

Per volere della Direzione le politiche e gli obiettivi riguardano la competenza, l'imparzialità e il regolare e coerente funzionamento del laboratorio (il presente documento specifica i requisiti generali); si dichiara quindi di seguito

LA POLITICA PER LA QUALITÀ

Il laboratorio Marco Ortelli S.r.l ha sviluppato un Sistema di Gestione della Qualità secondo quanto previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e dai documenti prescrittivi Accredia per garantire ai clienti la competenza tecnica, l'imparzialità e l'affidabilità del dato analitico ed è stato Accreditato da Accredia a maggio 2018.

Nel 2020, per un ulteriore miglioramento, la Direzione ha deciso di diventare Organismo di Ispezione accreditato secondo la UNI CEI EN ISO/IEC 17020 per le cappe di aspirazione. Percorso che ci ha portati a raggiungere l'accreditamento come Organismo di Ispezione; le attività ispettive sono improntate al rispetto dei principi di imparzialità, competenza, responsabilità e trasparenza: Marco Ortelli S.r.l si impegna ad effettuare le attività ispettive garantendo che tutto il personale addetto operi rispettando i principi enunciati e mantenendo attiva una struttura organizzativa a tutti i livelli in grado di dimostrare l'assenza di conflitti di interesse, l'operare senza condizionamenti o pressioni di carattere commerciale e finanziario che possano influenzare le decisioni in merito alle attività svolte. Tale organizzazione permette di intercettare ogni situazione che potrebbe rappresentare un potenziale rischio per la salvaguardia dell'imparzialità e adottare le opportune azioni.

L'obiettivo prioritario della Marco Ortelli S.r.l è fornire dati e ispezioni affidabili per perseguire la piena soddisfazione dei clienti attraverso il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati nonché incrementando i servizi erogati.

LA POLITICA DI IMPEGNO PER L'IMPARZIALITÀ

La nostra società riconosce che per un laboratorio accreditato e per il suo personale sia fondamentale che il rispetto del requisito di imparzialità sia attuato e percepito come tale, e questo anche per far sì che il proprio accreditamento sia accolto con necessario grado di fiducia a livello nazionale e a livello internazionale.

Allo scopo di ottenere, mantenere ed aumentare il grado di fiducia, è essenziale che le decisioni aziendali siano basate su evidenze oggettive di conformità (o di non conformità) e che le pertinenti decisioni non siano influenzate da altri interessi o da altre parti in causa.

In altri termini, la percezione dell'imparzialità è l'elemento fondamentale per il riconoscimento dell'obiettività delle attività aziendali che, a tale scopo, è impegnata a garantire la gestione dei conflitti di interesse nonché a garantire l'obiettività delle attività dei laboratori aziendali e dei risultati forniti in tutte le sedi ed il comportamento imparziale.

LA POLITICA DI IMPEGNO PER LA COMPETENZA

MARCO ORTELLI sviluppa le risorse umane mediante la specializzazione delle competenze tecnico-gestionali del proprio personale, l'attribuzione di responsabilità ed autorità ad ogni livello, la realizzazione di momenti formativi/informativi su temi specifici attinenti ad esempio l'accreditamento, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro; inoltre, si impegna:

- ◇ direttamente (o attraverso funzioni dedicate) allo sviluppo della competenza professionale ad ogni livello,
- ◇ a comprendere, ascoltare e soddisfare le esigenze/bisogni dei propri clienti attraverso la competenza delle risorse impegnate a confrontarsi con loro direttamente;
- ◇ a riconoscere e valorizzare il personale con le loro esperienze e competenze;
- ◇ a definire processi che possano valorizzare la competenza e l'esperienza delle risorse presenti in azienda a prescindere dalle sedi di appartenenza.

Riguardo le politiche commerciali e di marketing (sia di gruppo che per singole BU), le stesse sono comunicate ai vari responsabili e addetti commerciali attraverso incontri mirati, da parte del direttore commerciale; altre politiche aziendali sono espresse nelle sedi opportune e tengono conto della VISION e MISSION presente sul sito aziendale, comunque in generale rientra nella

LA POLITICA per il conseguimento dei nostri scopi

DIR comunica la propria politica attraverso momenti di sensibilizzazione e formazione del personale verso i temi della qualità e ne controlla il livello di comprensione attraverso fasi di verifica periodica (riunioni con il personale, audit interni, riesami di direzione) e la distribuisce attraverso il presente documento.

Di seguito è riportata la dichiarazione attualmente in vigore per il regolare e coerente funzionamento del laboratorio:

- a) l'impegno della "direzione del laboratorio" per una buona pratica professionale e per la qualità delle prove e delle tarature offerte ai clienti attraverso le regole definite nel capitolo specifico del presente documento;
- b) relativamente al livello del servizio offerto, la volontà di eseguire le prove in conformità ai metodi prestabiliti ed ai requisiti dei clienti e mediante l'impegno di adottare le migliori tecniche analitiche;
- c) attraverso l'accuratezza e la tempestività dei risultati;
- d) mediante un contatto con i Clienti che permetta, assieme all'analisi della validità dei dati e delle ispezioni, un continuo miglioramento qualitativo dell'attività svolta;
- e) tramite contratti chiari e trasparenti con i Clienti che definiscono i servizi offerti e le relative condizioni di fornitura esplicitate sia nelle Condizioni Generali che nel Regolamento per le Attività Ispettive;
- f) tramite la ricerca dell'equilibrio ottimale tra il profitto aziendale e le necessità del cliente;
- g) tramite una procedura trasparente e di libero accesso alla gestione dei reclami e dei ricorsi;
- h) consentendo ai clienti trasparenza nell'accesso alle informazioni non riservate;
- i) assicurando la riservatezza su tutte le informazioni raccolte o di cui si è venuti a conoscenza durante l'esecuzione delle attività di prova e ispezione e la tutela dei diritti di proprietà;
- j) assicurando di adempiere a quanto previsto dalla legge sulla privacy relativamente agli aspetti di trattamento, comunicazione e diffusione dei dati personali, mediante apposite informative e gestione dei databreach;
- k) garantendo che tutto il personale abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui la politica e le procedure nel proprio lavoro;
- l) l'obiettivo del sistema di gestione implementato nel 2023 (dal 12.03.2023);
- m) l'impegno che tutto il personale coinvolto nelle attività di prova e di taratura all'interno del laboratorio, abbia familiarità con le informazioni documentate ed attui le politiche e le procedure nel proprio lavoro;
- n) l'impegno della "direzione del laboratorio" a conformarsi alla norma ISO/IEC 17025 e ISO/IEC17020 ed a migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione;
- o) l'importanza, per il laboratorio, di soddisfare i requisiti del cliente così come i requisiti cogenti ed i regolamenti (con regolamento si intendono anche i requisiti dell'ente di accreditamento italiano ACCREDIA).

nota: circa il punto c) si invita tutto il personale a prendere visione della tabella di dettaglio riportante gli obiettivi aziendali emessa a fronte dell'ultimo riesame di direzione relativo all'accreditamento ed esposta in "bacheca" (fisica o virtuale) o presente all'interno del riesame stesso.

Per realizzare quanto sopra descritto (quindi raggiungere i nostri obiettivi) DIR delega, ad esempio, al RSI l'autorità per:

- ◇ garantire che il Sistema di Gestione nel Laboratorio sia attuato e garantito in ogni momento nel rispetto della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, ISO/IEC17020 e documenti ACCREDIA applicabili;
- ◇ gestire il programma degli audit interni.

La politica potrà essere soggetta a modifiche, che saranno motivo di revisione del presente documento, al variare della struttura aziendale, del contesto di riferimento o delle nostre esigenze e sarà comunque oggetto di verifica in occasione del riesame di direzione; tutto il personale, è tenuto a rispettare/seguire le indicazioni della politica, nonché quanto riportato in tutti gli altri documenti prescrittivi (a partire da questo documento).

Per rispettare quanto dichiarato in politica la direzione mette a disposizione le necessarie risorse (v. quanto definito nel capitolo 6) e definisce le responsabilità per la gestione delle attività del Sistema di Gestione (v. capitolo 8) comunicando all'organizzazione l'importanza di soddisfare i requisiti del cliente così come i requisiti cogenti ed i regolamenti, attraverso la stessa Politica, gli obiettivi, le comunicazioni interne e le regole del proprio MS.