

## SEZIONE 4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

### 4.1 REQUISITI GENERALI

Il Sistema Integrato della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** è finalizzato alla messa in pratica e rispetto dei seguenti principi:

- **Leadership e coinvolgimento del personale;**
- **Approccio organizzativo basato sui processi;**
- **Approccio sistematico del sistema di gestione;**
- **Organizzazione orientata al Cliente e più in generale alle parti interessate;**
- **Conoscenza e corretta gestione delle problematiche ambientali;**
- **Tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;**
- **Miglioramento continuo;**
- **Decisioni prese sui dati di fatto e sull'analisi dei dati.**

Il Sistema Integrato della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** deve permettere all'Organizzazione di essere gestita in modo funzionale e trasparente. L'attuazione del Sistema, concepito per migliorare con continuità le prestazioni e il soddisfacimento delle esigenze delle parti interessate, deve portare al successo e all'affermazione della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** fra le società leader nel suo settore su tutto il territorio italiano.

Come guida del Sistema sono state scelte tre norme di riferimento che hanno permesso sia un approccio esauriente in relazione ai principali concetti che coordinato nell'impostazione del Sistema Integrato.

**R** Lo sforzo innovativo è stato quello di aver miscelato i requisiti di tre norme che regolamentano in modo simile ma non del tutto sovrapponibile tre argomenti che la **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** ritiene di assoluta priorità e che, nella visione aziendale, non possono essere disgiunti né ordinati secondo priorità essendo tutti e tre fulcro e oggetto sostanziale dell'attività, vale a dire: la qualità del servizio, la gestione delle problematiche ambientali, la tutela delle condizioni di lavoro in materia di salute e sicurezza.

Il riferimento a norme codificate ha permesso anche l'ottenimento della relativa **certificazione** da parte di un Ente terzo accreditato, al fine di dare evidenza in maniera certa ed indipendente sia dell'efficienza ed efficacia del sistema che del raggiungimento del miglioramento perseguito.

I processi per la gestione del SGI si distinguono in “**processi di base**” e “**processi trasversali**” tutti ugualmente importanti per la gestione del Sistema stesso.

I “**processi di base**” sono quelli che determinano un valore aggiunto per il “Cliente” o sono ritenuti cogenti per il Committente. I processi primari in Azienda si identificano con:

- A. Riesame del Contratto (Movimento)**
- B. Processo di raffinazione (Processi produttivi)**
- C. Processo ambientale (Ambiente)**
- D. Preparazione e risposta all'emergenza (Sicurezza)**

SEZIONE 4

REVISIONE 3 del 23/05/2006

Pagina. 2 di 8

---

I “processi trasversali” sono quelli necessari alla gestione dei “processi di base” e sono:

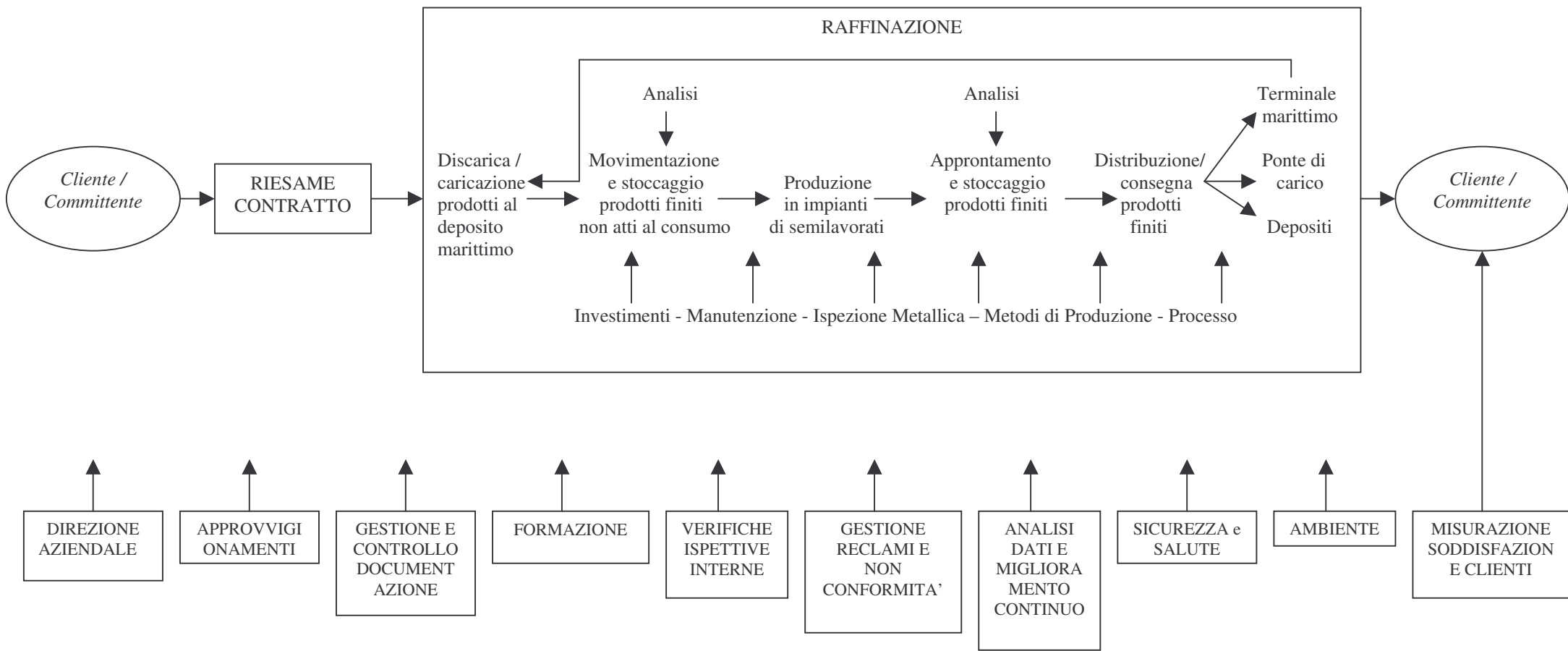
1. Direzione
2. Approvvigionamento (Acquisti)
3. Gestione e controllo della documentazione
4. Formazione
5. Verifiche ispettive interne
6. Misurazione della soddisfazione del cliente
7. Gestione reclami e non conformità
8. Analisi dei dati e miglioramento continuo

La figura seguente mostra le interazioni tra i processi di base e trasversali nonché tra i processi di base stessi. I processi trasversali rappresentati sui bordi interagiscono con tutto il SGI.

Ogni processo è descritto in dettaglio attraverso i diagrammi di flusso riportati nelle procedure di cui all'[allegato 3 MQAS](#).

R

### INTERAZIONI TRA PROCESSI DI BASE E TRASVERSALI



La **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** :

**R**

- definisce un **Piano Generale di Progresso ( PGP )** in conformità a quanto espresso nelle politica QAS e assicura che i contenuti di tale Piano siano diffusi all'interno dell'Azienda attraverso riunioni e comunicazioni periodiche
- stabilisce i **criteri** e i **metodi** per assicurare e verificare l'efficacia e l'operatività dei processi nelle singole PG e nel presente Manuale QAS
- garantisce la **disponibilità delle risorse e delle informazioni** necessarie per monitorare, misurare, analizzare i processi nonché per attuare le azioni necessarie al fine di conseguire i risultati programmati ( raggiungimento degli obiettivi stabiliti ) e il miglioramento continuo dei processi.

## 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

### 4.2.1 GENERALITA'

**R**

In ottemperanza al concetto di Sistema Integrato, i relativi documenti di riferimento risultano omnicomprensivi, ossia che non distinguono se il requisito si riferisce ad uno dei tre sistemi in particolare se non a quello integrato.

**R**

Il documento base per tutto il Sistema Integrato (**SGI**) è costituito dalla Politica che definisce i principi su cui basare il sistema stesso. Documento correlato è il Piano Generale di Progresso (**PGP**) che definisce le modalità pratiche al fine di mettere in atto i principi enunciati nella politica nella gestione dei processi aziendali e permettere in tal senso l'impostazione del processo di miglioramento continuo.

Il Manuale, le Procedure ed i Moduli rappresentano invece i mezzi per assicurare in modo efficace la pianificazione, l'operatività ed il controllo sui processi.

Infine, le registrazioni rappresentano nella quotidianità, l'evidenza dell'applicazione dei requisiti definiti nella documentazione.

### 4.2.2 DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO

La documentazione specifica del Sistema Integrato della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** è strutturata su tre livelli:

**1. Il Manuale del Sistema Integrato** contiene e descrive la politica e gli indirizzi aziendali per quanto riguarda la qualità, l'ambiente e la sicurezza, inerenti le diverse attività aziendali, evidenziando in tal senso come tutte le prescrizioni delle norme di riferimento siano state prese in considerazione.

**R**

Il Manuale viene emesso dal Responsabile Qualità, dal Responsabile Ambiente e dal Responsabile Sicurezza nel rispetto dei contenuti della normative di riferimento.

**R**

Il CM verifica la congruenza del documento con le direttive della gestione aziendale, la DNG e il Responsabile Dipartimento HSEQ lo approvano.

Il Manuale è composto di 9 (nove) sezioni; il contenuto e la numerazione è speculare alla logica secondo cui è stato impostato il Sistema derivato dall'integrazione delle tre norme di riferimento, così come da schema riportato in [All.1 MQAS](#).

Il presente Manuale viene revisionato, a livello di ciascuna sezione, ogni qualvolta lo richiedano sia variazioni sostanziali delle modalità di attuazione che i controlli aziendali.

Analogamente si procede in caso di modifiche inerenti le Norme di riferimento.

**Le Procedure** danno evidenza dei metodi d'attuazione del processo gestionale e produttivo, mediante la definizione di regole comportamentali e metodologiche di controllo per ciascuna delle Funzioni che contribuiscono alla realizzazione dei servizi forniti.

Definiscono inoltre il quadro di riferimento per ottenere il rispetto degli impegni contrattuali e per garantire la soddisfazione del Cliente e dell'utente nonché l'assolvimento delle prescrizioni per la tutela dell'ambiente, della sicurezza e salute

Sono documenti operativi ad uso interno con riferimento ad ogni sezione del manuale : il grado di dettaglio dipende dalla complessità e dalla criticità del lavoro.

All'interno dell'Azienda sono attive le seguenti tipologie di procedure:

- **Procedure Generali**

Queste procedure hanno una duplice valenza:

- ⇒ fornire i dettagli e le modalità applicative aziendali relativamente al soddisfacimento dei requisiti delle norme di riferimento descritte nelle Sezioni del presente Manuale;
- ⇒ fornire i principi generali e/o le modalità applicative per le attività comuni a tutte le UOA.

**R**

- **Procedure Trasversali**

- ⇒ Sono procedure che interessano più reparti di raffineria, debitamente definiti

- **Procedure Organizzative di Unità Operativa Aziendale**

Tali procedure:

- ⇒ riportano esposizioni dettagliate e chiare dei processi funzionali (attività) relativi alle singole UOA;
- ⇒ definiscono l'organizzazione e le responsabilità assegnate all'interno delle varie UOA, coinvolte nel QAS per assolvere alle attività di competenza;

- **Procedura documentale d'attività di Raffineria**

Identificano la documentazione relativa a ciascuna attività di competenza di ogni UOA, coinvolta nel QAS, specificandone l'ubicazione, i tempi di archiviazione ed eventualmente i tempi di aggiornamento degli eventuali archivi cartacei.

- **Procedure di Lavoro d'attività di Raffineria**

Tali procedure descrivono per ciascuna attività di Raffineria le modalità dettagliate di attuazione delle attività stesse, definendone parametri e valori.

**3. I Moduli** si identificano come documenti che vengono utilizzati per registrare, nella pratica quotidiana, le varie attività inerenti al Sistema QAS , per dimostrare la conformità ai requisiti delle norme di riferimento e per fornire garanzia ed evidenza ai Clienti e agli Enti esterni interessati , circa la corretta e coerente attuazione del Sistema Integrato.

**4. Documenti associati al SGI QAS**

**R**

Appartengono a questa categoria documenti di riferimento o di supporto alle attività o servizi della **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.** Possono essere sia documenti di origine interna che

esterna. Si riporta di seguito una lista indicativa delle evidenze documentali in essere presso la **Raffineria di Roma SpA:**

⇒ **Piano Generale di Progresso ( PGP )**

R

Si identifica come il documento che riveste la finalità di rafforzare ed integrare i piani d'azione in essere **per il raggiungimento dei traguardi e degli obiettivi prefissati**, piani attivati all'inizio dell'anno nell'ambito di ciascun settore ed unità operativa aziendale, anche mediante le iniziative di supporto attuate da esperti e specialisti esterni

⇒ **Manuali Operativi, disegni, allegati, schemi, liste, documenti di supporto.**

⇒ **Regolamento di Esercizio**

R

Regola le attività ed i rapporti tra la Raffineria ed i Committenti di lavorazione in merito all'approvvigionamento dei prodotti, la definizione delle rese di lavorazione e la ripartizione dei prodotti petroliferi da immettere in consumo.

⇒ **Specifiche di produzione** dei prodotti finiti standard della .

⇒ **Norme nazionali e internazionali (standards):**

R

a cui la Raffineria fa riferimento per quanto concerne le attività di pertinenza del Sistema QAS.

⇒ **Legislazione**

R

cui la Raffineria è soggetta per quanto concerne le sue singole attività specifiche in materia di qualità dei prodotti, di sicurezza delle strutture , di sicurezza e salute dei lavoratori in situ nonché di salvaguardia ambientale

⇒ **Libro dei rapporti della Raffineria con la Pubblica Amministrazione e le Amministrazioni Locali**

R

riporta ed illustra le autorizzazioni ( Concessioni / Permessi / Autorizzazioni Ambientali etc) necessarie all'attività della Raffineria, le loro scadenze ed elenca la legislazione che presiede alle autorizzazioni stesse.

⇒ **Registro degli effetti ambientali ( REA )**

riassume la situazione ambientale della Raffineria. L'emissione di tale registro rappresenta anche la relazione finale di analisi ambientale preliminare.

⇒ **Registro informatico della Normativa Ambientale:**

riporta per ciascun comparto ambientale considerato l'elenco della normativa ambientale applicabile.

⇒ **Manuale gestione Rifiuti:**

riporta le disposizioni e le modalità relative alla gestione di ogni singola tipologia di rifiuto prodotto dalla **RAFFINERIA DI ROMA S.p.A.**

⇒ **Manuali Antincendio:**

R

riportano la descrizione dei sistemi antincendio sia fissi sia mobili presenti nello Stabilimento di Pantano di Grano e nel Deposito Costiero di Fiumicino.

⇒ **Classificazione documenti di sicurezza:**

riporta l'elenco delle classi merceologiche utilizzate nella Raffineria di Roma, evidenziando per ciascuno di esse le procedure/documenti da inviare ai fornitori.

### 4.2.3 CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE

**R** Con il termine **“documenti”** si identifica tutto ciò che ha carattere **normativo**, vale a dire che prescrive le modalità di esecuzione delle attività da svolgere. Condizione essenziale per la corretta gestione delle attività aziendali risulta essere la corretta gestione ed il conforme controllo dei documenti interni, di cui la **Raffineria di Roma S.p.A.** si è dotata per soddisfare i requisiti delle Norme.

La compilazione di Manuale e delle Procedure avviene attraverso le fasi di emissione, verifica ed approvazione. La responsabilità dell'emissione per la stesura, di verifica e approvazione per l'adeguatezza dei vari documenti aziendali è assegnata nelle procedure [PG.003](#) e [PG.004](#).

**R** Per la documentazione da distribuirsi in maniera controllata viene redatta una **lista di distribuzione** gestita e conservata dalla Funzione che è responsabile per il documento; infatti tutta la documentazione prettamente di Sistema è gestita dal Dipartimento HSEQ.

**R** Il Dipartimento HSEQ gestisce lo stato di revisione e di aggiornamento dei documenti interni di Sistema, ne controlla, prima del loro utilizzo, la leggibilità, le modalità d'impiego nonché il livello di comprensibilità che deve risultare soddisfacente.

I documenti di origine esterna quali le specifiche, i capitolati, le specifiche del Cliente, le convenzioni, i contratti, le leggi, i regolamenti, le autorizzazioni, le normative regionali, le norme volontarie e la documentazione relativa ad altri impegni volontari sottoscritti, vengono acquisiti e distribuiti alle funzioni interessate che ne curano poi l'archiviazione.

Particolare attenzione viene posta nell'assicurare che le versioni giuste dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzo. Documenti non validi o superati vengono rimossi e sostituiti con documenti aggiornati.

Nelle singole procedure viene data una precisa regolamentazione in merito all'identificazione, aggiornamento e diffusione cartacea dei singoli documenti, assegnando una responsabilità per la loro corretta attuazione.

Per quanto riguarda la gestione dei documenti di origine esterna, essi sono gestiti dalla Funzione aziendale che è responsabile secondo quanto indicato nelle procedure di riferimento ([PG.004A](#) e [PG.009](#)). La gestione ne assicura il rispetto dei requisiti generali definiti per la documentazione interna.

Prima del loro utilizzo ogni UOA interessata provvede al controllo dei documenti di propria competenza, in modo da evitare l'utilizzo di documenti non più validi o superati.

La richiesta di modifica dei documenti e dei dati viene effettuata da chi ne riscontra la necessità. La modifica prima di diventare esecutiva è soggetta a verifica e conseguente approvazione da parte delle funzioni aziendali preposte.

Le richieste di modifica ai fini della loro verifica ed approvazione, devono contenere tutte le necessarie informazioni di carattere tecnico-gestionale, su cui basarsi per l'approvazione.

**R** I documenti modificati e approvati vengono inoltrati dal Responsabile Qualità agli utenti informatici. Sotto forma cartacea vengono inviati, se di pertinenza, agli archivi prestabiliti, i cui responsabili hanno il compito, alla consegna dei documenti aggiornati, di eliminare la documentazione pregressa oppure di identificarla inequivocabilmente come superata.

La modifica deve essere chiara nonchè evidenziata sui documenti aggiornati.

R

#### 4.2.4 MODALITA' DI CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Con il termine **“registrazioni”** si identifica tutto ciò che ha carattere **consuntivo**, vale a dire che attesti l'avvenuta esecuzione e fornisca i risultati delle attività svolte.

L'implementazione corretta di un Sistema Integrato comporta la necessità di disporre di dati oggettivi sul funzionamento del Sistema, sulla base dei quali poter valutare l'opportunità di attuare interventi correttivi e migliorativi di vario tipo in merito alle attività, ai processi ed al Sistema Integrato stesso

Tutte le registrazioni, incluse quelle riguardanti il Sistema Integrato e relative ai Fornitori, vengono archiviate e conservate in modo ordinato al fine di dimostrare sia la conformità ai requisiti specificati che l'adeguatezza e l'efficace applicazione del Sistema Integrato; inoltre, essendo datate, risultano facilmente identificabili..

Infine le registrazioni sono sempre correlabili ai prodotti / servizi cui si riferiscono, sempre leggibili ed in buono stato di conservazione.

La funzione preposta all'archiviazione ha il compito di verificare che tutte le registrazioni siano raccolte, correttamente compilate, complete di tutti i dati richiesti e debitamente firmate dalle funzioni preposte, archiviate in modo da essere facilmente rintracciabili nonchè protette da deterioramenti, danni, manomissioni e smarrimenti.

L'archiviazione è prevista sia su supporto cartaceo, sia, in alcuni casi, memorizzata su sistema informatico e viene gestita per un periodo di tempo definito.

Su tutti gli elenchi dei moduli viene riportata la Funzione responsabile sia della modalità di controllo delle registrazioni che di archiviazione ; in particolare , per i documenti di provenienza esterna si fa riferimento alla procedura a tal fine dedicata (PG.004A e PG.009).

Durante le verifiche ispettive interne, si verifica lo stato di conservazione delle registrazioni inerenti la qualità.