
- eventuali modifiche siano formalizzate e comunicate agli interessati.

La firma dell'offerta e/o del contratto attesta il positivo superamento dei riesami condotti

## **8.3 Progettazione e sviluppo**

Come detto nella fase introduttiva del presente Manuale, i clienti consegnano a Welding Duebi disegni "costruttivi", già dotati di tutte quelle caratteristiche e delle specifiche necessarie alla realizzazione del prodotto. Il sistema di gestione integrato di Welding Duebi pertanto non applica il requisito 8.3 della Normativa ISO 9001.

## **8.4 Approvvigionamento**

### **8.4.1 Processo di approvvigionamento**

In sintesi, Welding DUEBI approvvigiona dai propri fornitori:

- attrezzature e materiali di consumo per la saldatura;
- materie prime per la costruzione dei manufatti, generalmente tubi e semilavorati in ferro, acciaio, inox;
- lavorazioni affidate in outsourcing nel settore di competenza, quando le risorse interne sono insufficienti;
- lavorazioni affidate in appalto nei settori non direttamente di competenza;
- consulenze da parte di professionisti come commercialisti, avvocati, consulenza manageriale, ...;
- servizi vari, tra cui noleggi e trasporti, controlli non distruttivi, trattamenti termici, ...;
- servizi informatici, di pulizia, di somministrazione pasti, materiali di cancelleria, o altri che non influenzano direttamente il servizio finale fornito al Cliente.

### **8.4.2 Qualifica**

Tutti i fornitori sono sottoposti al procedimento di qualifica dei fornitori come previsto all'interno della Procedura PI\_04\_XX "Approvvigionamento", ad eccezione di quelli a cui ci si è rivolti solo occasionalmente, quelli di prodotti o servizi che non incidono direttamente sull'attività svolta (prodotti e materiali di consumo, di cancelleria, per pulizia, uso ufficio, tipografie o simili), quelli di minore importanza o con fatturato totale degli ordini ridotto. La fase di qualifica può riguardare anche aspetti di verifica dell'idoneità tecnico-professionale del fornitore, in ottemperanza ai disposti di cui all'art. 26 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. Il processo, in questo caso,

è gestito secondo i criteri della procedura di sistema PI\_02\_XX "Gestione dei contratti d'appalto, d'opera e di somministrazione".

#### **8.4.3 Valutazione periodica dei fornitori / appaltatori**

La valutazione del grado di affidabilità dei Fornitori, quindi il mantenimento della qualifica, è basato sull'andamento dei rapporti e su una serie di parametri riportati sulla "Elenco fornitori qualificati" (MI\_04.2\_00), che viene registrata annualmente da ACQ.

Il punteggio che ACQ può dare va da "0" a "3", come si evince dalla scheda di valutazione stessa. Tutti i fornitori rientranti nel parametro "SCARSO" saranno sospesi temporaneamente o soggetti ad attività di audit oppure, dove possibile, saranno sostituiti con altri preventivamente qualificati. La visita di audit dovrà puntare alla risoluzione dei problemi riscontrati, con l'intento di migliorare la collaborazione e far raggiungere ai Fornitori esclusi, gli standard qualitativi accettabili per lavorare con Welding Duebi.

#### **8.4.4 Informazioni per l'approvvigionamento**

Presso la sede della Welding DUEBI è presente un magazzino molto ridotto, solo per materiali e prodotti di consumo di prima necessità. La filosofia aziendale punta a ridurre sempre di più le scorte a favore di ordini su commessa. L'Ufficio tecnico segue direttamente e supervisiona tutti i lavori, sia presso l'officina della sede che i cantieri esterni, pertanto determina le necessità di approvvigionamento in base allo stato di avanzamento delle commesse e programma di conseguenza gli ordini.

Nel caso sia stata inviata Richiesta di Offerta ad uno o più fornitori, una volta in possesso di tutti gli elementi necessari, ACQ verifica la corrispondenza tra l'offerta ricevuta e la richiesta inviata.

Una volta scelto il fornitore, ACQ emette l'ordine. L'ordine riporta, fra le altre, le seguenti informazioni:

- l'esatta e inequivocabile descrizione del materiale e/o della prestazione richiesta, trascritta con eventuale riferimento alle caratteristiche tecniche e/o ad altra documentazione relativa alla prestazione da effettuare (Es: Schede di sicurezza, disegni, specifiche di fornitura, capitolati di fornitura ecc..).
- l'eventuale certificato di conformità o di collaudo che dovrà essere fornito dal fornitore (o altra documentazione di accompagnamento necessaria)
- la quantità (ed il peso quando occorre)
- eventuali clausole particolari ed eventuali requisiti ambientali
- il prezzo
- le condizioni di pagamento
- il termine di consegna
- le condizioni di resa
- l'indirizzo di spedizione.

Una volta controllato l'ordine, ACQ lo trasmette al fornitore via e-mail esigendo conferma di lettura. La gestione degli ordini al fornitore viene descritta con maggiore dettaglio nella Procedura: PI\_04\_xx "Approvvigionamento".

#### **8.4.5 Prescrizioni di sicurezza inerenti agli acquisti**

Tutti gli acquisti aventi aspetti impattanti in ambito sicurezza, dovranno essere svolti sotto l'indicazione e /o in collaborazione con RSPP. In particolare:

- In caso di acquisti di macchine e/o attrezzature bisognerà richiedere al rivenditore la dichiarazione di conformità della macchina e/o attrezzatura e la relativa documentazione accompagnatoria (manuale d'uso e manutenzione, ecc.). Se la macchina e/o attrezzatura è stata immessa sul mercato prima

dell'entrata in vigore della Direttiva Macchine, occorre farsi rilasciare una dichiarazione che attesti la conformità ai requisiti essenziali di salute e sicurezza, secondo i criteri stabiliti dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

- In caso di acquisto di sostanze chimiche, bisognerà farsi rilasciare dal rivenditore le schede di sicurezza relative ai prodotti acquistati, alla prima fornitura e ogni qualvolta ci sia una modifica;
- In caso di acquisto di DPI, bisognerà fornire le caratteristiche di sicurezza che questi devono avere per garantire una corretta ed idonea protezione dell'operatore. Prima dell'acquisto è consigliabile effettuare una precisa ricerca del DPI più indicato avvalendosi anche della normativa vigente in materia di DPI e di quanto stabilito nella PI\_10\_XX "Gestione dei DPI".
- In caso di acquisto di presidi sanitari e dispositivi per la lotta antincendio ci si riferisca a quanto stabilito nella normativa vigente in materia.

In caso di attività affidate in appalto RSPD si coordinerà con il referente appaltatore per identificare i pericoli e valutare e tenere sotto controllo i rischi per la SSL (tale attività viene svolta in conformità alla PI\_02\_XX).

#### **8.4.6 Verifica dei prodotti approvvigionati**

Il responsabile dell'Accettazione segue il ricevimento dei prodotti presso la sede dell'azienda, smistandoli quindi ai cantieri o alle postazioni di lavoro interessati.

- Prodotti ordinati, materiali o altro arrivano sempre direttamente in sede
- Il responsabile dell'Accettazione effettua direttamente il ricevimento, controllando che prodotti, materiali o altro in arrivo:
- Siano integri, eventualmente aprendo le confezioni
- Corrispondano a quanto riportato sui documenti di trasporto
- Corrispondano a quanto riportato sull'ordine
- Siano corredati dalle certificazioni richieste e siano conformi CE, nei casi previsti
- Siano conformi alle norme richieste all'atto dell'ordine

Per i dettagli sulla tipologia di controlli, percentuali di campionatura ecc. si rimanda alla Procedura PI\_04\_xx "Approvvigionamento". Nella fase di accettazione materiali, in caso si riscontrino eventuali non conformità, il materiale non conforme viene etichettato con un cartello che ne vieta il prelievo. ACQ contatta il fornitore definendo, se opportuno, un incontro tecnico finalizzato all'analisi dei motivi di controversia e alla ricerca di possibili azioni correttive. In seguito, WELDING DUEBI decide le azioni da intraprendere sul materiale oggetto della non conformità secondo quanto riportato nella procedura PI\_04\_XX "Approvvigionamento" e nella Procedura PI\_08\_00 "Gestione delle non conformità, degli incidenti e near miss".

### **8.5 Produzione ed erogazione di servizi**

#### **8.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi**

A tutti gli effetti, i lavori di manutenzione sono poi gestiti come le installazioni dirette, solo che sono sotto il controllo del Cliente.

Le attività di pianificazione e tenuta sotto controllo delle attività produttive sono descritte in maniera dettagliata nella Procedura PI\_11\_XX Gestione delle commesse; in sintesi:

##### **8.5.1.1 Gestione dei Dossier Tecnici**

L'Ufficio tecnico prepara un dossier tecnico per ogni nuovo lavoro, destinato a contenerne tutta la documentazione (come ad esempio il Welding Book relativo al processo di saldatura)

L'Ufficio tecnico controlla tutti i documenti tecnici ricevuti dal Cliente, in modo da rilevare eventuali anomalie o mancanze e assicurarsi che siano quelli definitivi

Se i documenti non riportano già il nome del Cliente, del lavoro, il codice o altro riferimento, l'Ufficio tecnico li identifica in tal senso

L'Ufficio tecnico inserisce i documenti nel dossier tecnico predisposto

In base alle necessità e allo stato d'avanzamento dei lavori, l'Ufficio tecnico prepara copia della documentazione necessaria e la consegna in officina o in cantiere al personale interessato, dando le spiegazioni del caso

L'Ufficio tecnico predispone per ogni nuova commessa il "Piano Controllo Qualità" (modulo PCQ) riportando i dati generali della commessa e i tempi da rispettare, le risorse necessarie, le fasi previste, i controlli previsti per ogni singola fase.

Il Piano è parte integrante del Dossier Tecnico che verrà consegnato al cliente; tale Piano viene poi aggiornato dall' Ufficio tecnico stesso con lo stato di avanzamento, con i controlli/collaudi realmente svolti e gli esiti degli stessi.

Mano a mano che i lavori procedono, sempre l'Ufficio tecnico inserisce nel dossier tutta la documentazione o le registrazioni interne o esterne prodotte. Particolare importanza viene data alla documentazione attestante la conformità dei materiali, prodotti o semilavorati utilizzati e alla documentazione riportante i controlli o collaudi eseguiti internamente o dai laboratori esterni

In caso di modifiche successive dei documenti è direttamente l'Ufficio tecnico a dare disposizioni per la sostituzione del documento nel dossier, contrassegnando il precedente con la dicitura "SUPERATO" o simile, e ad occuparsi personalmente della sostituzione delle eventuali copie presenti in officina o in cantiere.

#### **8.5.1.2 Pianificazione e controllo in corso d'opera dei lavori in corso**

L'Ufficio tecnico inserisce ogni nuova commessa nel "Elenco Commesse" in Excel, gestendo l'aggiornamento delle stesse attraverso una diversa colorazione.

All'inizio dei lavori il capo Officina/Cantiere, in collaborazione con l'Ufficio Tecnico, assegna le diverse lavorazioni al personale più adatto internamente per competenza, qualifica di saldatura, esperienza, consegnando copia dei documenti con le specifiche tecniche o i disegni di costruzione/montaggio. In particolare, per gli aspetti legati al montaggio o all'installazione in cantiere, l'Ufficio tecnico individua le risorse che seguiranno l'opera dall'inizio alla fine, eventualmente rinforzate strada facendo in base alle necessità da ulteriore personale aggiunto per rispettare i tempi concordati con il Cliente

In officina/Cantiere, per tenere sotto controllo le attività produttive, viene compilato, man mano che si lavora, un "Piano di Monitoraggio della Commessa" MI\_11\_XX, nel quale l'ufficio tecnico ed il Capo Officina/Cantiere, registrano l'effettuazione delle varie fasi previste con i relativi controlli. Questi ultimi vengono eseguiti da personale operativo adeguatamente formato, o in alcuni casi da CQ (per quanto concerne soprattutto i collaudi)

In particolare, per le lavorazioni in cantiere, ogni giorno il Capo Cantiere prepara il "Rapportino giornaliero", in cui indica le ore e le lavorazioni eseguite dal personale operativo presente in cantiere; il Capo Cantiere consegna il rapportino al Responsabile contabilità di Cantiere, che lo controlla, aggiorna il consuntivo mensile ore dipendenti e li invia in sede a PER che li archivia nel fascicolo di commessa, valutando lo stato d'avanzamento dei lavori e destinando di conseguenza le risorse via via necessarie.

Se viene inizialmente concordato con il Cliente uno specifico cronoprogramma l'Ufficio tecnico lo prende in carico e lo segue e tiene aggiornato con lo stato d'avanzamento dei lavori

#### **8.5.1.3 Esecuzioni delle lavorazioni**

Il Personale Operativo si occupa di eseguire le lavorazioni assegnate dal Capo Officina /cantiere, in collaborazione con l'Ufficio Tecnico

Durante l'esecuzione il personale operativo deve seguire scrupolosamente le indicazioni contenute sulle specifiche tecniche e sui disegni in proprio possesso, controllando costantemente la correttezza dei materiali impiegati e delle dimensioni previste

In particolare, il Personale Operativo deve seguire le specifiche previste dalle WPS per il tipo di saldatura eseguito, data la criticità che rivestono nel processo produttivo

Tutti i componenti realizzati in officina vengono quindi identificati per non confonderli con altri

Nel caso in cui l'Operatore rilevi problemi di qualunque genere è tenuto a contattare immediatamente la Ufficio tecnico o il Capo Cantiere prima di procedere con il lavoro.

Oltre alla Procedura PI\_11\_XX Gestione delle commesse, si richiamano le Istruzioni Operative IO\_11\_XX Istruzione operativa controllo visivo e documentale, IO\_11.1\_XX Istruzione operativa di prova pneumatica, IO\_11.2\_XX Istruzione operativa per la prova idraulica ed IO\_11.3\_XX Istruzione operativa per la gestione materiali saldatura.

#### **8.5.1.4 Esecuzioni manutenzione impianti**

Per quanto concerne e modalità operative delle attività di manutenzione impianti presso il cliente (Cantieri di Ferrara e Mantova) valgono in parte i flussi operativi relativi al processo realizzativo sopra descritti e comunque si sviluppano come segue.

L'assistente del Committente contatta direttamente la Direzione di cantiere, nella figura del Capo cantiere od alle volte anche passando dai Capi Squadra. La Gestione tecnico contabile del lavoro da eseguirsi rimane in carico al Committente. L'assistente ai lavori apre un sottordine di lavoro (P.O.). Tale tipologia di interventi non è programmabile in quanto viene eseguito sempre con carattere di urgenza. Nel caso non sia ancora disponibile l'ordine di lavoro, l'assistente del committente apre un P.O. provvisorio, dove viene indicata la tipologia di intervento da effettuarsi, presso quale reparto, impianto ed il nome dell'assistente a cui viene assegnato.

In seguito di un PO già stabilito, viene inviata copia cartacea al cantiere con indicato la data di inizio lavori stabilita dal Committente la data di inizio lavori. Il cantiere utilizza una Scheda lavorazione cantiere (MI\_11.4\_XX) per tutte le lavorazioni svolte nell'arco della giornata. Nella scheda viene indicato il Capo Squadra, i nominativi delle squadre di intervento, la tipologia di lavoro, le ore spese per l'esecuzione dello stesso. La programmazione del lavoro in termini di risorse operative viene registrata sul MI\_11.5\_XX. Programmazione lavori Cantiere.

Partendo da un PO cumulativo. Si effettuano lavori generici, gestiti sempre dallo stesso assistente referente per gli interventi, che si sommano sullo stesso PO. Il PO generalmente di importo non molto alto viene chiuso alla chiusura della contabilità. Ogni lavoro effettuato all'interno dello stabilimento prevede un Permesso di Lavoro, firmato sia dal Committente che dall'impresa; ogni PO può prevedere uno o più permessi di lavoro in numero corrispondente ai lavori effettuati.

#### **8.5.1.5 Controllo Operativo ai fini della Sicurezza e gestione delle emergenze**

Per la gestione in sicurezza del lavoro in sede e nei cantieri, secondo la legislazione vigente e applicando le direttive della normativa di riferimento UNI ISO 45001, sono stati predisposti: il Piano di monitoraggio e di sorveglianza MI\_01\_XX, la Procedura PI\_02\_XX Gestione dei contratti d'appalto, d'opera o di somministrazione e varie procedure relative all'uso in sicurezza delle attrezzature di lavoro.

Per i cantieri, di volta in volta e a necessità, sono redatti specifici POS - Piani Operativi della Sicurezza o DUVRI.

Il monitoraggio nei cantieri, comprende tra l'altro tutta quella modulistica necessaria per la verifica o la richiesta delle necessarie modifiche / integrazioni sulla documentazione di sicurezza fornita dal Committente e dal subappaltatore (richiesta di verbali di ispezione, richiesta di modifica/integrazione al PSC, verifica e approvazione POS dei fornitori).

All'interno di ogni contesto aziendale sono stati individuati i possibili scenari di emergenza e le relative modalità di gestione. A tal proposito sono stati nominati e adeguatamente formati / addestrati un numero sufficiente di addetti alla gestione delle emergenze (sanitarie, incendio, catastrofi naturali, durante attività critiche in spazi confinati, ...) coi quali periodicamente si svolgono esercitazioni pratiche al fine di valutare le prestazioni e le capacità di reazione e individuare possibili aree critiche.

All'interno degli stabilimenti petrolchimici e/o raffinerie, e in ogni caso in tutte le situazioni in cui si opera presso le sedi dei clienti, Welding Duebi adotta il piano di emergenza emesso dal committente e partecipa attivamente alle prove di emergenza da esso organizzate, con la possibilità di promuoverne altre internamente.

#### **8.5.1.6 Procedura di controllo operativo per gli aspetti ambientali**

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, in collaborazione con i responsabili di Funzione interessati, definisce specifiche regole per gestire e tenere sotto controllo tutte le attività regolamentate da disposizioni di legge o che comunque presentano o possono presentare impatti ambientali significativi secondo quanto segue:

- prendere in considerazione tutte le attività correlate agli aspetti ambientali significativi e relativi impatti identificati, a quelle regolamentate da specifici requisiti legislativi o comunque legate ad azioni di miglioramento;
- prendere in considerazione tutte le attività il cui mancato controllo potrebbe produrre impatti sul personale, sull'ambiente e violazioni della normativa ambientale, tra cui l'uso di forniture, beni e servizi che possono avere effetti sugli aspetti ambientali significativi;
- esempi di attività soggette a controllo operativo possono essere la gestione operativa di erogazione del servizio, operazioni di manutenzione, l'approvvigionamento di prodotti significativi per l'ambiente, la gestione delle sostanze pericolose, la gestione dei rifiuti, attività con scarichi idrici, attività a elevato consumo di risorse naturali e/o energetiche;
- per queste attività definire le modalità di controllo operativo e monitoraggio creando specifici documenti o integrando quelli esistenti (es. Documenti di Valutazione dei Rischi, Piano di Gestione Emergenze, Piano di Monitoraggio, Procedure Operative specifiche);
- determinare i possibili scenari di emergenza e le relative modalità di gestione, individuando e formando / addestrando adeguatamente un numero sufficiente di addetti incaricati alla gestione delle emergenze ambientali, coi quali periodicamente svolgere esercitazioni pratiche al fine di valutare le prestazioni e le capacità di reazione e individuare possibili aree critiche;
- i documenti di controllo e monitoraggio sviluppati devono specificare per ogni attività i responsabili individuati, le modalità di attuazione delle specifiche attività descritte e le modalità di controllo e monitoraggio e devono essere approvati dalla Direzione Generale;
- il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato tiene regolarmente aggiornate le modalità di controllo operativo identificate allo scopo di prevenire situazioni che potenzialmente potrebbero incidere sugli aspetti ambientali controllati, tenendo conto in particolar modo delle segnalazioni interne del personale addetto alle singole attività;



- nel caso in cui venga aggiornata la valutazione degli aspetti ambientali o il registro MI\_15.2\_XX Registro aspetti ambientali, il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, se necessario, aggiorna anche le modalità di controllo operativo adottate e i relativi documenti.
- Si veda per i dettagli la PI\_15\_XX Aspetti e impatti ambientali

#### **8.5.1.7 Procedura di gestione generale dei rifiuti**

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, l'Addetto Gestione Rifiuti, l'Ufficio tecnico e tutto il personale operativo di officina e di cantiere gestiscono i rifiuti trattati dall'azienda secondo quanto indicato dalla Procedura PI\_16\_XX Gestione dei rifiuti in modo da tenere sotto controllo questo importante aspetto ambientale.

La Procedura spiega sia le modalità operative di gestione che quelle documentali (formulari, MUD, ...) inerenti, inclusa la gestione delle autorizzazioni dei fornitori ambientali (trasporto rifiuti, centri di recupero o smaltimento).

#### **8.5.1.8 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi**

#### **8.5.1.9 Validazione dei processi e degli operatori di saldatura**

L'attività della Welding DUEBI è incentrata sui processi di saldatura a TIG, elettrodo e filo sia su acciaio al carbonio che inox.

Tutti i saldatori sono patentati e regolarmente aggiornati da Enti abilitati esterni, come richiesto nelle procedure di qualifica e valutazione periodica delle competenze del personale.

Inoltre vengono affidati ad Enti esterni abilitati anche le prove e le certificazioni concordate contrattualmente in base ai piani di campionamento richiesti dal Cliente, come i controlli radiografici, i liquidi penetranti e la magnetoscopia.

Per quanto concerne altri processi speciali (come ad esempio la verniciatura) WDB qualifica tali processi in relazione alle normative cogenti di riferimento (es cicli di verniciatura).

#### **8.5.2 Identificazione e rintracciabilità**

I prodotti ed i materiali che pervengono dai fornitori vengono tenuti separati ed identificati per commessa e Cliente. Acciaio e prodotti di consumo acquistati direttamente sono concordati contrattualmente con il Cliente e sempre dotati dei certificati necessari, conservati in originale e consegnati in copia.

Tutti i lavori affidati in outsourcing sono sempre riconducibili al fornitore tramite i documenti di ordine e di pagamento e vengono direttamente supervisionati e controllati come quelli eseguiti internamente.

Tutti i componenti prodotti in officina da assemblare successivamente o i prodotti finiti vengono identificati con il numero ed il nome della commessa di riferimento.

In particolare, dove previsto dalla normativa in vigore per la marcatura CE, i prodotti vengono contrassegnati con le etichettature previste dalla specifica.

#### **8.5.3 Proprietà del Cliente e del fornitore**

L'attività produttiva avviene sia in officina che presso i cantieri di proprietà del Cliente o di terzi, spesso utilizzando materiali o semilavorati forniti dagli stessi.

I materiali e semilavorati forniti dal Cliente vengono sottoposti ai controlli al ricevimento e alle modalità di identificazione normalmente praticati su quelli direttamente approvvigionati.

L'Ufficio tecnico, in collaborazione con i capi officina e cantiere, effettua una serie di controlli preliminari e finali, sempre in contraddittorio con il Cliente o suo rappresentante, verbalizzati e firmati dalle ambedue le parti per reciproca accettazione.

Progetti o altre proprietà intellettuali del Cliente sono conservati secondo quanto stabilito dalle vigenti leggi sulla privacy. I documenti forniti vengono rispettati alla lettera e qualunque interpretazione o modifica viene preliminarmente concordata dalla Ufficio tecnico con il Cliente ed attuata solo dopo approvazione scritta.

#### **8.5.4 Preservazione dei prodotti**

La politica della Welding DUEBI punta sempre più a ridurre le scorte di magazzino per una gestione just in time. Prodotti e materiali di lavoro e consumo vengono conservati in piccole scorte ed in genere presso l'area di lavoro, identificati per commessa e poi immediatamente portati sul luogo di installazione.

In cantiere è il capo cantiere che supervisiona direttamente l'immagazzinamento provvisorio, l'identificazione, la movimentazione e, se necessario, l'imballaggio di materiali e prodotti.

Per assicurare una corretta gestione dei prodotti pericolosi o tossici, individuati dall'apposito pittogramma, l'Ufficio tecnico, in collaborazione con l'ufficio acquisti, richiede al produttore o al rivenditore la scheda di sicurezza.

L'azienda utilizza alcuni mezzi di proprietà per trasportare materiali e componenti in cantiere, affidandosi a Ditte esterne specializzate per i trasporti eccezionali.

Nella movimentazione vengono rispettate tutte le norme di sicurezza previste dalla legge vigente, incluso il controllo e collaudo periodico dei dispositivi e mezzi utilizzati (carri ponte, gru, sollevatori, ...).

#### **8.5.5 Attività post consegna**

Le attività post consegna che svolge Welding Duebi possono prevedere visite presso il cliente in caso di problematiche, segnalazioni o reclami veri e propri.

#### **8.5.6 Controllo delle modifiche**

Eventuali modifiche in produzione rispetto a quanto previsto dai disegni e dalla documentazione contrattuale vengono discusse dal Responsabile della Produzione in collaborazione con l'Ufficio tecnico commerciale, successivamente concordata col cliente se comporta la modifica di requisiti contrattuali. Modifiche rilevanti e/o aventi impatti su costi e tempi vengono comunicate dal cliente in forma scritta.

### **8.6 Rilascio di prodotti e servizi**

Come descritto dettagliatamente nella Procedura PI\_11\_XX Gestione delle commesse l'Ufficio tecnico effettua direttamente i controlli preliminari ed i controlli e collaudi finali sul cantiere e in genere sugli ambienti messi a disposizione dal Cliente per le lavorazioni, solitamente in contraddittorio con lo stesso o suo rappresentante, come indicato dal "Piano di Controllo e Qualità".

L' Ufficio tecnico, in collaborazione con i Capi Officina /Cantiere, supervisiona costantemente i lavori e fa eseguire dal personale operativo i controlli intermedi previsti sulle lavorazioni, verificando che quelle affidate in outsourcing, vengano debitamente controllate come da "Piano di Controllo e Qualità" PCQ e Piano di monitoraggio della Commessa MI\_11\_XX.

Tra i collaudi finali sono contemplati anche i controlli non distruttivi (CND) sulle saldature, riportati sul "Piano di Controllo e Qualità" e demandati a tecnici esterni abilitati. Salvo disposizioni diverse da parte del Cliente, vengono privilegiati i CND a minor impatto potenziale sull'ambiente, la salute e la sicurezza (ultrasuoni e liquidi penetranti) al posto di quelli più invasivi (Raggi X o Raggi  $\gamma$ , mai eseguiti in sede o in cantiere, ma eseguiti direttamente dai tecnici abilitati in bunker adibiti in maniera specifica allo scopo). In particolare, nei casi previsti dal PCQ stesso o su espressa richiesta del Cliente, vengono inoltre prodotti moduli specifici di collaudo ("Test Idrostatico", "Controlli visivi e dimensionali", "Collaudi finali") e, nei casi previsti dalla

legge/normativa cogente, le dichiarazioni di conformità o i fascicoli tecnici per l'omologa di prodotto (secondo UNIPED o ASME relative ai serbatoi a pressione).

A tal proposito, si richiamano qui le già citate Istruzioni Operative IO\_11\_XX Istruzione operativa controllo visivo e documentale, IO\_11.1\_XX Istruzione operativa di prova pneumatica, IO\_11.2\_XX Istruzione operativa per la prova idraulica ed IO\_11.3\_XX Istruzione operativa per la gestione materiali saldatura

## **9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione delle prestazioni**

Di seguito sono descritte tutte le attività di controllo, analisi e miglioramento necessarie a:

- Assicurare di fornire un servizio soddisfacente e d'alto livello ai propri Clienti
- Assicurare il rispetto delle prescrizioni legislative o delle regole stabilite internamente in materia di salvaguardia ambientale e di sicurezza e salute dei lavoratori
- Assicurare che il Sistema di Gestione per la Qualità l'Ambiente e la Sicurezza sia adatto alle reali esigenze, sia interne che esterne, e correttamente applicato
- Migliorare costantemente il Sistema di Gestione per la Qualità l'Ambiente e la Sicurezza

#### **9.1.1 Valutazione della conformità**

Almeno annualmente RSGI pianifica e determina i metodi per la valutazione della conformità normativa di Welding Duebi. Tale attività viene svolta in collaborazione con consulenti esterni che in occasione dell'audit verificano che gli aspetti normativi ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro applicabili siano correttamente soddisfatti. Lo stato di conformità viene verbalizzato sul rapporto di audit.

#### **9.1.2 Soddisfazione del Cliente**

Welding Duebi rileva e analizza la soddisfazione dei propri Clienti secondo le seguenti modalità:

Welding Duebi basa molto la propria attività su contratti regolari con un ristretto numero di Clienti abituali, con i quali ha un rapporto molto diretto e personale.

Questo permette un immediato controllo sui dati di ritorno dei Clienti e sulla loro soddisfazione, in quanto la continuità del lavoro con i Clienti abituali è un primo, importante, indice in tal senso.

Oltre a questo, vengono considerati come indicatori:

- l'aumento di fatturato
- il mantenimento dei clienti in percentuale e l'aumento stesso di nuovi clienti
- la percentuale di ordini o contratti confermati sul totale delle Offerte
- reclami direttamente esposti da parte dei Clienti stessi o problematiche sollevate dall'Autorità di Controllo preposta dal Cliente (Notify Body, Direzione Lavori, Ispettore di produzione, ...)
- il questionario che viene periodicamente inviato ai clienti più importanti
- eventuali pagamenti in sospeso per contenziosi con il Cliente o sue contestazioni

In particolare, se nel corso dei lavori vi sono motivi di insoddisfazione o specifici problemi, l'Ufficio tecnico li gestisce come reclami, analizzando le cause e intraprendendo azioni di miglioramento, qualora necessarie, in collaborazione con RSGI (si veda la Procedura PI\_08\_XX "Gestione delle NC, degli incidenti e near miss" ed il paragrafo 7.2.4 del presente Manuale)

La soddisfazione del Cliente viene analizzata e misurata nel riesame annuale della Direzione analizzando tutti gli indicatori sopra esposti.

### 9.1.3 Analisi e valutazione

La PI\_01\_XX “Misura e monitoraggio delle prestazioni di sistema” definisce le modalità per sorvegliare i rischi ambientali, i rischi per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro e monitorare l’efficacia delle misure preventive e protettive adottate, nonché la prestazione dei principali processi aziendali in termini di efficacia ed efficienza, in sede così come presso i vari cantieri.

Le informazioni e gli input della sorveglianza e del monitoraggio sono necessari allo scopo di misurare e valutare l’efficacia complessiva della gestione integrata attuata, rispetto agli indirizzi di politica, ai programmi, agli obiettivi e ai traguardi stabiliti dalla Direzione. In particolare, le attività di sorveglianza e monitoraggio permettono di:

- rilevare le non conformità concernenti gli scostamenti delle prestazioni di ambiente, qualità e sicurezza rispetto a requisiti definiti, ed il non rispetto delle prescrizioni previste dalle procedure ed istruzioni del Sistema di Gestione Integrato;
- rilevare le problematiche che possono essere correlate alle non conformità di cui sopra;
- rilevare inefficienze, carenze e limiti del Sistema di Gestione Integrato e impostare azioni correttive ed azioni di miglioramento.

Per quanto riguarda la misurazione della prestazione dei principali processi aziendali, vengono definiti annualmente dei “Quadri Obiettivi Indicatori” all’interno del Riesame, nei quali sono definiti, unitamente ai relativi indicatori di riferimento, gli obiettivi prefissati e raggiunti/non raggiunti dell’anno precedente, gli obiettivi target che l’azienda si prefigge di raggiungere nell’anno in corso e dei piani di Miglioramento.

In occasione dei Riesami della Direzione, vengono analizzati tutti i dati raccolti attraverso il monitoraggio e la sorveglianza e prese le relative decisioni in ottica di miglioramento del SGI.

## 9.2 Audit interni

Gli audit interni sono identificati come un processo di supporto del SGI la cui gestione è descritta nella Procedura PI\_09\_XX “Audit interni”. Tali audit sono svolti al fine di valutare:

- la corretta applicazione e aggiornamento delle prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità, l’Ambiente e la Sicurezza;
- l’adeguatezza e l’efficacia rispetto a quanto pianificato e stabilito;
- l’attuazione e l’efficacia delle azioni correttive e preventive intraprese;
- le difficoltà reali o potenziali nel raggiungimento degli obiettivi stabiliti;
- la corretta attuazione di quanto previsto contrattualmente con i fornitori;
- la conformità alle norme e leggi di riferimento.

Si rimanda alla Procedura PI\_09\_XX “Audit interni” per i dettagli su qualifiche auditor e modalità operative.

RSGI definisce annualmente il programma degli audit interni stabilendo frequenze, metodi, responsabilità, criteri di audit e campo di applicazione e selezionando gli auditor. Gli audit vengono svolti da personale competente, obiettivo e imparziale. Gli esiti degli audit vengono trasmessi al RSGI che dovrà poi dividerli con la Direzione e le varie funzioni interessate, individuando le azioni correttive necessarie.

## 9.3 Riesame da parte della Direzione

### 9.3.1 Generalità

La Direzione Generale, in collaborazione con il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e gli altri Responsabili di Funzione, effettua almeno annualmente il riesame del SGI con lo scopo di valutarne l’efficacia e assicurarne la continua adeguatezza, individuando le opportunità di miglioramento e modifica, rivedendo gli obiettivi generali stabiliti dalla Politica e quelli specifici di periodo.

Fra gli input del riesame sono previsti: la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese per ridurre i rischi individuati, i Risultati degli Audit, l'analisi dati sulla conformità del prodotto/servizio, l'analisi dati sulla prestazione dei processi, la Formazione svolta e sua efficacia, l' Adeguatezza delle risorse, Analisi delle Non Conformità, Incidenti, Near miss/ Reclami e relative azioni correttive, la valutazione del rispetto delle prescrizioni legali e delle altre relative agli aspetti ambientali e di sicurezza, gli elementi utili per valutare lo stato d'applicazione e i risultati ottenuti in materia di miglioramento della Sicurezza e Salute sul Luogo di Lavoro e Gestione ambientale. Il documento di riesame risultante, che può essere suddiviso per argomenti (qualità, ambiente e sicurezza) viene conservato a cura del RSGI. Copia del riesame, eventualmente omettendo i dati economici o riservati, rimane a disposizione di tutto il personale dell'Organizzazione.

**Elementi in ingresso al Riesame:**

- Stato delle azioni derivanti da precedenti riesami della direzione
- Cambiamenti nei fattori esterni e interni pertinenti al SGSSL
- Grado di realizzazione della politica e degli obiettivi per la SSL
- Informazioni sulle prestazioni in termini di SSL
- Adeguatezza delle risorse per il SGSSL
- Comunicazioni pertinenti con le parti interessate
- Opportunità per il miglioramento continuo

**Elementi in uscita dal Riesame:**

- Mantenimento dell'idoneità, adeguatezza, efficacia del sistema
- opportunità di miglioramento continuo
- modifiche al sistema di gestione
- risorse necessarie
- azioni necessarie
- opportunità per migliorare l'integrazione del sistema SGSSL con altri processi di business
- implicazioni per gli indirizzi strategici dell'organizzazione

I riesami ed i relativi verbali sono visibili per tutte le Funzioni sulla cartella di RSGI e archiviati in originale presso l'ufficio a disposizione di RSGI. Le decisioni della Direzione in merito alle attività di miglioramento da intraprendere, sono notificate tramite verbali di riunione, rese operative e verificate circa la loro efficacia da RSGI, il quale opera con la collaborazione delle funzioni coinvolte e con l'RSPP.

## **10 MIGLIORAMENTO**

### **10.1 Miglioramento continuo**

Welding DUEBI ha sviluppato il seguente ciclo di miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione Integrato.

### **10.2 Non conformità e azioni correttive**

Una "non conformità" è "il mancato soddisfacimento di un requisito", inteso come qualcosa concordato, generalmente sottinteso o imposto per legge, non solo nei confronti del Cliente, ma anche interna alla struttura, verso o da qualunque altro soggetto con cui l'azienda ha rapporti.

Pertanto il termine "non conformità" non deve essere riferito solo al prodotto o al servizio forniti o ricevuti, ma anche al mancato rispetto delle pratiche, delle comuni norme di lavoro, delle procedure decise, delle leggi in

vigore, che possono portare, direttamente o indirettamente, a infortuni, incidenti, malattie, danni materiali o all'ambiente.

La procedura PI\_08\_XX "Gestione delle NC, degli incidenti e near miss" definisce i compiti e le responsabilità nella prevenzione, identificazione e gestione di Non Conformità di sistema, degli incidenti e dei mancati incidenti (near miss) relativamente alla tutela dell'ambiente e alla sicurezza dei lavoratori. La procedura definisce inoltre le modalità con cui WDB effettua le attività di:

- identificazione e la registrazione della non conformità;
- analisi dell'evento, individuazione delle cause / fonti e trattamento della non conformità;
- verifica dell'efficacia del trattamento / risoluzione intrapresi;
- raccolta ed analisi dei dati relativi alle Non Conformità.
- individuazione, la segnalazione e registrazione degli incidenti / infortuni;
- analisi delle cause / fonti e risoluzione dei problemi che hanno generato gli incidenti / infortuni;
- approvazione del trattamento deciso, la verifica dell'efficacia del trattamento/risoluzione intrapresi;
- raccolta ed analisi degli incidenti.

Le azioni correttive sono emesse dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, eventualmente con la collaborazione di altri soggetti interessati o competenti, per individuare ed eliminare all'origine le cause di problemi già riscontrati e prevenire il loro ripetersi.

Nell'individuazione delle azioni correttive da intraprendere ovviamente vengono presi in considerazione, tra gli altri problemi rilevati, anche e soprattutto quelli di natura ambientale o inerenti la sicurezza e la salute sul lavoro (incendi, incidenti ambientali o sulla sicurezza, infortuni, "near miss"). In dettaglio si veda la PI\_08\_XX "Gestione delle non conformità, degli incidenti e near miss" La Direzione Generale analizza le azioni correttive e i risultati ottenuti nel corso del riesame annuale.

### 10.2.1 Gestione degli infortuni

Durante le attività lavorative svolte in sede o presso i cantieri, possono verificarsi situazioni riconducibili a:

Infortunio	Incidente che produce un danno all'integrità fisica della persona
Malore	Evento fortuito che colpisce un individuo dovuto a cause esterne al lavoro che sta compiendo (es: lavoratore colpito da crisi ipoglicemica). Tale evento potrebbe accadere anche al di fuori dell'attività lavorativa.
Incidente	Evento casuale, inaspettato ed indesiderato che può degradare una situazione e, in particolare, provocare un danno alle cose, alle attrezzature, alle macchine, ecc.
Comportamento pericoloso	Azioni che, potenzialmente, possono esporre i soggetti dell'Azienda ad un rischio d'infortunio o possono provocare un incidente

Per la gestione dei malori, degli infortuni, dei comportamenti pericolosi e degli incidenti si procede secondo quanto definito nella procedura di sistema PI\_08\_XX "Gestione delle NC, degli incidenti e near miss". Tutti i lavoratori, e in particolare gli addetti al primo soccorso e gli addetti all'antincendio e gestione delle emergenze, devono attenersi alle prescrizioni della procedura PI\_06\_XX "Preparazione e risposta alle emergenze", al Piano di Evacuazione ed Emergenza di stabilimento e ai piani Evacuazione ed Emergenza dei vari cantieri / siti che sono forniti in copia dai committenti, per opportuna conoscenza.

In particolare tutti i Lavoratori hanno l'obbligo di avvisare gli addetti al primo soccorso in caso d'infortunio o malore di un individuo ed inoltre:

- gli addetti al Primo Soccorso devono attivarsi tempestivamente dopo aver ricevuto la chiamata/segnalazione;
- gli altri lavoratori devono dare disponibilità e collaborazione, se richiesta, durante l'intervento.

Qualora invece chiunque osservi un comportamento che, anche potenzialmente, possa essere la causa di un infortunio o di un incidente, deve compilare apposito modulo MI\_08.06\_XX "Segnalazione eventi" e consegnarlo al proprio Responsabile che sarà incaricato della trasmissione a RSPP / RSGI.

Al termine dell'evento e dopo che è stata ripristinata la normale condizione di lavoro, deve essere immediatamente allertato il RSPP che, con la collaborazione degli altri Lavoratori testimoni, deve registrare quanto accaduto, la gravità e le motivazioni dell'evento ed ogni altro elemento necessario ad individuare adeguate e commisurate Azioni Correttive o Preventive (MI\_08.03\_XX rapporto d'incidente – infortunio).