

Il cammino di Robilante verso la certificazione di qualità

The road of Robilante towards the quality certification

Massimo Veglia,
Buzzi Unicem S.p.A.

Responsabile Qualità Area Nord
Quality Manager Northern Italy

Data l'elevata concorrenza sui mercati, solo la certificazione dà la prova oggettiva della conformità del prodotto ad uno standard riconosciuto che fissa il livello delle qualità e delle prestazioni

Because of the high competition on the markets, only the quality certification can guarantee the product compliance with an official standard stating the level of quality and performance

La volontà di certificare lo stabilimento di Robilante secondo la norma internazionale ISO 9002 nasce nel 1996 quando appare ormai chiaro che il futuro schema di certificazione del cemento, armonizzato a livello europeo, riguarderà non più solo la qualità del Prodotto ma anche le caratteristiche del Sistema di Produzione (in particolare l'organizzazione e le risorse messe a disposizione dal Produttore).

Il progetto prevede l'adozione di un Sistema Qualità la cui definizione ed attuazione richiede il contributo ed il coinvolgimento di tutte le Funzioni Aziendali. Seguiamone brevemente l'iter.

Verso la metà del 1997 la prima edizione documentata del Sistema Qualità di Robilante è messa a punto. Ad inizio '98 l'imminenza della fusione tra la Buzzi Cementi S.p.A. e la Unicem S.p.A. porta al confronto del nuovo Sistema Qualità di Robilante con quello della Unicem, che, già da qualche anno, ha tutti i suoi stabilimenti certificati ISO 9002.



Lo stabilimento sotto la neve
The plant under snow

Da questo raffronto nascono nuove idee e spunti che accelerano la realizzazione effettiva del Sistema: vengono migliorate l'efficienza del flusso informativo e la riferibilità delle misure, vengono segnalate e registrate le non conformità, adottate e formalizzate le azioni correttive, analizzati e recepiti i reclami dei clienti. Nascono le Istruzioni di Lavoro, documenti agili e snelli, finalizzati a dare indicazioni chiare e puntuali per il controllo dei prodotti e dei processi. È questa, forse, la fase dove viene esercitato il massimo sforzo: grazie ai numerosi incontri di informazione e formazione promossi e coordinati dalla Direzione di stabilimento e dal Responsabile Qualità per le Cementerie del Nord Italia, tutte le Funzioni riescono a dare il loro contributo e a far propria la nuova mentalità.

Sempre nel 1998 nasce l'esigenza di certificare i prodotti CEM II/A-L 32.5 R e CEM I 42.5 R secondo la normativa francese (Marque NF), onde permetterne l'utilizzo

Oltralpe in opere destinate a lavori pubblici. Il marchio NF è il primo sistema di certificazione di prodotti e di servizi in Francia, dove rappresenta il marchio nazionale secondo cui un prodotto o un servizio è conforme alle norme francesi, europee o internazionali di settore. La preparazione del dossier tecnico, con la domanda di richiesta del marchio, si rivela complessa, ma il lavoro svolto per lo sviluppo del sistema ISO 9002, seppur non ancora ufficialmente certificato, facilita enormemente la comprensione e l'attuazione delle prescrizioni del sistema francese.

All'inizio del 1999, il dossier è pronto per la spedizione al Laboratorio di Prova dei Materiali della Ville de Paris. Nell'agosto dello stesso anno arriva la lettera con le osservazioni ai documenti inviati e, nel giro di pochi mesi, tutte le richieste di modifica vengono attuate.

A partire dalla seconda metà del 1999, ulteriori aggiustamenti al Sistema si rendono necessari in vista dell'entrata in vigore

del DM 314 e del nuovo regolamento ICITE per la concessione degli Attestati di Conformità. I Sistemi Qualità dei vari stabilimenti devono essere uniformati: cambiano, così, il Manuale e le Procedure di riferimento.

Con il 2000, finalmente, tutto è a posto. È l'anno delle certificazioni:

- nel mese di febbraio l'ICITE sancisce la conformità del Sistema Qualità secondo il DM 314 del 12 luglio 1999 e rilascia gli Attestati di Conformità per tutti i cementi;

parte di prestigiosi Istituti nazionali ed internazionali.

The decision to certify Robilante Plant according to the international ISO 9002 standard, was taken in 1996 when it became clear that the future certification for cement, coordinated on a European level, would concern not only the Product Quality but also the characteristics of the Production System (in particular the organization and the resources made available by the Producer).

This project calls for the adoption of a Quality System whose definition and implementation will involve all the corporate functions. Let's see how it developed.

Around mid 1997 the first substantiated issue of Robilante's Quality System is defined. At the beginning of 1998, the imminent merger of Buzzi Cement S.p.A. and Unicem S.p.A leads to the comparison between the new Robilante Quality System and that of Unicem, which has had all its plants certified ISO 9002 for some years. This comparison brings in new ideas and indications that speed up the implementation of our System: the information flow efficiency and the reference measures are improved, the out-of-spec products are reported, corrective actions are agreed upon and performed, customers' complaints are analyzed and acknowledged. The easy and quick Work Instructions are then issued, whose purpose is to give clear and precise instructions for the control of products and procedures. Probably this is the maximum effort stage: thanks to the many information and training meetings – promoted and coordinated by the Plant Management and by the Quality Manager – all the personnel would help in bringing about results and would finally acquire this new mentality.

Still in 1998, there's the need to certify our products CEM II/A-L 32.5 R and CEM I 42.5 R according to the French standards (Marque NF), so that they can be used abroad for public works. The Marque NF, which is the first certification system for products and services in France, represents the national mark according to which a product or a service matches the French, European or international standards of its field. The preparation of the technical file for the Marque NF application is long and difficult, but the work already done for the ISO 9002 system, even if it's not official yet, makes the understanding and the



La cementeria è collegata alle cave con un nastro di 6 km, interamente in galleria: nella foto l'uscita a Monfranco

The plant is connected to quarries by a 6-km conveyor belt, inside a tunnel: in the picture the belt at Monfranco quarry

implementation of the French specifications much easier.

At the beginning of 1999, the file is ready and is sent to the Laboratory of Material Testing of the Ville de Paris. In August 1999, a letter arrives reporting all the comments to the documents and, within a few months, all the modifications required are implemented. From the second half of 1999, additional modifications need to be done to match the DM 314 and the new ICITE regulations with reference to the granting of the Conformity Certificates. The Quality Systems of all our plants must be standardized, so the Manual and the reference procedures change accordingly.

In year 2000 everything is finally ready; this is the year of the certificates:

- in February, the ICITE institute (Central Institute for Industrialization and Building Technology) ratifies the conformity of our quality system according to DM 314 – dated July 12th, 1999 – and issues the Declarations of Conformity for all the cements;
- on September 19th, after the preliminary inspections, the ICMQ supervisors visit the plant and the following month the Institute issues the official Certificate ISO 9002;
- on November 27th and 28th, Monsieur Foucard, manager of the Laboratory of Material Testing of the Ville de Paris, visits the plant, verifies that every single entry of the French standards and the operation regulations is complied with, meets with the department managers and writes a final report in which he congratulates for the results achieved and makes some suggestions for a further improvement. It's very likely that, within year 2001, Robilante will be the first Italian plant to have the NF certification for two products. Therefore, after a long and complex effort (it took us almost 4 years), Robilante cement plant becomes one of the few European plants that can take pride in achieving official recognitions by prestigious Italian and International Institutes.