Redatto da:RSGA	Verificato da:RDD	Approvato da: DIR

INDICE DEL CONTENUTO

SEZIONE TITOLO

0.0 PREMESSA
1.0 Introduzione
2.0 Riferimenti normativi
3.0 Termini e definizioni
4.0 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto
4.2 Comprendere esigenze ed aspettative delle parti interessate
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione ambientale
4.4 Sistema di gestione ambientale
5.0 LEADERSHIP
5.1 Leadership ed impegno
5.2 politica ambientale
5.3 Ruoli responsabilità ed autorità
6.0 PIANIFICAZIONE
6.1 azioni per affrontare rischi ed opportunità
6.1.2 aspetti ambientali
6.1.3 obblighi di conformità
6.2 Obiettivi ambientali e pianificazione per il loro raggiungimento
6.2.1 Obiettivi ambientali
6.2.2 Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi
7.0 SUPPORTO
7.1 Risorse
7.2 Competenze
7.3 Consapevolezza
7.4 Comunicazione
7.4.2 comunicazione interna
7.4.3 comunicazione esterna
7.5 informazioni documentate
7.5.2 creazione ed aggiornamento
7.5.3 controllo delle informazioni documentate
8.1 pianificazione e controlli operativi
8.2 preparazione e risposta alle emergenze
9.1 monitoraggio. Misurazione , analisi e valutazione
9.1.2 valutazione della conformità
9.2 audit interno
9.2.2 programma di audit interno
9.3 riesame di direzione
10 MIGLIORAMENTO
10.2 non conformità e azioni correttive
10.3 miglioramento continuo

11 REVISIONI

0.0 PREMESSA

Questo documento è redatto da TEMREX come documento di riferimento per l'implementazione e l'applicazione dei requisiti del sistema di gestione per l'ambiente conformemente alla Norma UNI EN ISO 14001:2015. Il documento per alcuni requisiti risulta autoportante ovvero non prevede siano redatti ulteriori documenti a chiarimento dei requisiti di norma e delle attività da realizzare.

1.0 INTRODUZIONE

Il presente Manuale del Sistema di Gestione Ambientale (MSGA) è il documento base del sistema. In esso sono indicate le modalità con le quali TEMREX intende dare risposta a tutti i requisiti applicabili della Norma di riferimento adottata quale riferimento per la certificazione.
All'interno del MSGA e nella documentazione di sistema correlata richiamata all'interno del documento stesso . Il documento può essere , previa approvazione della Direzione , reso disponibile a clienti e/o parti interessate al fine di dare evidenza all'esterno di come l'organizzazione risponde per gli aspetti ambientali di sua pertinenza ai requisiti richiesti dal sistema ed alle leggi e regolamenti applicabili alle attività del sito.
Sempre all'interno del MSGA sono , dove ritenuto necessario alla comprensione del sistema , fatti gli opportuni richiami e/o riferimenti al Procedure Istruzioni modulistica adottata dal sistema per dare evidenza oggettiva del perseguimento degli obiettivi nel rispetto delle leggi e dei requisiti 14001.

1.1 OGGETTO/SCOPO DI CERTIFICAZIONE

L'oggetto della certificazione ha il seguente scopo

Progettazione , produzione , installazione ed assistenza di archivi compattabili
archivi automatici verticali e arredi metallici

Design, production, laying and servicing of compactable cabinets , automatic vertical cabinets ,
and metal furniture
(cutting , folding , welding)

2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le attività TEMREX sono soggette al rispetto di Leggi dello stato e di regolamenti ai quali l'organizzazione ha aderito autonomamente. Di seguito un breve elenco dei riferimenti normativi a cui TEMREX deve fare riferimento e rispettare nello svolgimento delle attività

- DLgs 152/2006 e s.m.i. T.U. Ambientale
- DLgs 81/2008 e s.m.i. T.U. Sicurezza
- UNI EN ISO 14001:2015
- Regolamento ente di certificazione
- Regolamento Europeo 679/2016 Privacy
- MDA 00.01 Elenco Leggi e Piano di Sorveglianza (dove sono riportate le leggi, regolamenti dello stato , regionali , provinciali che regolamentano le attività TEMREX)

3.0 TERMINI E DEFINIZIONI

Nel presente MSGA e in tutta la documentazione correlata si applicano le seguenti definizioni tratte dalla norma ISO 14001:2015.

miglioramento continuo: Processo di accrescimento del sistema di gestione ambientale per ottenere miglioramenti della prestazione ambientale complessiva in accordo con la politica ambientale dell'organizzazione.

Nota Il processo non necessariamente deve essere applicata simultaneamente a tutte le aree di attività.

ambiente: Contesto nel quale una organizzazione opera, comprendente l'aria, l'acqua, Il terreno, le risorse naturali, Ia flora, Ia fauna, gli esseri umani e le loro interrelazioni.

Nota In questo caso, Il contesto si estende all'interno di una organizzazione al sistema globale.

aspetto ambientale: Elemento di un'attività, prodotto o servizio di un'organizzazione che può interagire con

l'ambiente.

Nota Un aspetto ambientale significativo e un aspetto ambientale che ha un impatto ambientale significativo

impatto ambientale: Qualunque modificazione dell'ambiente, negativa o benefica, totale o parziale, conseguente ad attività, prodotti o servizi di un'organizzazione

sistema di gestione ambientale (EMS = Environmental Management System): La parte del sistema di gestione generale che comprende Ia struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, Ie procedure, I processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva Ia politica ambientale.

audit del SGA: Processo dl verifica sistematico e documentato per conoscere e valutare, con evidenza oggettiva, se i sistema di gestione ambientale di una organizzazione é conforme al criteri definiti dall'organizzazione stessa per l'audit del sistema di gestione ambientale e per comunicare I risultati di questo processo alla direzione.

obiettivo ambientale: Il fine ultimo ambientale complessivo, derivato dalla politica ambientale, che un'organizzazione decide di perseguire e che è quantificato ove possibile.

prestazione ambientale: Risultati misurabili del sistema di gestione ambientale, conseguenti al controllo esercitato dall'organizzazione sul propri aspetti ambientali, sulla base della sua politica ambientale, dei suoi obiettivi e dei suoi traguardi.

politica ambientale: Dichiarazione, fatta da una organizzazione, delle sue intenzioni e dei suoi principi in relazione alla sua globale prestazione ambientale, che fornisce uno schema di riferimento per l'attività', e per Ia definizione degli obiettivi e dei traguardi in campo ambientale.

traguardo ambientale: Dettagliata richiesta di prestazione, possibilmente quantificata, riferita a una parte o all'insieme di una organizzazione, derivante dagli obiettivi ambientali e che bisogna fissare e realizzare per raggiungere questi obiettivi.

parte interessata: individuo o gruppo coinvolto o influenzato dalla prestazione ambienta le di una organizzazione.

organizzazione: Gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, associata o meno, o privata, che abbia una propria struttura funzionale e amministrativa.

Analisi ambientale: esauriente analisi iniziale dei problemi, dell'impatto e delle prestazioni ambientali connesse all'attività di un'organizzazione.

prevenzione dell'inquinamento: Uso di processi (procedimenti)[1] prassi, materiali o prodotti per evitare, ridurre o tenere sotto controllo l'inquinamento, compresi il riciclaggio, il trattamento, i cambiamenti di processo, i sistemi di controllo, l'utilizzazione efficiente delle risorse e Ia sostituzione di materiali.

Nota I benefici potenziali della prevenzione dell'inquinamento comprendono la riduzione degli impatti ambientali negativi, l'incremento dell'efficienza e la riduzione dei costi.

ACRONIMI

Per quanto riguarda la funzioni aziendali fare riferimento a quanto riportato nell'Organigramma in revisione corrente

MSGA	MANUALE SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE
AAI	ANALISI AMBIENTALE INIZIALE
SGA	SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE
PRA	PROCEDURA AMBIENTALE
IOA	ISTRUZIONE OPERATIVA AMBIENTALE

MDA	MODULO AMBIENTALE
RSGA	RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE
RDD	RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE (per il Sistema Ambientale)
DIR	DIREZIONE (DEL SITO PRODUTTIVO)
RSTA	RESPONSABILE di STABILIMENTO
AMM	AMMINISTRAZIONE
COM	COMMERCIALE
UTEC	UFFICIO TECNICO
STC	SUPPORTO TECNICO CLIENTI
SVC	SVILUPPO COMMESSE
PROG	PROGRAMMAZIONE
FOR	GESTIONE FORNITORI/ACQUISTI
PROD	RESPONSABILE PRODUZIONE
I.T.	INFORMATION TECHNOLOGY
OPER	OPERATORI OFFICINA
INS/MAN	INSTALLATORI / MANUTENTORI IMPIANTI

4.0 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

TEMREX ha introdotto nella documentazione del proprio sistema integrato Ambiente e Qualità un documento predisposto dalla Direzione che ha lo scopo di stabilire un punto di partenza nelle determinazione dell'ambito in cui TEMREX opera. Ambito esterno ma anche interno all'organizzazione stessa.

4.2 Comprendere esigenze ed aspettative delle parti interessate

Assieme alla definizione del contesto in cui TEMREX opera nello stesso documento "**Analisi del contesto e parti interessate"** sono state identificate le parti interessate. Anche in questo caso le parti interessate sono identificate in quelle interne:

- Direzione
- Dipendenti
- Fornitori
- Clienti

Ed in quelle esterne

- Comunità
- Istituzioni in genere

La determinazione delle parti interessate è stata poi utile alla predisposizione del Modulo "**Analisi dei rischi ed opportunità – Piano di miglioramento**" dove la direzione in base al contesto in cui opera TEMREX ed in base alle proprie aspettative ha determinato i possibili rischi le opportunità ed in ultima analisi ha riportato quelli che sono gli interventi da mettere in atto per affrontare e mitigare i rischi e per perseguire quelle opportunità di sviluppo possibili.

4.3 campo di applicazione del sistema di gestione ambientale

Gli scopi per i quali la proprietà TEMREX ha stabilito di adottare un sistema di gestione per l'ambiente sono quelli di :

- garantirsi un puntuale e sistematico controllo e sorveglianza su tutti gli aspetti ambientali presenti nelle attività e sugli impatti relativi che da tali attività sono generati.
- Assicurare la proprietà sul recepimento e sul rispetto delle normative e delle leggi di carattere ambientale
- Prevenire le situazioni di inquinamento operando con prassi standardizzate e note
- Assicurare le parti interessate sul rispetto e la salvaguardia dell'ambiente
- Perseguire continui miglioramenti ,compatibilmente con fattibilità e costi , delle proprie performances ambientali sia dal punto di vista economico sia per quanto riguarda gli impatti

Il campo di applicazione all'interno del quale TEMREX applica le regole della UNI EN ISO 14001:in revisione corrente riguarda:

Progettazione , produzione , installazione ed assistenza di archivi compattabili
archivi automatici verticali e arredi metallici

4.4 Sistema di gestione ambientale

TEMREX ha stabilito,documentato e reso operativo il proprio SGA per mezzo della

- Definizione dell'organizzazione atta a gestire le attività previste dal sistema
- Definizione delle regole da adottare in riferimento alla Politica
- Analisi dei rischi e delle opportunità in funzione dell'analisi del contesto in cui TEMREX opera
- Definizione di obiettivi e traguardi
- Definizione di modalità di sorveglianza e misurazione
- Definizione di piani di miglioramento

5.0 LEADERSHIP

5.1 Leadership e impegno

La Direzione ha assunto la leadership dell'organizzazione e con la collaborazione dei soci opera fattivamente e dimostra il proprio impegno nella conduzione e supporto dei collaboratori affinchè siano raggiunti gli obiettivi definiti ed attesi.

5.2 POLITICA PER L'AMBIENTE

La Politica Ambientale definisce e documenta l'impegno di TEMREX

- al rispetto di tutte le prescrizioni normative in campo ambientale
- al continuo miglioramento dell'efficienza ambientale
- ad un'efficace comunicazione sia interna sia da e verso l'esterno.

La Politica Ambientale è il documento base del SGA e rende esplicito l'impegno della Direzione Generale per la tutela dell'ambiente. In base a quanto dichiarato nella Politica ambientale e in funzione degli impatti ambientali significativi emersi dall'analisi ambientale iniziale e suoi successivi aggiornamenti, TEMREX definisce, con cadenza annuale, i suoi obiettivi e i suoi traguardi ambientali (quantificati e tempificati) che sono contenuti nel piano di miglioramento allegato al Riesame della Direzione.

In occasione del riesame della direzione, oltre a verificare il raggiungimento dei traguardi indicati nel piano di miglioramento e alla stesura di un nuovo piano, viene effettuato il riesame della stessa Politica Ambientale, per tenere conto di cambiamenti nell'organizzazione e/o nella struttura. La Politica Ambientale viene diffusa e spiegata a tutto il personale interno inoltre è esposta nei locali dell'azienda ed è disponibile al pubblico.

5.3 Ruoli responsabilità ed autorità

TEMREX ha definito le responsabilità, in particolare quelle relative al personale che dirige, esegue e verifica le attività riguardanti il SGA.

Sull'organigramma aziendale, approvato dalla Direzione è formalizzata la struttura dell'azienda.

RSGA è anche il Rappresentante della Direzione (RDD) per la gestione ambientale. Questi, a prescindere da altri incarichi, ha la responsabilità di mantenere attivo il SGA in conformità ai requisiti della norma 14001 e di riferire alla Direzione Generale sulle prestazioni del SGA per permetterne il Riesame e consentire il miglioramento continuo. Per quanto riguarda la gestione delle attività correlate all'ambiente e più in generale al SGA è stato predisposto uno specifico modulo di sistema **MDI 00.01 "Compiti e responsabilità"** all'interno del quale sono riportati ,per ogni funzione dell'organigramma quelli che sono i compiti e le responsabilità nella gestione di tutte le attività correlate all'ambiente del personale TEMREX

L'aggiornamento dei dati riportati nel Modulo indicato precedentemente compete a RSGA mentre il documento deve essere approvato dalla Direzione

6.0 PIANIFICAZIONE

TEMREX ha implementato e mantiene attivo un SGA conforme ai requisiti della Norma e del Regolamento di riferimento. La struttura documentale, come meglio descritto al punto 4.4.4, consta del presente MSGA, dell'Analisi Ambientale Iniziale (AAI),che descrive la situazione dei siti riguardo le proprie prestazioni ambientali, delle procedure ambientali (PRA) e della relativa modulistica (IOA , MDA); in diversi casi i documenti potrebbero essere integrati con documentazione redatta per la gestione di altri sistemi

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

La determinazione di quelli che sono i rischi e le opportunità che al momento dell'analisi del contesto si sono identificati ,e dei suoi aggiornamenti periodici , è stata fatta dal gruppo dirigente , ed è stata registrata su uno specifico modulo di sistema. Questo documento , che nella parte finale , indica anche gli obiettivi TEMREX è sottoposto a periodica verifica ed aggiornamento . Una verifica ed aggiornamento deve avvenire sempre in anticipo al riesame della direzione. Questo come minimo mentre in casi di necessità dovuti a sostanziali variazioni nell'analisi del contesto dei rischi o delle opportunità AMDE procederà ad aggiornamenti non pianificati ma necessari alla gestione degli obiettivi identificati.

6.1.2 ASPETTI AMBIENTALI (diretti e indiretti)

TEMREX ha definito mediante apposita procedura, **PRA01 "Identificazione aspetti e Valutazione Impatti",** una verifica della propria posizione per quanto riguarda gli aspetti ambientali per stabilire un efficace SGA.

Nella verifica sono stati esaminati i requisiti di carattere legislativo e normativo ed è stata svolta un'analisi del sito con identificazione e valutazione degli effetti ambientali dei prodotti e dei servizi dell'azienda in condizioni normali, anormali e di emergenza. In particolare, l'attività non comporta l'impiego di impianti che necessitano, all'avvio, di tempo per portarsi a regime. Sono comunque state considerate le condizioni di normale attività, quelle anomale e quelle di emergenza.

Le conclusioni di tale verifica sono documentate nell'Analisi Ambientale Iniziale (AAI) , che costituisce il punto di riferimento per la costruzione del SGA. In particolare gli aspetti ambientali risultati significativi sono oggetto del piano di miglioramento annuale. E' responsabilità del RSGA verificare se, in seguito a cambiamenti nell'organizzazione dell'Azienda, vi siano state modifiche negli aspetti ambientali tali da rendere necessario un aggiornamento/integrazione della valutazione di significatività degli aspetti stessi. Nella identificazione sono stati presi in esame gli aspetti ambientali diretti e quelli indiretti. Per aspetti ambientali diretti sono stati considerati quegli aspetti sui quali TEMREX ha capacità di gestione diretta ovvero quelli per i quali la responsabilità per la gestione è direttamente di TEMREX. Quelli indiretti fanno riferimento a tutti quegli aspetti sui quali TEMREX non ha autorità di agire direttamente ma può solamente agire in via indiretta attraverso specifiche richieste nei riguardi dell'esterno. (es Fornitori). In dettagli gli aspetti diretti ed indiretti sono riportati nel documento di Analisi Ambientale Iniziale e sui successivi aggiornamenti dello stesso.

La valutazione degli aspetti così identificati viene fatta secondo quanto specificato in PRA01 e registrata sul **MDA01.01 "Registro valutazione Aspetti Impatti"** La verifica periodica e l'aggiornamento del modulo spetta ad RSGA che provvederà a questa attività ogniqualvolta se ne verifiche la necessità e comunque sempre preventivamente al Riesame della Direzione.

6.1.3 Obblighi di conformità

E' responsabilità di RSGA, con la collaborazione di tutte le funzioni aziendali e/o risorse esterne, identificare le disposizioni legislative che disciplinano l'attività e mantenere aggiornato l'elenco delle disposizioni normative in campo ambientale. Aggiorna inoltre la Direzione sullo stato di conformità rispetto alle leggi applicabili e sull'eventuale necessità di effettuare analisi o in generale intervenire per dare risposta a nuove prescrizioni di legge. A tal fine si avvale di una serie di fonti, tra cui pubblicazioni dell'Associazione industriali , internet (consultazione di siti sulla legislazione ambientale ed inserimento in relative mailing list), pubblicazioni di settore consulenze esterne. TEMREX ha predisposto un elenco delle disposizioni normative ed altro che sono applicabili alle attività TEMREX. Tale elenco è composto di varie sezioni, ciascuna delle quali tratta uno specifico aspetto ambientale e, per ogni disposizione legislativa, riporta una serie di dati tra cui gli estremi della legge, un breve riassunto e gli adempimenti previsti.
Contestualmente al recepimento in azienda di una nuova legge, viene aggiornato a cura di RSGA il corrispondente **MDA 00.01 "Piano di Sorveglianza"** con gli adempimenti previsti, indicando le azioni da effettuare ed il relativo responsabile. Il mantenimento dei dati e degli aggiornamenti relativi agli adempimenti

6.2 Obiettivi ambientali e pianificazione per il loro raggiungimento

Gli obiettivi ambientali sono stabiliti dalla Direzione e sono riportati nel Piano degli Obiettivi che è "la parte finale " dell'analisi rischi ed opportunità fatta , come dicevamo , almeno annualmente in occasione del riesame. All'interno del modulo sono indicate anche le azioni i tempi e le risorse assegnate ai singoli obiettivi. Ad RSGA spetta la sorveglianza sull'andamento di questi obiettivi con la frequenza stabilita all'interno del Piano e spetta sempre ad RSGA comunicare alla Direzione lo stato di avanzamento e/o raggiungimento degli obiettivi identificati.

6.2.1 Obiettivi ambientali

La Direzione con il supporto di RSGA, tenendo presente le indicazioni di carattere generale enunciate nella Politica Ambientale, considera gli aspetti ambientali significativi, il risultato degli audit ambientali, le risorse a disposizione. Effettua quindi una valutazione di fattibilità ed individua degli obiettivi di miglioramento. In particolare, per ogni obiettivo individua:

- Un indicatore che permetta di controllare nel tempo i progressi effettuati e di verificare il raggiungimento dell'obiettivo
- I tempi entro cui l'Azienda deve raggiungere tale obiettivo
- Le possibili modalità per il suo raggiungimento
- Il nome della funzione responsabile
- Una stima delle risorse umane e finanziarie necessarie.
- Modalità e tempistica delle verifiche

Gli obiettivi ambientali così formulati vengono discussi in sede di Riesame della Direzione e, dopo eventuali aggiustamenti, formalizzati nel piano di miglioramento annuale, che è il documento ufficiale che li riassume. Una volta approvato il Piano di miglioramento, RSGA redige se necessario ,uno specifico programma di lavoro per ogni obiettivo ambientale indicando:

- i compiti e le responsabilità di tutte le funzioni aziendali interessate
- le risorse messe a disposizione
- la tempistica per completamento delle varie fasi (traguardi) dell'obiettivo

Con cadenza definita per singolo obiettivo, RSGA verifica lo stato di avanzamento ed il raggiungimento dei traguardi , registrando sul Piano di Miglioramento eventuali note relative agli obiettivi considerati.

Eventuali problemi e/o ritardi, se non risolti tempestivamente, vengono portati a conoscenza della Direzione da RSGA.

Il Piano di miglioramento annuale traduce operativamente i concetti enunciati nella politica, seguendo anno per anno i miglioramenti ottenuti in ambito ambientale. Il Piano di miglioramento, discusso in sede di Riesame della Direzione, viene approvato e distribuito alle funzioni coinvolte. La Direzione mette inoltre a disposizione le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi. Solo dopo l'approvazione da parte della Direzione del Piano di miglioramento RSGA predispone , se necessario ,il programma di lavoro per ogni obiettivo ambientale .

Qualora si renda necessario, per l'uscita di nuove leggi, nuove tecnologie, nuovi progetti, modificare il Piano di miglioramento , RSGA se ne assume la responsabilità e presenta le modifiche necessarie alla Direzione Generale per approvazione che va ad integrare , modificare o annullare il precedente.

6.2.2 Attività di pianificazione per raggiungere gli obiettivi

Spetta alla DIR definire obiettivi , indicatori , risorse assegnate , traguardi e tempistiche es azioni da compiere. Queste attività svolte con la collaborazione dei vari responsabili TEMREX sono riportate nel piano obiettivi annuale e sono monitorate da RSGA. L'attività di monitoraggio risulta determinante per la gestione dell'obiettivo in quanto sorveglia lo stato di avanzamento sia delle attività sia degli eventuali traguardi. RSGA deve tenere costantemente aggiornato DIR sull'andamento per poter consentire interventi necessari per aggiustare "il tiro" se i dati lo rendessero necessario.

7.0 SUPPORTO

7.1 Risorse

TEMREX ha determinato le risorse necessarie alla gestione delle attività. Le risorse sia umane che tecniche sono adeguate alla corretta esecuzione dei servizi nel rispetto dei requisiti stabiliti con i clienti e dei requisiti garantiti da ISPEF.

DIR ha provveduto ad assicurare le risorse indispensabili per stabilire ,attuale e mantenere attivo e migliorare il SGA. Il primo passo è stato quello di definire una struttura riportata in un'**organigramma integrato dei sistemi** nel quale compaiono tutte le funzioni aziendali che a vario titolo e con diversi incarichi e responsabilità collaborano con RSGA per garantire efficacia ed efficienza del Sistema. Sono stati successivamente definiti i ruoli le responsabilità e le autorità che sono stati documentati in un modulo di sistema **" Competenze e Responsabilità"** e portati a conoscenza del personale TEMREX.

DIR ha inoltre nominato formalmente un suo rappresentante che ha assunto ruoli e responsabilità definiti per

- Assicurare che il SGA sia attuato e conforme alla UNI EN ISO 14001:in revisione corrente
- Riferire a DIR sulle prestazioni del SGA

Il rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione per l'Ambiente è il RSGA.

7.2 Competenza

TEMREX considera l'impegno nei confronti dell'ambiente una tra le priorità nello svolgimento delle proprie attività. Intende formalizzare questo suo impegno nei confronti dell'ambiente attuando e mantenendo attivo un SGA conforme ai requisiti della norma di riferimento. In tal senso la Direzione ed il RSGA si impegnano affinché tutto il personale aziendale sia adeguatamente formato e consapevole dell'importanza di rispettare le procedure di gestione ambientale e le modalità operative stabilite per una corretta esecuzione delle attività che possono avere un impatto ambientale. La formazione e sensibilizzazione in materia ambientale riguarda tutti i dipendenti, anche i lavoratori interinali, ciascuno dei quali riceve da RSGA una serie di documenti che illustrano gli impegni di TEMREX e in cui si richiede la collaborazione di tutto il personale, in termini di rispetto delle procedure ambientali e suggerimenti per il miglioramento.

RSGA, In particolare, provvede alla: identificazione formazione e sensibilizzazione del personale che ha compiti che possono provocare impatti significativi sull'ambiente allo scopo di garantire le competenze necessarie ed inoltre provvede alla informazione e sensibilizzazione dei lavoratori di eventuali ditte appaltatrici per la corretta gestione ambientale delle attività che svolgono per TEMREX. Sensibilizzazione di tutti i dipendenti sugli aspetti generali del sistema di gestione per l'ambiente e sui requisiti della norma di riferimento adottata,sui comportamenti, sugli atteggiamenti da osservare orientati all'attenzione agli aspetti/impatti che le attività TEMREX generano. La formazione è invece intesa come attività successiva alla sensibilizzazione e che coinvolge tutto il personale che nello svolgimento delle proprie mansioni potrebbe generare degli impatti ambientali e pertanto vi è necessità di ricevere formazione adeguata su modalità operative da adottare in condizioni normali, anomale e di emergenza. Per dare seguito operativamente a questo requisito la Direzione , in collaborazione con RSGA ha predisposto e tiene aggiornato un Modulo specifico " **MDI 00.01 "Compiti e Responsabilità**" dove sono descritti in dettaglio , per tutte le funzione dell'organigramma, quelli che sono i compiti e le responsabilità associate alla gestione ambientale. Questa documento assieme alle nuove esigenze formative emerse da condizioni in cui TEMREX debba affrontare nuovi aspetti ed impatti ambientali o nuove attrezzature o metodologie operative consentono a RSGA di predisporre un **Piano formativo annuale** formalizzato sul **MDI 00.02** che viene predisposto per l'approvazione della Direzione in sede di Riesame della Direzione. Ad RSGA spetta il monitoraggio e la verifica sullo stato di avanzamento della formazione pianificata nel Riesame e deve anche provvedere alle eventuali integrazioni o altro dovessero accadere nel corso dell'anno. RSGA con cadenza annuale predispone , per il Riesame , il consuntivo della formazione commentandone gli esiti anche in relazione al preventivato. Le attività formative devono essere registrate. Dove la formazione è fatta internamente la registrazione dovrà avvenire , a cura di RSGA , sul **MDI 00.03 "Registrazione della Formazione**" nel caso la formazione sia fatta da enti esterni ed esternamente a TEMREX RSGA provvederà ad archiviare copia di eventuali attestati rilasciati dall'ente formatore.

7.3 Consapevolezza

Per quanto riguarda la consapevolezza del personale interno e/o esterno TEMREX ha stabilito di operare nel seguente modo:

- Fornire a tutti i dipendenti gli elementi per conoscere quanto TEMREX sta facendo in campo ambientale
- Informare riguardo l'importanza del rispetto procedure e requisiti del sistema ambientale e della Politica
- Informazione sugli aspetti ambientali significativi e gli impatti associati
- Informazione su ruoli e responsabilità
- Informazioni sulle potenziali conseguenze di scostamenti da quanto stabilito

A tale proposito è stata definita una attività di formazione a tutto il personale .

7.4 Comunicazione

7.4.1 Comunicazione interna

7.4.2 Comunicazione esterna

TEMREX assicura la comunicazione interna tramite comunicazioni scritte ,rete intranet riunioni e quant'altro consenta una corretta trasmissione delle informazioni. Per quanto concerne le richieste pertinenti (ad es: richieste informazioni da esterno , comunicazioni da organismi di sorveglianza e controllo , lamentele etc …) provenienti dalle parti interessate esterne , queste vengono recapitate e RSGA che ha l'incarico di una prima valutazione con DIR/RSTA al fine di concordare la risposta più opportuna.
Per quanto attiene ad aspetti tecnici e di know-how TEMREX si riserva la facoltà di non comunicare all'esterno informazioni mentre per richieste sugli aspetti ambientali e sul SGA RSGA deciderà di volta in volta se ed in quale forma dare comunicazione. Le richieste d'informazioni scritte giunte alla TEMREX che non hanno dato seguito a risposta sono comunque archiviate da RSGA per la comunicazione all'esterno

TEMREX ha stabilito di adottare le normali forme di comunicazione che la tecnologia attuale rende disponibili (internet , materiale pubblicitario , etc …) mentre per le comunicazioni con gli organismi di sorveglianza e controllo le modalità sono quelle stabilite dal protocollo di legge.

7.5 Informazioni documentate

Al fine di rendere efficace il SGA, TEMREX ha predisposto una serie di documenti per descrivere gli elementi fondamentali del sistema e le loro interazioni.

I documenti che descrivono il SGA dell'azienda possono essere divisi in due gruppi: i documenti di indirizzo (Analisi Ambientale , Politica ambientale, Obiettivi, Piano annuale di miglioramento analisi rischi ed opportunità , analisi del contesto) e i documenti descrittivi e operativi (in ordine gerarchico Manuale, Procedure, Istruzioni Operative ,Registrazioni).

7.5.2 Creazione ed aggiornamento

Il manuale descrive il SGA dell'azienda, ed è strutturato con la stessa sequenza dei requisiti presenti sulla norma di riferimento. Viene predisposto da RSGA ed approvato dalla Direzione . le modifiche sono apportate da RSGA e l'approvazione spetta sempre alla Direzione. E un documento identificato da Nome , indice di revisione progressivo e data ultima revisione. Il manuale ritorna in revisione 0 quando il documento iniziale ha raggiunto la decima revisione. (questo presumendo che a seguito di 10 revisioni il documento iniziale sia notevolmente modificato sia nella forma che nella sostanza)

Le procedure definiscono le relazioni tra le diverse funzioni aziendali e le attività che devono essere svolte per il raggiungimento degli obiettivi. Descrivono inoltre i dettagli operativi per l'esecuzione delle attività che hanno o possono avere effetti sull'ambiente.

Maggiori dettagli dove ritenuti necessari per il corretto svolgimento delle attività sono contenuti nelle Istruzioni Operative che sono documenti di carattere prescrittivo su come devono essere fatte le varie operazioni collegate all'aspetto da gestire.

I documenti di registrazione costituiscono l'evidenza oggettiva del funzionamento del SGA. Sono compilati utilizzando l'apposita modulistica di sistema predisposta.

A questi documenti si aggiungono anche i documenti detti "di origine esterna" ovvero quei documenti che appartengono alla gestione ambientale ma che sono prodotti , redatti , emessi da enti , organismi esterni a TEMREX. Nella **PRI 01 " Gestione documenti e registrazioni**" sono riportate nel dettagli le modalità operative per la corretta gestione dei documenti afferenti al SGA.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Per le modalità di emissione, approvazione, distribuzione, archiviazione e aggiornamento della documentazione, si fa riferimento alla (**PRI 01**). Tramite la corretta applicazione delle attività previste in procedura, si garantisce che tutti i documenti del SGA siano:

- leggibili, identificabili e datati
- distribuiti a tutte le funzioni aventi relazione con le prestazioni ambientali dell'azienda
- conservati in condizioni ambientali idonee a prevenirne il deterioramento
- periodicamente riesaminati ed eventualmente modificati
- archiviati per un tempo prestabilito e quindi eliminati

Le registrazioni del SGA sono i documenti che forniscono l'evidenza oggettiva di attività svolte o di risultati ottenuti nell'ambito del SGA. Le registrazioni sono strutturate in modo da risultare identificabili, leggibili e

facilmente fruibili dal personale interessato. Tutte le registrazioni previste dal SGA TEMREX sono indicate nel **MDI 01.01 "Elenco documenti e registrazioni"** . E' responsabilità di RSGA curare la gestione e l'archiviazione delle registrazioni del SGA. Nella procedura **PRI 01** sono riportaste le modalità di gestione anche della documentazione di origine esterna afferente agli aspetti ambientali di TEMREX. Sono riportate ,per la documentazione identificata, le responsabilità per la gestione, l'archiviazione, la conservazione, etc.…
Le Registrazioni Ambientali riguardano:

- le leggi ambientali applicabili e degli adempimenti periodici;
- la formazione e addestramento;
- registrazione di ispezioni e controlli;
- gli aspetti ambientali significativi e la misura delle performances,
- i risultati degli audit interni e di parte terza;
- il riesame della Direzione.
- Referti di analisi di laboratorio o di misurazione
- Le non conformità , le azioni correttive e le azioni preventive
- Lo stato di raggiungimento di obiettivi e traguardi

Il documento di sistema che identifica tutti i documenti appartenenti alla gestione ambientale che ne definisce indici di revisione aggiornati e le modalità di corretta gestione , archiviazione e conservazione è il **MDI 01.01 "Elenco documenti e registrazioni"** che viene tenuto costantemente aggiornato da RSGA.

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

TEMREX ha identificato le attività che hanno un impatto, potenziale o effettivo, sull'ambiente. Tale valutazione è stata effettuata tramite l'analisi ambientale iniziale e viene periodicamente aggiornata secondo quanto riportato nella **PRA01**.
Le attività ed i processi con impatto ambientale sono regolati da Istruzioni Operative (IOA) finalizzate a:

- garantire il loro corretto svolgimento
- evitare che, in assenza di controllo, l'impatto ambientale delle varie attività non consenta il raggiungimento degli obiettivi ambientali
- coinvolgere, sensibilizzare e responsabilizzare il personale

Le modalità generali per la gestione operativa delle attività con rilevanza ambientale sono descritte nella procedura ambientale **PRA 02**, che descrive:

- la gestione dei prodotti chimici, per evitare l'ingresso in azienda di materie prime non sottoposti al vaglio ed approvazione di RSGA ed RSPP
- la gestione delle ditte appaltatrici per i lavori da effettuare in TEMREX a compendio di quanto disposto da RSPP in ambito sicurezza.
- la manutenzione, per garantire la continua efficienza delle macchine e dei sistemi di abbattimento si fa riferimento a quanto predisposto dal SGQ in merito alle manutenzioni.
- La gestione dei rifiuti, che coinvolge RSGA e le funzioni associate alla Produzione ed alla gestione dei fornitori

- La gestione delle attività di installazione del prodotto c/o i Clienti, con particolare osservanza ed attenzione agli aspetti ambientali che possono presentarsi nella realizzazione delle attività in cantiere.

8.2 Preparazione e risposta alle emergenze

Le emergenze ambientali che possono interessare l'attività TEMREX sono riconducibili ad anomalie di comportamento, guasti ai macchinari e alle attrezzature e riguardano essenzialmente principio d'incendio, inquinamenti del suolo o dell'atmosfera. Tutto il personale TEMREX ha ricevuto una continua formazione sulle situazioni di emergenza, in particolare per le operazioni di intervento immediato a fronte di un'emergenza ambientale.

Le modalità per far fronte alle emergenze vengono periodicamente testate. E' responsabilità di RSGA curare la registrazione delle situazioni di emergenza (anche in assenza di impatti ambientali significativi), informare la Direzione che disporrà, se ritenuto opportuno, di avviare le azioni per il rimedio degli eventuali danni (bonifica) e suggerire alla Direzione l'opportunità di predisporre azioni correttive. Le emergenze ambientali costituiscono un punto all'ordine del giorno del riesame della direzione.

Ulteriori dettagli sono riportati nella **IOA 05 "Gestione Emergenza Ambientale"** che è parte integrante a compendio del Piano di Emergenza Aziendale redatto per gestire gli aspetti collegati alla sicurezza nei luoghi di lavoro

9.1 Monitoraggio , Misurazione , Analisi e Valutazione

L'attività di monitoraggio consiste nel controllo dei parametri indicativi dell'andamento delle prestazioni ambientali dell'azienda rispetto agli obiettivi fissati nel piano di miglioramento annuale.

Per quanto riguarda l'andamento del consumo di risorse (acqua, gas metano, energia elettrica) e la produzione di rifiuti si fa riferimento alle registrazioni amministrative (fatture, MUD, SISTRI , etc.), mentre per l'effettuazione delle misure ambientali (emissioni in atmosfera, rumore, etc.) TEMREX stipula di volta in volta dei contratti con laboratori esterni per l'esecuzione delle misure/controlli previsti dal Piano di Sorveglianza..

La pianificazione delle attività relative al controllo delle prestazioni ambientali (misure ambientali, verifica della conformità legislativa, monitoraggio degli indicatori ambientali) è compito di RSGA che è anche responsabile di verificare che le misurazioni commissionate all'esterno siano svolte con strumenti tarati a fronte di campioni nazionali ed internazionali e con metodologia condivisa e soprattutto conforme a quanto indicato sulle autorizzazioni in possesso. In occasione del Riesame viene fatta una verifica complessiva sulle attività di gestione ed operative per valutarne la conformità legislativa. Spetta ad RSGA sulla base delle attività programmate verificare tale conformità. (Es. valori di emissione, autorizzazioni , controlli periodici , gestione dei rifiuti , conformità al CPI etc..) L'esito di tale attività che RSGA dovrà registrare sul **Piano di sorveglianza** sarà elemento di ingesso per il Riesame della Direzione.

9.1.2 Valutazione della conformità

TEMREX valuta il rispetto delle prescrizioni di legge applicabili ed alle altre prescrizioni che l'azienda sottoscrive che rientrano nell'ambito degli aspetti / impatti ambientali dell'Azienda con le modalità seguenti. La valutazione viene fatta ogniqualvolta l'azienda deve ottemperare agli adempimenti che la riguardano. Spetta ad RSGA la verifica del rispetto o meno di tali prescrizioni (es: confrontando i dati puntuali di un'analisi con i limiti di legge eventualmente presenti oppure valutando la correttezza sia della compilazione sia dei tempi per consegna M.U.D. etc…). Qualora venisse riscontrata qualche anomalia, viene informata la

Direzione e viene attivata ,se confermata l'anomalia ,la prassi per la gestione della Non Conformità. Oltre a quanto sopra indicato, viene effettuata, con cadenza almeno annuale, una valutazione complessiva del rispetto delle prescrizioni, legali e non, riguardanti l'ambiente. Tale valutazione viene effettuata normalmente in occasione della verifica ispettiva interna; tiene conto del registro delle leggi e di tutti gli aspetti ambientali presenti e gli esiti di questa verifica sono documentati da RSGA sul **MDA 00.01 Piano di Sorveglianza" .** L'esito di tale valutazione è uno degli elementi di ingresso in sede di Riesame della Direzione.

9.2 Audit Interno

TEMREX programma ed esegue gli audit interni sul suo SGA per:

- verificare se questo è conforme ai requisiti della norma di riferimento e a quanto stabilito dall' Azienda
- verificare se è mantenuto attivo e applicato correttamente
- dare alla Direzione una indicazione sullo stato complessivo di efficacia ed efficienza del sistema

Gli audit ambientali sono programmati con cadenza almeno annuale da RSGA in modo da coprire tutti i requisiti della norma di riferimento. La frequenza delle verifiche presso le singole aree/funzioni dipende dalle non conformità riscontrate negli audit precedenti, dal verificarsi di eventi particolari (es. emergenze ambientali) e dalla criticità del processo dal punto di vista ambientale. La direzione garantisce la disponibilità di strumenti e la collaborazione da parte del personale per una proficua esecuzione dell'audit ambientale.

Il gruppo di audit è composto da personale interno, che deve possedere le competenze richieste e non deve essere direttamente coinvolto nelle attività da sottoporre a verifica (principio di indipendenza) , eventualmente supportato da elementi esterni all'azienda. Per l'esecuzione degli audit la Direzione può incaricare anche una risorsa esterna in questo caso spetta a RSGA , una volta identificata e prima di procede all'assegnazione dell'incarico , verificare che siano soddisfatti i requisiti di competenza (possesso di qualifica di auditor di parte terza mediante frequenza e superamento esame finale di un corso per auditor ambientale su Norma UNI EN ISO 14001 , rilasciato da un ente di formazione accreditato).

Per l'esecuzione dell'audit può essere utilizzata una lista di riscontro standard o in alternativa una lista di riscontro specifica o le procedure , le istruzioni operative ed i moduli redatti da TEMREX. Questo riferimento viene adottato per verificare la corretta implementazione di tutti i punti della norma di riferimento.

I risultati dell'audit sono documentati e comunicati alla Direzione. I risultati dell'audit costituiscono un punto all'ordine del giorno del Riesame della Direzione.

Per ulteriori dettagli si veda la procedura **PRI 03 "Gestione degli audit interni"**.

9.2.2 Programma di audit interno

Gli audit interni sono realizzati sui requisiti del sistema ed anche sui singoli servizi oggetto di certificazione. Il programma viene definito annualmente e viene garantita l'indipendenza assegnando l'audit di sistema ad una risorsa diversa da RSG mentre per quanto riguarda i servizi l'audit può essere fatto indifferentemente da RSG o da DIR.

9.3 Riesame della direzione

Il riesame del SGA è il momento in cui la Direzione esamina gli aspetti principali del proprio sistema per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia. Tale riesame si svolge con cadenza almeno annuale. In preparazione al Riesame della Direzione, RSGA raccoglie tutti le informazioni e i dati che ritiene necessari per poter condurre una valutazione completa che possa fornire spunti per il miglioramento del SGA. In occasione del riesame della direzione vengono discussi i dati raccolti da RSGA e in particolare:

- i risultati degli audit
- le non conformità ambientali e le azioni correttive e preventive
- le comunicazioni (suggerimenti interni, esterne)
- le emergenze (comprese le prove di emergenza ambientale)
- i risultati dei rilevamenti ambientali e l'andamento degli indicatori (es. consumo di risorse)
- il raggiungimento degli obiettivi previsti dal piano di miglioramento annuale
- gli eventuali adempimenti dovuti a nuove prescrizioni legislative
- l'esito delle valutazioni di conformità legislativa

In occasione del riesame del SGA la direzione valuta inoltre se è necessario portare delle modifiche alla Politica Ambientale, o se è opportuno effettuare un aggiornamento dell'analisi ambientale iniziale, ad esempio per l'avvio di nuove attività, linee, prodotti, servizi.
Esaminati tutti i dati viene definito il piano di miglioramento per il periodo successivo. Una sintesi dei risultati del Riesame della Direzione saranno messi a disposizione di tutto il personale con le modalità che di volta in volta la Direzione riterrà più opportune ed efficaci.

10.0 MIGLIORAMENTO

10.2 NON CONFORMITA' AZIONI CORRETTIVE

TEMREX ha definito nella procedura **PRI 02 "Gestione non conformità , Azioni correttive e preventive "** le modalità per la gestione di tutte le Non Conformità, quali ad esempio il non soddisfacimento di uno specifico requisito della norma di riferimento, la mancata applicazione di procedure del SGA, il mancato raggiungimento di obiettivi ambientali o più in generale ritardi nell'avanzamento dei programmi ambientali. Nel caso in cui dopo l'analisi sia confermata la non conformità TEMREX intraprende per quanto possibile azioni immediate volte al trattamento della non conformità ed al ripristino delle condizioni corrette mentre una successiva analisi sulle cause che hanno generato la non conformità potranno far attivare opportune azioni correttive commisurate alla gravità dei problemi causati e degli impatti ambientali correlati. E' responsabilità di RSGA verificare, dopo un congruo intervallo di tempo, l'efficacia delle azioni correttive attuate. La Procedura indicata precedentemente contiene tutti i riferimenti per attuare correttamente le varie prassi di gestione e per conservarne le registrazioni. Lo stato delle non conformità e delle azioni correttive e preventive è uno degli elementi di ingresso al Riesame della Direzione e spetta ad RSGA registrare e monitorare l'andamento delle stesse consuntivandone i dati per la Direzione.

10.3 Miglioramento continuo

Attività che viene portata avanti dalla direzione in collaborazione con RSG e tutti i collaboratori. Attraverso la gestione delle Non Conformità , degli audit interni e di parte terza e del Piano di miglioramento annuale.

11.0 REVISIONI

In questo capitolo sono riportati gli elementi salienti oggetto delle varie revisioni.

REV 0	prima emissione del documento
REV 1	adeguamento secondo la nuova edizione della ISO 14001:2015

MANUALE
Sistema di Gestione per la QUALITA'

		Rev 00	Rev01	Rev02	Rev03	Rev04	Rev05
Redatto:	RSG	**01/11/15**	**01/06/18**	**01/02/19**	**03/05/20**		
Verificato	RSG						
Approvato	DIR						

01 Indice del Manuale

0
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2 RIFERIMENTI NORMATIVI
3 TERMINI E DEFINIZIONI

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità
4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

5 LEADERSHIP
5.1 Leadership ed impegno
5.1.A Generalità
5.1.B Focalizzazione sul Cliente
5.2 Politica
5.2.A Stabilire la Politica per la Qualità
5.2.B Comunicare la Politica per la Qualità
5.3 Ruoli , responsabilità e autorità nell'organizzazione

6 PIANIFICAZIONE
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento
6.3 Pianificazione delle modifiche

7 SUPPORTO
7.1 Risorse
7.1.A Generalità
7.1.B Persone
7.1.C Infrastruttura
7.1.D Ambiente per il funzionamento dei processi
7.1.E Risorse per il monitoraggio e la misurazione
7.1.F Conoscenza organizzativa
7.2 Competenza
7.3 Consapevolezza
7.4 Comunicazione
7.5 Informazioni documentate
7.5.A Generalità
7.5.B Creazione ed aggiornamento
7.5.C Controllo delle informazioni documentate

8 ATTIVITA' OPERATIVE
8.1 Pianificazione e controlli operativi
8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi
8.2.A Comunicazione con il cliente
8.2.B Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi
8.2.C Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi
8.2.D Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi

8.3 Progettazione e sviluppo prodotti e servizi
- 8.3.1 Generalità
- 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo
- 8.3.3 In put alla progettazione e sviluppo
- 8.3.4 controllo della progettazione e sviluppo
- 8.3.5 Out put della progettazione e sviluppo
- 8.3.6 Modifiche alla progettazion e e sviluppo

8.4 Controllo dei processi , prodotti e servizi forniti dall'esterno
- 8.4.A Generalità
- 8.4.B Tipo ed estensione del controllo
- 8.4.C Informazioni ai fornitori esterni

8.5 produzione ed erogazione dei servizi
- 8.5.A controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi
- 8.5.B identificazione e rintracciabilità
- 8.5.C proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni
- 8.5.D preservazione
- 8.5.E attività post consegna
- 8.5.F controllo delle modifiche

8.6 Rilascio dei prodotti e servizi

8.7 Controllo degli output non conformi

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 monitoraggio , misurazione , analisi e valutazione
- 9.1.A generalità
- 9.1.B soddisfazione del cliente
- 9.1.C analisi e valutazione

9.2 audit interno

9.3 riesame della direzione
- 9.3.A generalità
- 9.3.B input al riesame della direzione
- 9.3.C output al riesame della direzione

10 MIGLIORAMENTO

10.1generalità

10.2non conformità e azioni correttive

10.3miglioramento continuo

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Lo scopo del presente documento è quello di fornire al personale TEMREX ma anche ad Esterni le modalità con le quali l'Azienda ottempera ai requisiti stabiliti dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015 fornendo anche gli elementi attraverso i quali identificare documentazione e prassi stabilite e applicate.
Dimostrare la capacità di fornire con regolarità un servizio che soddisfi i requisiti espressi dai Clienti e quelli cogenti applicabili
Dimostrare di accrescere la soddisfazione del cliente (esterno ed interno) ricercando la massima efficacia ed efficienza possibili nel rispetto dei requisiti , di legge applicabili , normativi , del cliente ed interni.

SCOPO:
Lo scopo del sistema di gestione per la qualità implementato in conformità alla UNI EN ISO 9001:in revisione corrente è quello relativo a:

Progettazione , Produzione Installazione e Manutenzione di
archivi compattabili
archivi automatici verticali
arredamenti metallici

1.2 Applicazione

Tutti i requisiti della UNI EN ISO 9001:in revisione corrente risultano applicabili alle attività ed ai processi identificati in TEMREX .

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI EN ISO 9001:in rev corrente
- DLgs 196/2003 e s.m.i.
- Regolamento Europeo 697/2016 Nuovo codice della Privacy
- Regolamento Ente di Certificazione in rev corrente
- RT05 rev01 ACCREDIA
- DLgs 206 Codice del consumo 2005
- D.P.R. n. 224 del 24.05.1988 responsabilità per prodotto difettoso
- DLgs 81/2008 e s.m.i.
- Direttiva macchine 2006/42/CE
- Direttiva compatibilità elettromagnetica 2004/108/CE
- Direttiva bassa tensione 2006/95/EC

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto riguarda le definizioni si fa riferimento a quanto espresso nella UNI EN ISO 9000:2015 mentre per quanto riguarda gli acronimi TEMREX si riporta sotto la legenda.

DIR	Direzione
RDD	Rappresentante della Direzione (per il Sistema di Gestione Qualità)
RSG	rappresentante Sistemi di Gestione
COM	Gestione Marketing commerciale Clienti
RSTA	Responsabile di Stabilimento
STC	Supporto Tecnico Clienti
SVC	Sviluppo Commesse e Progettazione
UTEC	Ufficio Tecnico

FOR	Gestione Fornitori
RCA	Responsabile dei Cantieri
PROG	Programmazione della Produzione
PROD	Produzione
MAN	Manutenzione
INS/MAN	Installazioni e Manutenzione c/o Clienti
MSGQ	Manuale Sistema Gestione Qualità
RSGQ	responsabile del sistema di gestione per la Qualità
RSG	Responsabile Sistemi di Gestione
PRQ	Procedure Sistema Qualità
PRI	Procedure Sistema Integrato (valida per i sistemi qualità ed ambiente)
MDQ	Modulo del sistema qualità
MDI	Modulo del sistema integrato (valido per i sistemi qualità ed ambiente)

Alcuni degli acronimi sono riferiti all'Organigramma aziendale

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

TEMREX ha introdotto nella documentazione del proprio sistema integrato Ambiente e Qualità un documento predisposto dalla Direzione che ha lo scopo di stabilire un punto di partenza nelle determinazione dell'ambito in cui TEMREX opera. Ambito esterno ma anche interno all'organizzazione stessa.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Assieme alla definizione del contesto in cui TEMREX opera nello stesso documento "**Analisi del contesto e parti interessate"** sono state identificate le parti interessate. Anche in questo caso le parti interessate sono identificate in quelle interne:

- Proprietà dell'azienda
- Dipendenti
- Fornitori
- Clienti

Ed in quelle esterne

- Comunità
- Istituzioni in genere (es banche , organismi di vigilanza etc.)

La determinazione delle parti interessate è stata poi utile alla predisposizione del Modulo "**Analisi dei rischi ed opportunità – Piano di miglioramento**" dove la direzione in base al contesto in cui opera TEMREX ed in base alle proprie aspettative ha determinato i possibili rischi le opportunità ed in ultima analisi ha riportato quelli che sono gli interventi da mettere in atto per affrontare e mitigare i rischi e per perseguire quelle opportunità di sviluppo possibili.

4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità

Il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità è stato determinato con l'identificazione e la gestione dei prodotti e dei servizi che TEMREX eroga ai propri clienti. Prodotti e Servizi che possiamo riassumere di seguito così come riportati all'interno del certificato rilasciato dall'ente di certificazione prescelto per la conduzione degli audit di parte terza.

- Progettazione
- Produzione
- Installazione e manutenzione

Il tutto riferito al prodotto identificato come

- Archivi compattabili / archivi automatici verticali / arredamenti metallici

4.4 Sistemi di gestione per la qualità e relativi processi

TEMREX ha determinato i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità formalizzandoli graficamente assieme alle loro interazioni nello **Schema dei processi Aziendali**. Nello schema sono raffigurati anche la sequenza logica degli stessi , i processi principali (quelli che formano il business di TEMREX) ed i processi di supporto (quelli che sono trasversali e garantiscono uniformità di gestione degli aspetti comuni) Per garantire ed assicurare il corretto funzionamento di questi processi (principali e di supporto) TEMREX ha definito e formalizzato alcune procedure di seguito riportate che hanno lo scopo di regolamentare la gestione delle varie attività:

- PRI01 GESTIONE DOCUMENTI E REGISTRAZIONI
- PRQ01 GESTIONE SVILUPPO PROGETTI
- PRQ02 PRODUZIONE
- PRQ03 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO (INSTALLAZIONE / MANUTENZIONE)
- PRI02 GESTIONE NON CONFORMITA' AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
- PRI03 AUDIT INTERNO

Queste procedure assieme alla modulistica di registrazione (e non) utilizzata da TEMREX costituiscono l'ossatura sulla quale ruota il sistema di gestione per la qualità . Essendo implementati in TEMREX sia il sistema di gestione per l'ambiente sia quello per la qualità diversi documenti sono da considerarsi "integrati" e pertanto le attività le regole ed i documenti richiamati all'interno sono applicabili ad entrambi i sistemi.
La Direzione ha inoltre definito l'organizzazione che , al meglio , ritiene possa perseguire gli obiettivi stabiliti e la Vision espressa nel documento di **Politica INTEGRATA AMBIENTE QUALITA'** e per questo motivo ha formalizzato un' **Organigramma integrato TEMREX .** Organigramma a compendio del quale , sono stati identificati i requisiti di competenza e formazione del personale ed i compiti e le responsabilità assegnate all'interno dei processi di gestione del sistema.
Il sistema prevede anche le attività di monitoraggio e misurazione dei processi tali da consentirne l'analisi e la ricerca di miglioramento con la definizione di obiettivi e traguardi assegnati ai responsabili dei processi: obiettivi e traguardi formalizzati periodicamente nel **Piano annuale degli Obiettivi** che trova la sua ufficializzazione all'interno de **Riesame della Direzione** e fa parte integrante del documento intitolato **Analisi rischi ed opportunità**.

Outsourcing

Al momento TEMREX AFFIDA all'esterno, in out sourcing , l'attività di installazione impianti. Questa attività viene assegnata a fornitori qualificati che possiedono i requisiti richiesti da TEMREX e/o collaborano con reciproco profitto da anni con TEMREX. Le modalità di gestione di questo out sourcing sono riportate nei vari documenti aziendali. TEMREX ricorre ai fornitori nei casi in cui dal punto di vista logistico oppure per eccessivi carichi di lavoro non dovesse essere possibile impegnare nell'attività personale dipendente TEMREX

5 LEADERSHIP

5.1 Leadership ed impegno

5.1.1 Generalità

La Direzione TEMREX è costantemente impegnata per sviluppare e migliorare costantemente il sistema di gestione operando in vari ambiti con diverse metodologie ovvero:

- Comunicando continuamente sia in modo verbale sia attraverso comunicazioni interne quelli che sono i requisiti dei Clienti ed in maniera particolare gli eventuali requisiti cogenti che le attività aziendali possono comprendere. Attività questa che si manifesta attraverso particolari attenzioni alla comprensione delle esigenze Cliente in fase preliminare e successivamente nell'espletamento delle attività definite dal contratto/ordine

- Con la definizione e stesura della Politica integrata che viene sottoposta a periodiche verifiche di adeguatezza in funzione degli obiettivi e della vision aziendale. Verifica che avviene di norma in occasione del Riesame della Direzione e pertanto almeno una volta l'anno.
- Attraverso la definizione e la formalizzazione degli obiettivi aziendali. Obiettivi che siano misurabili e raggiungibili , assegnati a dei responsabili che hanno anche il compito di sorvegliarne l'andamento con le periodicità previste dal piano stesso.
- Effettuando periodici Riesami della Direzione (almeno annualmente) quale momento di sintesi e valutazione delle attività in essere e di definizione di quelle che verranno avviate anche ad eventuale correzione di condizioni non soddisfacenti.
- Rendendo disponibili le risorse necessarie sia come personale sia come attrezzature dimensionate in modo da poter conseguire gli obiettivi identificati.
- Favorendo la partecipazione ed il coinvolgimento dei collaboratori a tutti i livelli
- Promuovendo l'utilizzo dell' approccio per processi e del risk – based thinking
- Fornendo tutto il necessario sostegno agli altri ruoli gestionali per dimostrare la loro leadership come essa si applica alle rispettive aree di pertinenza e responsabilità

5.1.2 Focalizzazione sul cliente

Attraverso continui e costanti contatti con i Clienti la funzione COM e la DIR si assicurano che i requisiti siano definiti , compresi e conseguentemente soddisfatti. I requisiti una volta definiti attraverso preventivi ed offerte sono formalizzati. Il costante contatto con il Cliente sia per gli aspetti economici ed amministrativi sia per quelli più strettamente operativi assicurano a TEMREX la costante e continua percezione della sua soddisfazione.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilire la Politica per la Qualità

La Direzione definisce e mantiene costantemente attiva ed adeguata alla realtà TEMREX la Politica per la Qualità e per l'Ambiente.
Viene periodicamente riesaminata (almeno annualmente tra gli elementi di ingresso del Riesame della Direzione) e viene comunicata affinchè sia compresa all'interno dell'organizzazione. Il documento è anche esposto in bacheca a disposizione dei dipendenti , Fornitori e Clienti.

5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità

La Politica integrata TEMREX è resa disponibile ed anche conservata come informazione documentata approvata dalla Direzione ed anche costantemente verificata per fare in modo che sia adeguata a quanto TEMREX intende applicare in ambito qualità ed ambiente . La Politica è comunicata all'interno di TEMREX con esposizione sulle bacheche interne aziendali ed anche in occasione della formazione iniziale degli operatori neo-assunti.La Direzione opera costantemente affinchè tale politica sia applicata all'interno di TEMREX attraverso i comportamenti degli operatori durante l'esecuzione delle mansioni assegnate. La Politica è anche resa disponibile alle parti interessate laddove se ne riscontri l'esigenza o vi sia la richiesta da parte delle parti stesse attraverso il sito internet della Azienda. RSG è responsabile per la tenuta sotto controllo del costante aggiornamento della Politica all'interno dell'Organizzazione compreso all'interno del sito Internet.

5.3 Ruoli responsabilità ed autorità

Al fine di dare seguito alla Politica e di conseguire , nel rispetto delle regole stabilite dalla norma di riferimento e dalle regole interne , gli obiettivi prefissati la Direzione ha la responsabilità di definire la migliore organizzazione interna atta a raggiungere gli obiettivi.
Attraverso la definizione e l'approvazione dell'**Organigramma Aziendale** la Direzione assegna autorità e responsabilità sui processi e di conseguenza sul personale aziendale che svolge attività all'interno dei processi. Oltre all'Organigramma la Direzione ha riportato in una scheda **Competenze e Responsabilità** che identifica requisiti compiti e responsabilità all'interno dei due sistemi di gestione per le figure indicate in organigramma.

La Direzione ha definito , in organigramma , il Rappresentante della Direzione nella posizione di **Responsabile S.G.Q.** . Questa figura ,indipendentemente da altre responsabilità , ha responsabilità ed autorità per :

- Assicurare che i processi necessari per il sistema siano stabiliti , attuati e tenuti aggiornati
- Riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione e su ogni esigenza di miglioramento
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente in tutta l'organizzazione

6 PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi ed opportunità

La determinazione di quelli che sono i rischi e le opportunità che al momento dell'analisi del contesto si sono identificati ,e dei suoi aggiornamenti periodici , è stata fatta dal gruppo dirigente , ed è stata registrata su uno specifico modulo di sistema. Questo documento , che nella parte finale , indica anche gli obiettivi TEMREX è sottoposto a periodica verifica ed aggiornamento . Una verifica ed aggiornamento deve avvenire sempre in anticipo al riesame della direzione. Questo come minimo mentre in casi di necessità dovuti a sostanziali variazioni nell'analisi del contesto dei rischi o delle opportunità DIR procederà ad aggiornamenti non pianificati ma necessari alla gestione degli obiettivi identificati.

6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

Su obiettivi di carattere generale (Direzionali) si innestano gli obiettivi definiti per le varie aree / attività . Obiettivi che devono risultare coerenti con quanto espresso in Politica e tali da garantire uno stretto collegamento con quelli che sono gli obiettivi di primo livello (ovvero quelli Direzionali).Ogni obiettivo deve essere misurabile e raggiungibile , deve essere assegnato ad un responsabile che ha anche l'incarico di monitorarne l'andamento con la periodicità definita e di confrontarsi con la Direzione sullo stato degli stessi.
Per poter conseguire i risultati attesi la Direzione deve garantire che le attività del sistema siano pianificate e rese operative in modo tale da garantire il conseguimento degli obiettivi per la qualità. Inoltre che l'integrità del sistema sia mantenuta quando siano attuate modifiche al sistema. A presidio di ciò diventa importante che TEMREX stabilisca quelle che sono le regole interne da rispettare identificando le esigenze di redazione di eventuali procedure o altra documentazione di sistema

6.3 Pianificazione delle modifiche

In presenza di necessità di modifiche al sistema di gestione per la qualità che possono derivare da cambiamenti normativi , da esigenze di adeguare la documentazione operativa alle reali attività svolte , alla modifica delle attività presenti nel campo di applicazione TEMREX deve predisporre le modifiche necessarie tenendo conto di :

- Aver analizzato le finalità delle modifiche e delle loro conseguenze
- Che il sistema di gestione deve essere mantenuto integro nel rispetto della norma di riferimento
- Che le risorse necessarie risultino disponibili
- Eventuali necessità di aggiornamento dei processi , delle loro interazioni degli input ed output e con conseguente riallocazione delle responsabilità

7 SUPPORTO

7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

La Direzione in relazione a quanto espresso nel documento di Politica , con riferimento ai processi svolti dall'azienda , formalizzati nello schema dei processi e con ulteriore riferimento l'organizzazione definita per conseguire al meglio gli obiettivi definiti , opera affinchè siano rese disponibili le risorse necessarie. Risorse che sono sia risorse umane che relative a strutture e/o attrezzature. Periodicamente (di norma in sede di Riesame la Direzione effettua la valutazione dell'adeguatezza e dispone per eventuali variazioni)

7.1.2 Persone

La Direzione in base alle funzioni aziendali ed alle responsabilità che sono assegnate ha definito nel **MDI00.01 "competenze e responsabilità"** quelli che sono i requisiti minimi di competenza e di

addestramento richiesti. Questi possono essere dedotti dai C.V. e da ogni altro documento attestante la formazione acquisita e le competenze specifiche.
In riferimento alle competenze minime richieste ed alle competenze personali dei collaboratori mutuate da esigenze di aggiornamento su argomenti specifici emergono le esigenze di formazione/addestramento che devono essere formalizzate da RDD nel **MDI00.02 Piano annuale di formazione** e riportate all'interno del Riesame della Direzione. Le attività formative saranno consuntivate annualmente all'interno del Riesame della Direzione ,sempre da RDD, in quanto non sempre sono evidenti le necessità formative ad un determinato periodo . Laddove la formazione/addestramento venga effettuata internamente da personale TEMREX ai colleghi questa attività dovrà essere formalizzata come dovrà essere formalizzata l'efficacia di tale azione. Il **MDI00.03 Formazione e verifica efficacia** è il documento di sistema predisposto a registrare tali attività.

7.1.3 Infrastrutture

L'attività di TEMREX presuppone la disponibilità di attrezzature per la realizzazione dei vari semilavorati o lavorazioni necessarie alla realizzazione dei prodotti o di componenti degli impianti di archiviazione. E' predisposto un elenco delle macchine e delle attrezzature di produzione che sono sottoposte ad attività di manutenzione ordinaria (fatta internamente dagli operatori) e da manutenzione periodica / a guasto effettuata di norma da fornitori specializzati. E' stato predisposto un modulo informatico utilizzato per gestire e registrare le attività di manutenzione effettuata da personale interno e delle manutenzioni o interventi a guasto effettuati da ditte esterne. MAN ha la responsabilità di definire un piano di manutenzione che tenga conto di tutte le attrezzature e gli impianti presenti ed utilizzati **MDI00.01 Piano di Manutenzione**. Sempre a MAN spetta la definizione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria con registrazione degli stessi nel modello informatico predisposto nello specifico. L'analisi di questi moduli viene portata al Riesame della Direzione come elemento di ingresso da utilizzare per le decisioni ritenute più opportune , anche in base ai programmi di sviluppo di TEMREX. La gestione delle manutenzioni macchine/impianti è di responsabilità MAN in collaborazione con PROD che tiene conto delle attività di manutenzione ordinaria ed anche di quella straordinaria con il supporto di un programma informatico che identifica .

- La macchina o impianto
- Gli interventi di manutenzione ordinaria
- Gli interventi di manutenzione straordinaria
- Tutta la documentazione emessa per la gestione
- Le registrazioni della manutenzione ordinaria sono fatte da MAN

Tutti i dati sono disponibili e registrati su supporto informatico oltre che cartaceo (es. rapportini di intervento effettuato da ditte esterne). Sempre a MAN spetta la tenuta l'aggiornamento e la registrazione negli appositi registri dei dati eventualmente richiesti da Organismi di Vigilanza (vedi registro manutenzioni dei punti di emissione collegato all'autorizzazione alle emissioni)

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

L'ambiente di lavoro è tale da garantire il conseguimento delle conformità ai requisiti del prodotto/servizio. Non sono presenti fattori che possono in qualche modo influenzare negativamente il risultato delle attività svolte. L'azienda rispetta inoltre quelle che sono le disposizioni in merito alla sicurezza ed alla salute nell'ambiente di lavoro per quanto applicabile ai rischi ai quali il personale è esposto nello svolgimento delle mansioni assegnate.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Attività di responsabilità di RDD per quanto riguarda l'aspetto gestionale di registrazione dati e conservazione archiviazione degli stessi. La strumentazione utilizzata da TEMREX per monitorare e/o misurare le caratteristiche del prodotto è limitata a :

- Metri flessibili
- Calibri per misure dimensionali

RDD ha predisposto un modulo di sistema **MDQ00.10 Elenco strumenti e modalità di gestione** che viene tenuto aggiornato ed è di responsabilità PROD**.** La gestione prevede che vi siano degli strumenti "campione" che sono periodicamente verificati da laboratori di misura esterni accreditati**.** Questi strumenti "campione"

sono utilizzati internamente a TEMREX per verificare l'altra strumentazione disponibile in officina. La verifica viene fatta per confronto. Le modalità adottate e le decisioni da prendere in funzione dei risultati ottenuti sono indicate nel MDQ00.10 Elenco strumenti e modalità di gestione. Nei casi in cui la taratura/verifica siano negative (i valori rilevati risultino al di fuori delle tolleranze accettate) lo strumento verrà immediatamente tolto dalla disponibilità degli operatori. Si valuterà la convenienza di procedere ad una riparazione o ad una sostituzione dello strumento. In funzione della decisione si procederà come segue

- **Decisione riparazione**. Lo strumento dopo riparazione verrà sottoposto a controllo con la prassi stabilita per la verifica periodica a scadenza periodo di validità taratura. In caso di esito positivo si provvederà alla riconsegna dello strumento al reparto/operatore ed RDD procederà alla registrazione esito controlli sul **MDQ00.10 Elenco strumenti e modalità di gestione.**
- **Decisione sostituzione.** RDD provvederà ad aggiornare l'elenco eliminando lo strumento sostituito ed inserendo il nuovo strumento. Al nuovo strumento verrà applicata , se fattibile , una etichetta che riporta il numero assegnato e che stà ad indicare che lo strumento fa parte dell'elenco. Lo strumento viene poi assegnato al responsabile produzione che provvederà a destinarlo al reparto/operatore.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Data l'anzianità di alcuni operatori all'interno di TEMREX molte sono le conoscenze che vengono "travasate" tra il personale più esperto ed i nuovo operatori. La Direzione favorisce questo passaggio di informazioni tra il personale al fine di aumentare la conoscenza operativa di tutto il personale.
La Direzione inoltre è attenta alle esigenze di cambiamento consoderando la conoscenza attuale determinando come acquisire o accedere ad ogni necessaria conoscenza aggiuntiva e aggiornamenti richiesti.

7.2 Competenza

Nel modulo **"competenze e responsabilità"** sono indicati/identificati quelli che sono i requisiti minimi di competenza e di addestramento richiesti. Questi possono essere dedotti dai curricula e da ogni altro documento attestante la formazione acquisita e le competenze specifiche.
In riferimento alle competenze minime richieste ed alle competenze personali dei collaboratori mutuate da esigenze di aggiornamento su argomenti specifici emergono le esigenze di formazione/addestramento che devono essere formalizzate da RDD e riportate all'interno del Riesame della Direzione. Le attività formative saranno consuntivate annualmente all'interno del Riesame della Direzione ,sempre da RdD, in quanto non sempre sono evidenti le necessità formative ad un determinato periodo dell'anno dato che in funzione di variazioni possono modificarsi nel corso dell'anno stesso. Laddove la formazione/addestramento venga effettuata internamente da personale TEMREX ai colleghi questa attività dovrà essere formalizzata come dovrà essere formalizzata l'efficacia di tale azione. Il modulo **Formazione e verifica efficacia** è il documento di sistema predisposto a registrare tali attività.

7.2 Consapevolezza

Attraverso la definizione e l'approvazione dell'organigramma Aziendale la Direzione assegna autorità e responsabilità sui processi e di conseguenza sul personale aziendale che svolge attività all'interno dei processi. Oltre all'Organigramma la Direzione ha riportato in un modulo di sistema **MDI00.01 "Compiti e Responsabilità**" le responsabilità sulle attività previste dal Sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente del personale aziendale. A queste si integrano quelle indicate nell'Organigramma aziendale.
La Direzione ha definito e nominato formalmente il Rappresentante della Direzione . Questa figura ,indipendentemente da altre responsabilità , ha responsabilità ed autorità per :

- Assicurare che i processi necessari per il sistema siano stabiliti , attuati e tenuti aggiornati
- Riferire alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione e su ogni esigenza di miglioramento
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente in tutta l'organizzazione

7.3 Comunicazione

La comunicazione interna avviene su diversi livelli che possiamo identificare in due macro famiglie.
La comunicazione verbale e quella formalizzata o documentata. Per quanto riguarda la prima fa riferimento a situazioni che anche in assenza di formalizzazione non hanno possibilità di generare successivamente delle

problematiche o fraintendimenti. E' di norma adottata per azioni che avvengono immediatamente a seguire la comunicazione.
La comunicazione formalizzata invece può essere supportata da mail sulla rete intranet aziendale o da comunicazioni scritte esposte in visione al personale. Si adotta nei casi in cui sia ritenuto necessario , ai fini del corretto funzionamento del sistema , conservare per un periodo la stessa (per azioni che non sono direttamente conseguenti ma che verranno messe in atto successivamente ed anche per dare evidenza dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità)

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

TEMREX ha predisposto , per gestire il sistema ed i processi collegati , una serie di documenti che comprendono :

- La Politica del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente , gli obiettivi ed i traguardi
- Il presente Manuale del sistema di gestione
- Le procedure che TEMREX ha ritenuto utili a fornire traccia formalizzata di come dare risposta ai requisiti normativi , i moduli di registrazione a supporto delle attività svolte ed a risposta ai vari requisiti normativi
- Tutta la documentazione ulteriore (di origine esterna) che TEMREX utilizza/osserva nella gestione dei processi del sistema Qualità

Nel **MDI01.01 Elenco documenti e registrazioni qualità ed ambiente** sono riportati i documenti di origine interna e di origine esterna che concorrono nella gestione dei processi del sistema qualità. La documentazione è gestita su supporti informatici , per quanto possibile , mentre i documenti che di sistema che richiedono di essere stampati o sono acquisiti in formato cartaceo sono comunque archiviati e gestiti nel rispetto di quanto indicato nella **PRI01** e nel **MDI01.01**
Le attività di gestione della documentazione informatica sono gestite da RDD con procedure di salvataggio e gestione dei dati automatiche (effettuate da fornitore esterno) riportate all'interno della **PRI01**.
L'Organizzazione ha predisposto il presente Manuale della Qualità che viene tenuto costantemente aggiornato a cura del RDD ed include tutti gli elementi richiesti dalla norma di riferimento adottata. Ovvero:

- il campo di applicazione del sistema comprese le motivazioni di eventuali esclusioni
- L'elenco delle procedure implementate per la gestione del sistema
- Lo schema dei processi e le interazioni tra questi che sono inclusi nel campo di applicazione del sistema

Il presente documento è strutturato in capitoli e paragrafi che copiano esattamente la struttura della Norma UNI EN ISO 9001:2015. Non è gestito in copie controllate e copie non controllate ma esiste una sola copia (informatica e cartacea) che identificheremo come "ufficiale" e quindi soggetta ad aggiornamenti e revisioni. Eventuali copie del documento che dovessero essere consegnate a terzi (su loro richiesta e comunque su approvazione della Direzione) non sono gestite come indicato nel paragrafo seguente.

7.5.2 Creazione ed aggiornamento

Per il funzionamento del sistema di gestione per la qualità TEMREX ha identificato l'esigenza di dotarsi di documenti formali. La struttura documentale è la seguente.

- Manuale della Qualità (MSQ)
- Procedure Qualità (PRQ)
- Procedure Sistema Integrato (PRI)
- Istruzioni Qualità (IOQ)
- Moduli Qualità (MDQ)
- Moduli Sistema Integrato (MDI)

A questi si aggiungono altri documenti di origine interna (definiti e predisposti da TEMREX) che non rientrano nelle categorie indicate e sono:

- Politica per la Qualità e l'Ambiente
- Organigramma Aziendale
- Schema dei processi

- Analisi del contesto
- Analisi dei rischi e delle opportunità
- Piano obiettivi & traguardi
- Riesame della Direzione

Si tratta di documentazione che a tutti gli effetti appartiene al sistema di gestione ma non è stata inserita in nessuna delle tipologie di documenti indicate in precedenza. Tra questi rientrano anche documenti che l'Azienda utilizza da tempo e che non si è ritenuto fosse il caso di modificare ne come struttura nè tantomeno come contenuto. Si tratta di documenti che vengono utilizzati all'interno del processo commerciale e di rapporto/comunicazione con i Clienti / Fornitori e sono:

- Listini
- Preventivi/Offerte
- Contratti
- Verbali di incontro con i clienti
- Documentazione tecnica sui prodotti/ Manuali

Benchè questi documenti non siano inclusi tra le tipologie identificate all'inizio di questo paragrafo la gestione avviene nel rispetto delle regole definite e stabilite nella **PRI01**.
La procedura definisce quelle che sono le attività e le responsabilità per :

- Approvare i documenti prima della loro emissione
- Riesaminare , aggiornare e riapprovare i documenti (identificandone univocamente lo stato di revisione)
- Rendere evidenti quelli che sono state le modifiche e lo stato di revisione
- Assicurare che solo le versioni correnti dei documenti siano rese disponibili nei luoghi di utilizzazione
- Assicurare che i documenti rimangano leggibili ed identificabili
- Assicurare che i documenti di origine esterna , ritenuti necessari per la pianificazione ed il corretto funzionamento del sistema , siano identificati e se distribuiti questa distribuzione sia controllata.
- Prevenire la involontaria utilizzazione di documenti obsoleti adottandone una adeguata identificazione se conservati.

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

Come indicato dai requisiti della norma di riferimento implementata i documenti di registrazione che TEMREX ha identificato e riportato le regole di gestione nel **MDI01.01 Elenco dei documenti e delle registrazioni.** Le regole più generali di gestione dei documenti , di origine interna e di origine esterna , appartenenti al sistema di gestione per la qualità sono indicate nella **PRI01 Gestione documenti e registrazioni.**

8 ATTIVITA' OPERATIVE

8.1 Pianificazione e controlli operativi

Il prodotto/servizio realizzato da TEMREX presuppone una serie di processi e di attività che sono brevemente riportati nello schema dei processi. Le attività che fanno parte dei processi inseriti nello schema sono gestite da specifiche procedure o altri documenti . Documenti che hanno la finalità di standardizzare le varie attività e di descriverne le varie fasi , le responsabilità e gli eventuali documenti da produrre / acquisire e conservare.
La realizzazione del prodotto/servizio per una azienda con sistema di gestione per la qualità non può prescindere dalla gestione anche dei processi a contorno che sono quelli che hanno la finalità di standardizzare le attività qualunque sia il processo al quale si applicano e di fornire delle modalità per perseguire il miglioramento continuo.
Per quanto ritenuto appropriato al servizio erogato si sono stabiliti

- obiettivi per la qualità ed in particolare per i requisiti del servizio
- definizione dei processi , documenti e risorse
- attività di controllo , verifica , validazione , monitoraggio e misurazione
- le registrazioni richieste dalla norme e che TEMREX ritiene utili a supportare il miglioramento e la

gestione delle proprie attività.

8.2 Requisiti per i prodotti e servizi

All'interno dello schema dei processi aziendali TEMREX ha definito le attività ed anche le relazioni tra queste come in-put ed out-put tra un processo e quello successivo. Attività questa che si esplica con la definizione di regole sia per lo svolgimento delle varie attività ascrivibili ai diversi processi sia con la definizione di regole di carattere generale , derivate dai requisiti dei sistemi implementati e che sono applicabili a tutti i processi realizzativi.

8.2.1 Comunicazione con il Cliente

TEMREX per sua prassi interna ha stabilito che tutte la comunicazioni con il cliente che si riferiscono ad aspetti contrattuali di variazione dei requisiti iniziali siano formalizzate. Mentre per le altre comunicazioni che non coinvolgono aspetti contrattuali l'uso di mail o telefono è la prassi comune . Le comunicazioni con i clienti sono tenute , in funzione degli argomenti da trattare/discutere da DIR ,COM , STC , SVC , INS/MAN. Le comunicazioni che riguardano tutti gli aspetti commerciali di gestione di una offerta e/o di un preventivo sono tracciati e registrati all'interno del programma gestionale dell'azienda. Sono di competenza e responsabilità COM in prima battuta ed operativamente sono gestiti da COM in collaborazione con STC
Si tratta dell'attività fatta per :

- Acquisire nuovi potenziali clienti
- Supportare le esigenze degli stessi e dei clienti già acquisiti
- Fornire il necessario supporto tecnico ai clienti per proporre le migliori soluzioni in riferimento alle esigenze espresse e non dai clienti
- Comunicare costantemente con i clienti mantenendone sotto controllo , per quanto possibile , la gestione e la soddisfazione

Tutte queste attività hanno come scopo finale di soddisfare il cliente acquisendo i contratti e come conseguenza finale raggiungere gli obiettivi stabiliti con la Direzione.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi

La determinazione dei requisiti relativi al prodotto avviene in maniera autonoma da parte di COM TEMREX sempre tenendo conto delle esigenze dei clienti e del mercato opportunamente filtrate dalla realtà aziendale e dalla tipologia di prodotti e servizi eseguibili.
La definizione del servizio è in gran parte già identificata nei documenti che fanno parte della gara di appalto o nella documentazione di carattere tecnico a corredo della richiesta di offerta. Altre definizioni del prodotto sono disponibili nei listini predisposti da TEMREX . Nel caso il tutto si riferisca ad una gara/appalto i requisiti del prodotto sono definiti dal cliente nei documenti tecnici allegati alla gara/appalto e TEMREX opera una verifica sulla disponibilità e capacità di soddisfare i requisiti. Nel caso in cui il cliente non fornisca una documentazione tecnica sui requisiti del prodotto spetterà a TEMREX identificare la tipologia di impianto e/o soluzione tecnica da sottoporre al cliente per soddisfare la richiesta iniziale.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi a prodotti/servizi

Il riesame dei requisiti relativi al prodotto è identificato come riesame dell'ordine. Attività di responsabilità STC e COM . Attività che prevede la verifica da parte TEMREX degli ordini , documentazione relativa a gare d'appalto emessa dai clienti. Riesame che ha lo scopo di verificare se TEMREX è in grado di soddisfare le richieste espresse dai Clienti in termini di prodotto e di servizio. Questa attività viene svolta collegialmente da parte dei responsabili delle varie funzioni proprio per "allineare" le varie operazioni con le richieste dei clienti ed eventualmente proporre delle condizioni diverse da quelle inizialmente richieste dal Cliente.
Tutta la documentazione ricevuta dai clienti ed emessa da TEMREX viene conservata per un periodo che varia in funzione del documento. Il riesame deve riguardare anche le modifiche ai requisiti stabiliti / definiti e dove queste siano accettate il personale TEMREX per competenza aggiorna la documentazione emessa.
L'esito positivo del riesame fa si che TEMREX proceda nelle successive attività previste (es predisposizione della documentazione richiesta per la partecipazione alla gara d'appalto, e successivo invio all'appaltatore (stazione appaltante).

8.2.3 Modifiche ai requisiti dei prodotti/servizi

Sono da considerare quelle modifiche che per necessità produttive vengono richieste da TEMREX oppure che sono richieste dai Clienti. A fronte di una richiesta di modifica da parte del Cliente si valuta lo stato di avanzamento della commessa per valutare l'opportunità o meno di procedere alla modifica che potrebbe essere fattibile senza problemi o che potrebbe non esserlo o richiedere interventi di una certa consistenza e pertanto anche di un certo costo. In questo caso prima di procedere si attenderà che vi sia formale approvazione da parte del cliente altrimenti si procederà come definito inizialmente. Quando la modifica è richiesta da Temrex questa verrà messa in atto solamente dopo aver concordato con il cliente nuove modalità e termini.

8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi

8.3.1 Generalità

E' una attività che TEMREX è in grado di fornire ai propri clienti nel caso l'offerta/gara d'appalto riguardi aspetti di fornitura oltre che di assistenza e manutenzione degli impianti.

8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo

Le attività hanno avvio in fase antecedente alla predisposizione dell'offerta al cliente con l'acquisizione di tutti gli elementi utili per consentire una corretta comprensione dei requisiti dei clienti e conseguente sviluppo di un impianto che soddisfi appieno le richieste. Questa fase iniziale può essere completata anche , se necessario , da sopralluoghi fatti c/o la sede del cliente. In questa fase con riferimento all'organizzazione TEMREX ed agli standard produttivi vengono identificate eventuali esigenze di materiali e/o risorse di cui si dovrà tener conto nel successivo sviluppo del progetto
TEMREX ha identificato all'interno del processo di progettazione e sviluppo delle macro-fasi che possiamo identificare nella sequenza riportata a seguire

1. Ricevimento richiesta di offerta
2. Acquisizione di tutte le informazioni necessarie allo sviluppo dell'offerta (planimetrie , disegni , dimensioni , finiture accessori , tipologia impianto etc.)
3. Predisposizione di una progettazione di massima con sviluppo di rendering e costi da sottoporre al cliente

A seguito dell'accettazione dell'offerta da parte del cliente l'area di progettazione e sviluppo si attiva con

4. Riesame dell'offerta accettata dal cliente per prendere nota di eventuali richieste e/o variazioni che il cliente ha comunicato
5. Avvio dello sviluppo del progetto con il supporto di uno specifico programma sviluppato internamente a TEMREX
6. Realizzazione di eventuali disegni o distinte base a fronte di prodotti "custom"
7. Riesame e verifica del progetto una volta completata la fase di predisposizione della documentazione e delle informazioni
8. Rilascio della documentazione per LOG e PROD dando il via alle attivivtà di approvvigionamento e realizzazione dei componenti

8.3.3 In put alla progettazione e sviluppo

Tra gli in put necessari alla progettazione e sviluppo vi sono gli elementi e le informazioni riportate a seguire

- Informazioni su identificazione degli spazi e delle planimetrie dove sarà installato l'impianto
- Requisiti cogenti eventualmente presenti da rispettare
- Eventuali requisiti specifici del cliente relativi al prodotto
- Definizione delle caratteristiche dell'impianto quqali : tipologia , aperture , movimentazioni , lunghezza , composizione e numero moduli , pianali , finiture , accessori , elementi interni etc.

Tutte queste informazioni sono riportate e prese in esame via via che lo sviluppo della progettazione progradisce.

8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo

Ad opportune fasi dello sviluppo sono previsti momenti di controllo su:

1. Rispetto dei requisiti concordati con il cliente
2. Rispetto dei tempi e delle attività previste per dare seguito alla sviluppo del progetto

Ogni variazione relativa al punto 1 dovrà essere analizzata e se necessario comunicata e concordata con il cliente prima di essere adottata

Ogni scostamento relativo al punto 2 che potrebbe non consentire il rispetto delle tempistiche interne pianificate ed anche delle tempistiche concordate con il cliente dovrà essere analizzato internamente in modo da gestire al meglio la situaiozne nel rispetto del cliente.

8.3.5 Out put della progettazione e sviluppo

Dalle attività richiamate ai paragrafi 8.3.3 e 8.3.4 vengono prodotti degli out put che sono:

- Disegni d'insieme , disegni per l'installazione , disegni dei singoli componenti , distinte base , informazioni relative ai requisiti dei materiali/prodotti per l'acquisto , informazioni relative alle condizioni per effettuare l'installazione etc.

Tutta questa documentazione viene resa disponibile agli enti TEMREX per le successive attività di approvvigionamento , di produzione e di messa a disposizione per la consegna al cliente.

8.3.6 Modifiche alla progettazione e sviluppo

In ognuna delle precedenti fasi potrebbero manifestarsi delle situazioni che richiedono l'effettuazione di modifiche della documentazione e/o delle informazioni a contorno che diventano In put alla progettazione e sviluppo.
Il responsabile dello sviluppo del progetto dovrà in questi casi:

- Valutare l'impatto della modifica (provvedendo eventualmente a comunicarla al cliente per ottenere l'approvazione , nel caso vada a modificare uno o più dei requisiti espressi in fase di in put)
- Adottarla se approvata agendo sulla documentazione e su tutte quelle informazioni disponibili di modo che sia chiaramente identificata (e sia chiaro lo stato ultimo del documento che è stato oggetto della modifica)
- Comunicarla dove necessario per evitare si possano verificare delle non conformità dovute a mancanza di aggiornamento nelle informaizoni in qualsiasi forma esse siano.

La documentazione normalmente emessa e disponibile a chiusura dell'attività di progettazione si può identificare tra l'elenco seguente

- documentazione riguardante i requisiti d'ingresso (richieste offerta, capitolati tecnici etc.)
- disegni dei locali , rendering degli impianti e planimetrie varie
- documentazione tecnica relativa ai materiali ed ai componenti
- documentazione relativa a Dichiarazione di Conformità CE per componenti che verranno utilizzati nel progetto (dove applicabile)
- esito di prove o test interni e/o di Laboratorio
- "fascicolo tecnico " che accompagna il prodotto ed eventuali manuali di installazione , manutenzione
- dichiarazioni di conformità emesse da TEMREX (dove applicabile)

Tutta la documentazione prodotta relativa al progetto viene conservata da TEMREX per un periodo minimo di 10 anni dalla fornitura.

8.4 Controllo dei processi , prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.4.1 Generalità

Riguarda essenzialmente prodotti e servizi che al momento si possono identificare in :

- Materiali e componenti per ricambi
- Prodotti finiti
- Materia prima (lamiere)
- Componentistica e ferramenta
- Interventi di riparazione o ricondizionamento

DIR in collaborazione con FOR definisce i criteri di scelta , di valutazione e di rivalutazione dei fornitori. Questi criteri che possono modificarsi nel corso del tempo , in funzione delle esigenze dei clienti e di quelle TEMREX sono da identificarsi essenzialmente in quelli di seguito elencati

- costo del prodotto/servizio (competitività)
- capacità tecniche e disponibilità a supportare TEMREX nella risoluzione delle eventuali problematiche tecniche che dovessero manifestarsi
- velocità nella messa a disposizione dei prodotti o dei servizi richiesti
- disponibilità a sostenere modifiche sulle quantità

Su questi criteri si basa la scelta dei fornitori fatta da TEMREX.

8.4.2 Tipo ed estensione del controllo

TEMREX effettua un controllo sul prodotto/servizio approvvigionato. Il controllo viene effettuato dal personale tecnico addetto all'utilizzo dei materiali sotto la supervisione di PROD. Per molti dei prodotti acquistati il controllo viene fatto al 100% in fase di utilizzo. L'esito della verifica fa si che il materiale venga accettato messo a magazzino per poi essere lavorato o portato c/o il cliente da parte dei tecnici incaricati di effettuare l'intervento. La registrazione dell'esito del controllo avviene in fase di "presa in carico a magazzino" dei materiali ricevuti. Il prodotto che dovesse risultare non conforme viene segregato in attesa della decisione per evitare che possa essere inavvertitamente utilizzato. La registrazione dell'accettazione del prodotto consegnato avviene con firma del DDT ed apposizione di un timbro con dicitura REGISTRATO.

8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni

Questi requisiti sono disponibili su documentazione predisposta da TEMREX ma anche su documentazione emessa dai fornitori (vedi listini, schede tecniche dei materiali ,etc.). Tra i requisiti per l'approvvigionamento è prevista anche la verifica , prima dell'avvio del rapporto di fornitura , dei requisiti del fornitore (Spetta a FOR con il supporto di SVC/STC per la parte tecnica raccogliere sufficienti ed adeguate informazione sul possibile nuovo fornitore). La registrazione dell'avvenuta raccolta iniziale di informazioni viene fatta da FOR sul siatema informatico in cui sono riportati tutti i fornitori qualificati (ovvero che a seguito della raccolta delle informazioni risultano essere adeguati alle esigenze TEMREX). Sul **MDI00.06** FOR riporterà le non conformità che dovessero manifestarsi e con frequenza annuale , normalmente in sede di riesame della direzione si procederà alla valutazione dei fornitori congiuntamente tra DIR , FOR , PROD per stabilire il rinnovo della qualifica del fornitore oppure le azioni da intraprendere al riguardo. La decisione sulla ri-qualifica del fornitore sono riportate da FOR sul **MDI00.06 Valutazione Continua Fornitori**
Quanto viene riportato negli ordini emessi deve essere supportato da informazioni che hanno lo scopo di descrivere esattamente il prodotto oggetto dell'ordine (disegni , riferimenti a cataloghi o listini fornitori , etc.)

8.5 Produzione ed erogazione dei servizi

Per TEMREX questa attività si configura in due fasi.
La produzione vera a propria dei componenti dell'impianto richiesto dal cliente ed il servizio di installazione e/o manutenzione degli impianti stessi. Siano di fornitura TEMREX sia prodotti da altre ditte.
Per quanto riguarda la produzione vera e propria la gestione è fatta da TEMREX all'interno dei propri reparti. Una volta definito ed acquisito l'ordine viene fatta una valutazione con MRP della disponibilità dei materiali a magazzini , delle esigenze di acquisire nuovi prodotti , e della possibilità di rispettare i tempi di consegna.
A seguire si procede allo sviluppo di tutti gli elementi della commessa ed alla predisposizione e stampa delle varie schede di lavorazione che verranno gestite dal responsabile produzione per realizzare le lavorazioni ed i componenti previsti dalla distinta.
L'attività di erogazione del servizio di installazione e/o manutenzione viene gestita dal referente commerciale che in funzione delle richieste cliente si interfaccia con il personale addetto al servizio e fornisce tutte le disposizioni necessarie a dare seguito all'ordine del cliente

L'avanzamento delle varie lavorazioni viene seguito dal responsabile produzione. Ogni operatore ha a disposizione la scheda di produzione specifica ed è tenuto a registrare le quantità buone prodotte e le quantità scarte. Nelle schede di lavorazione sono indicati oltre al codice e le quantità da produrre anche i riferimenti per effettuare il picking a magazzino. Il responsabile produzione sulla base dei dati trascritti dall'operatore procede al carico di magazzino dei particolari conformi. Provvede anche al rifacimento degli eventuali pezzi riscontrati non conformi. La chiusura effettiva della commessa (da fare imputando il dato sul sistema informatico) avviene sempre a cura del responsabile di produzione. Questo stà a significare che la commessa è completata e disponibile per l'invio al cliente. Invio che l'area commerciale concorda con il cliente informandolo di questo o che concorda con il cliente in particolare per i casi in cui è prevista anche l'installazione dell'impianto.
La produzione TEMREX implica dei semplici processi di lavoro oggetto di validazione. Il processo si riferisce ad una semplice operazione di saldatura tra elementi in ferro. La saldatura non è di carattere strutturale e pertanto non è soggetta a particolari certificazioni. TEMREX tiene sotto controllo tale processo assegnando l'attività a personale interno esperto in questo tipo di lavorazione. Per quanto riguarda invece le attività di installazione e/o di manutenzione TEMREX sottopone al cliente la validazione delle attività e/o degli interventi eseguiti. Validazione che presuppone "l'idoneità all'uso" dell'impianto installato o dell'intervento di manutenzione. La registrazione di tali attività viene fatta su specifica modulistica di sistema **MDQ03.01 Verbale di fine lavori.**

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

Al momento non è un requisito contrattuale per TEMREX. Eventuale materiale acquistato da TEMREX per specifico ordine del cliente , se non viene inviato direttamente c/o il cliente per poi essere già disponibile in loco , ma viene ricevuto da TEMREX , viene identificato con un bindello che indica : NOME CLIENTE e Rif COMMESSA/ORDINE/APPALTO. Questa identificazione avviene anche quando , in fase di manutenzione , si dovesse prelevare del materiale per procedere alla riparazione (da farsi in sede diversa dal sito del cliente). Questo materiale viene identificato con le stesse modalità indicate precedentemente.
Per il materiale che invece viene acquistato " a scorta" e pertanto fino al prelievo non è assegnato ad una specifica commessa/cliente l'identificazione avviene con l'apposizione di un bindello che indica codice articolo , descrizione articolo , quantità ed eventuale riferimento all'ordine di vendita.
Il sistema informatico adottato da TEMREX consente comunque una alta tracciabilità della commessa che al momento è tale da garantire la riconducibilità alle lavorazioni ed ai materiali utilizzati

8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o a fornitori esterni

TEMREX per la tipologia di servizio di manutenzione ed installazione opera su proprietà del cliente. Gli impianti e le attrezzature su cui vengono effettuati gli interventi sono di proprietà dei clienti. Il personale TEMREX nell'effettuazione del servizio è tenuto ad informare , immediatamente il cliente , nei casi in cui si verifichino dei danneggiamenti dovuti alle attività svolte. Il personale deve attenersi scrupolosamente alla disposizioni impartite dal cliente e prima di prelevare qualsiasi particolare , componente o altro , di proprietà del cliente deve ricevere da questi una specifica autorizzazione da preferirsi scritta.

8.5.4 Preservazione

Le modalità di conservazione del prodotto nei vari stati in cui si trova sono tali da garantire i requisiti dei prodotti fino alla consegna ed installazione.

8.5.5 Attività post consegna

Per TEMREX si configura nell'attività di assistenza e di manutenzione sugli impianti. Stante la garanzia da prodotto difettoso e gli interventi a fronte di queste casistiche le attività post consegna si riferiscono alla manutenzione degli impianti che può essere oggetto di contratto come può essere richiesta a guasto. Questa attività viene erogata dal personale INS/MAN ed è in capo a STC come gestione per quanto riguarda la definizione degli interventi la pianificazione degli stessi con i Clienti e la predisposizione del personale per erogare il servizio ai clienti.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Ogni variazione messa in atto solo dopo aver concordato termini e modalità con il cliente viene sottoposta a controllo. In prima battuta a cura dell'operatore che deve eseguire le operazioni in conformità a quanto previsto nella Istruzioni specifiche ed a quanto concordato con il cliente. In fase successiva da parte della Direzione e/o del referente commerciale con il contatto diretto con il cliente.

8.6 Rilascio dei prodotti o servizi

Il rilascio dei prodotti è dato in prima battuta dall'operatore che ha effettuato le lavorazioni ed eseguito i controlli previsti. L'esito positivo di tali controlli consente di "rilasciare" il prodotto realizzato. Evidenza di tale attività è l'aggiornamento dei dati sul portale elettronico che serve la produzione. Ad attestare lo stato di questi prodotti "rilasciati" vi è l'applicazione/apposizione sul bancale o sull'unità di movimentazione degli appositi bindelli identificativi che vengono predisposti da UTEC. Il "rilascio" della commessa avviene a cura del responsabile PROD che in base alle denuncie di produzione ha modo di verificare se tutti i materiali e componenti della commessa sono stati prodotti/prelevati a magazzino identificati e predisposti sulle unità di movimentazione nell'area dedicata allo stazionamento prima del carico.

8.7 controllo degli output non conformi

Le non conformità che possono manifestarsi nelle attività TEMREX oggetto di certificazione sono essenzialmente collegate a :

- Mancato rispetto dei requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 (emersi da attività di audit interno e/o di parte terza)
- Mancato rispetto dei requisiti definiti dall'organizzazione Emersi da attività di audit o da mancato raggiungimento degli obiettivi o delle performances dei processi)
- Mancato rispetto dei requisiti stabiliti con i clienti (che danno seguito a Reclami)
- Mancato rispetto della conformità prevista e richiesta sui prodotti

La gestione delle situazioni di non conformità è riportata in dettaglio nella **PRI04 Gestione NC AC/AP.** In questa procedura sono indicate modalità , responsabilità , e documentazione da utilizzare quale elemento di registrazione della Non conformità della sua analisi del trattamento e della risoluzione con verifica dell'efficacia della soluzione stessa.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio , misurazione , analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

TEMREX ha identificato alcune attività di misurazione e di analisi finalizzate alla ricerca del miglioramento compatibilmente con le situazioni a contorno in cui l'organizzazione opera. Tali attività hanno lo scopo di dimostrare la conformità ai requisiti del prodotto attraverso i verbali di coordinamento con i clienti , alla documentazione che viene sottoposta ai clienti quale attestazione della correttezza delle attività di progetto il confronto con i planning di sviluppo dei progetti che consentono di monitorare il rispetto dei requisiti temporali dei progetti stessi.

Per assicurare la conformità del sistema di gestione sono previste attività di audit sui vari processi che devono valutare efficacia ed efficienza dei processi stessi nel rispetto delle regole definite dal sistema di gestione aziendale e dai requisiti della norma di riferimento adottata. Tutto questo al fine di sottoporre il sistema a periodici e continui miglioramenti. Miglioramento che si estrinsecano nella formulazione di obiettivi e di traguardi.

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

DIR , COM e STC sono costantemente e direttamente a contatto con i Clienti sia in fase di primo contatto , negli sviluppi di una trattativa commerciale ed anche nel prosieguo del rapporto di sviluppo e di fornitura. Stante questo impegno la Direzione ha costantemente sotto controllo quelle che sono le esigenze dei clienti

e la loro soddisfazione o meno relativamente al prodotto/servizio TEMREX . In funzione di situazioni particolari e/o particolari esigenze spetta a COM definire le modalità di raccolta informazioni dai Clienti. Spetta sempre a COM.

9.1.3 Analisi e valutazione

L'analisi e la valutazione dei processi avviene attraverso gli audit interni , la verifica degli obiettivi prestabiliti. Ogni responsabile di obiettivi ha l'incarico di mantenere sotto controllo lo svilupparsi degli stessi riferendo alla direzione sull'andamento. Lo stato di conseguimento degli obiettivi e dei processi viene analizzato e soprattutto formalizzato dalla Direzione nel documento di Riesame. In virtù della responsabilizzazione degli obiettivi e dei processi nel caso i traguardi o gli obiettivi assegnati non siano raggiunti dovranno essere intraprese correzioni o azioni correttive per riportare la situazione in linea per quanto appropriato e integrato nell'ambito del business in cui agisce TEMREX Il prodotto sia di acquisto sia realizzato internamente è sottoposto a controlli effettuati con il criterio dell'Autocontrollo da parte degli operatori. I controlli sono stabiliti in funzione della criticità dei prodotti e/o delle lavorazioni. I controlli sono effettuati nelle fasi di:

- Accettazione materiali
- Sui processi assegnati a fornitori in outsourcing (eventuale)
- Nelle varie fasi di realizzazione del prodotto e/o dei semilavorati
- Nelle fasi di installazione c/o il cliente
- Con l'analisi dei reclami cliente

Per ognuna delle fasi sono disponibili dei riferimenti documentali che indicano quali sono le caratteristiche da controllare , dei campioni di riferimento ai quali eventualmente fare riferimento. Sono inoltre resi disponibili i criteri di accettazione del prodotto/lavorazione oggetto del controllo.
L'esito dei risultati dei controlli viene formalizzato e registrato su diversi documenti TEMREX che sono di volta definiti nella procedura **PRQ03 Produzione e realizzazione del servizio**.I dati raccolti in queste attività forniscono elementi di analisi per le azioni di miglioramento.
TEMREX dispone di diversi dati estrapolati dai processi che danno l'opportunità di effettuare delle analisi per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione adottato. L'opportunità che l'analisi dei dati fornisce è correlata alla ricerca di possibili miglioramenti attraverso la definizione di obiettivi e traguardi che siano raggiungibili ed appunto misurabili.
L'analisi dei dati disponibili consente alla Direzione TEMREX di avere informazioni oggettive su:

- Soddisfazione dei clienti
- Conformità ai requisiti del prodotto/servizio
- Andamento dei fornitori
- Caratteristiche e tendenze dei processi aziendali gestiti dal sistema qualità

9.2 audit interno

Per questa attività TEMREX prevede vi sia una valutazione di tutti i processi almeno annualmente. La Direzione approva un Piano di Audit annuale , normalmente contestualmente al Riesame della Direzione. Il criterio adottato per pianificare gli audit è direttamente correlato alla criticità del processo ed a eventuali condizioni di non conformità o modifiche organizzative che possono dare luogo a condizioni di criticità per uno dei processi o per il sistema stesso. Lo scopo di tali audit che possono essere anche superiori a quanto indicato in precedenza è quello di determinare se il sistema di gestione per la qualità implementato è conforme a quanto pianificato , ai requisiti della UNI EN ISO 9001:2015 ed ai requisiti stabiliti da TEMREX. Inoltre se il sistema è applicato e mantenuto in modo efficace (in pratica se gli obiettivi pianificato sono o meno perseguiti operando nel rispetto delle regole stabilite).
TEMREX ha predisposto per la gestione puntuale delle attività di audit una specifica procedura di sistema **PRI05 Gestione audit** all'interno della quale sono definiti modalità , responsabilità e registrazioni che questo aspetto prevede.

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

La Direzione provvede ad intervalli pianificati (di regola almeno una volta l'anno) a riesaminare il sistema di

gestione per la qualità e per l'ambiente per assicurarne la continua idoneità , adeguatezza ed efficacia. I dati riportati nel riesame fanno riferimento a quanto indicato al requisito specifico della norma di riferimento adottata , verranno predisposti dal Rappresentante della Direzione coinvolgendo e contattando , dove necessario anche gli altri responsabili di funzione. All'interno del documento che deve essere conservato quale documento di registrazione del sistema , dovrà essere anche valutata l'idoneità della Politica oltre che obiettivi e traguardi.

9.3.2 Input al riesame di direzione

TEMREX identifica come elementi di ingresso per il Riesame e di conseguenza saranno elementi/informazioni da acquisire i seguenti argomenti:

- Idoneità della Politica
- Risultati degli audit interni e di parte seconda e terza
- Analisi del contesto e parti interessate
- Valutazione dei rischi e delle opportunità
- Risultanze delle attività di manutenzione e verifica degli impianti
- Informazioni di ritorno dal cliente (indicazioni sulla soddisfazione , reclami , altre informazioni comunque attinenti ai requisiti del sistema qualità)
- Prestazioni dei processi e conformità dei prodotti/servizi forniti (per tutti i processi identificati con il commento della Direzione sui risultati di consuntivo)
- Stato delle Non Conformità , delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive
- Azioni derivanti da precedenti Riesami della Direzione
- Valutazione su modifiche intervenute, in corso o in previsione , che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità
- Raccomandazioni per il miglioramento
- Altri argomenti ritenuti importanti dalla Direzione

9.3.3 Output del riesame di direzione

Sono da ritenersi tutti quelle attività che:

- Concorrono al miglioramento dell'efficacia ed efficienza del sistema di gestione per la qualità e dei relativi processi (di norma riconducibile al Piano degli Obiettivi)
- Contribuiscono al miglioramento del prodotto/servizio in relazione ai requisiti del Cliente
- Identificano esigenza di risorse (con la predisposizione di Programmi di Formazione e/o di investimento su attrezzature)
- Consentono di tenere sotto controllo l'andamento del sistema monitorando il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto delle regole stabilite (Piani di audit interni)

10 MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

La Direzione TEMREX supporta costantemente l'attività di miglioramento continuo operando sull'organizzazione in funzione dei dati raccolti , dell'analisi sugli stessi , della politica per il sistema di gestione , dei risultati degli audit interni e di parte terza , delle indicazioni dei clienti delle azioni correttive e di quelle preventive. Il riesame della direzione diventa elemento essenziale per poter fare una consuntivo dei risultati e una ipotesi sugli obiettivi da perseguire. Il tutto sempre bilanciato in un'ottica di costi e benefici che consenta a TEMREX di consolidare i risultati raggiunti e di basare su questi e sulla visione futura le attività di miglioramento.

10.2 Non Conformità e azioni correttive

Le non conformità che possono manifestarsi nelle attività TEMREX oggetto di certificazione sono essenzialmente collegate a :

- Mancato rispetto dei requisiti della UNI EN ISO 9001:in revisione corrente (emersi da attività di audit interno e/o di parte terza)

- Mancato rispetto dei requisiti definiti dall'organizzazione Emersi da attività di audit o da mancato raggiungimento degli obiettivi o delle performances dei processi)
- Mancato rispetto dei requisiti stabiliti con i clienti (che danno seguito a Reclami)
- Mancato rispetto della conformità prevista e richiesta sui prodotti

La gestione delle situazioni di non conformità è riportata in dettaglio nella **PRI04 Gestione NC AC/AP.**
La Direzione TEMREX supporta costantemente l'attività di miglioramento continuo operando sull'organizzazione in funzione dei dati raccolti , dell'analisi sugli stessi , della politica per il sistema di gestione , dei risultati degli audit interni e di parte terza , delle indicazioni dei clienti delle azioni correttive e di quelle preventive. Il riesame della direzione diventa elemento essenziale per poter fare una consuntivo dei risultati e una ipotesi sugli obiettivi da perseguire. Il tutto sempre bilanciato in un'ottica di costi e benefici che consenta a TEMREX di consolidare i risultati raggiunti e di basare su questi e sulla visione futura le attività di miglioramento.

10.3 Miglioramento continuo

Sono identificate in quelle situazioni di non conformità che non si sono manifestate ma che potenzialmente potrebbero accadere . Un' esempio potrebbe essere l'esigenza di effettuare della specifica formazione ad evitare che un problema possa manifestarsi a causa di mancata conoscenza. Anche per queste situazioni la gestione dettagliata è riportata nella **PRI04**