L'obiettivo strategico che la Direzione (DIR) si è data è finalizzare gli sforzi di tutto il personale a una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità.
Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutti a garantire la Qualità del proprio operato. In particolare, ciò va perseguito con:

- rispetto delle leggi e normative vigenti
- efficienza dei processi di realizzazione dei servizi
- rispondenza del servizio realizzato alle esigenze dei clienti
- prevenzione delle difettosità del servizio realizzato e conseguente diminuzione degli sprechi.

Consapevole delle opportunità e segnalazioni derivanti dalle esigenze non soddisfatte del cliente, DIR ha definito i seguenti obiettivi specifici impegnandosi ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità, intesa come soddisfazione del Cliente:

- identificare, con appropriate misure di qualità, le caratteristiche essenziali che determinano la qualità del servizio, e che possono essere valutate dal cliente;
- identificare, con appropriate misure di qualità, le caratteristiche essenziali che influenzano direttamente le prestazioni del servizio;
- identificare, con un appropriato sistema di controllo di gestione, le relazioni tra le specifiche essenziali che determinano la qualità del servizio ed il raggiungimento degli obiettivi previsti;
- definire indicatori che segnalino il raggiungimento degli obiettivi;
- identificare i rischi e le azioni di miglioramento da intraprendere;
- coinvolgere, mediante un appropriato programma di formazione e addestramento, tutto il personale nella gestione delle attività che influenzano la qualità;
- assicurare il rispetto delle leggi e normative vigenti;
- istituire un sistema di controllo che assicuri la rispondenza del servizio realizzato alle esigenze dei clienti e sia in grado di prevenire le difettosità e individuare le opportunità di miglioramento della qualità del servizio;
- mantenere attivo e migliorare un sistema di Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

La Direzione si impegna a verificare i risultati ottenuti mantenendo costantemente monitorati gli indicatori della qualità del servizio realizzato.

La Direzione conferma il suo impegno a fornire le risorse, l'organizzazione, la formazione ed il supporto per il raggiungimento degli obiettivi.

Questa Politica Integrata è disponibile alle parti interessate e a chiunque ne faccia richiesta, in un'ottica di trasparenza e collaborazione.

La Direzione delega il responsabile QAU a promuovere l'applicazione e la diffusione delle nuove soluzioni organizzative per il Sistema Qualità descritto nel manuale ISO 9001, affinché, interagendo con fornitori, dipendenti, clienti ed enti di certificazione esterni, possa garantire la soddisfazione di tutti i clienti.

Data Approvazione 15/09/2023

Firma per Approvazione della Direzione Generale (DIR) **Luca Allegretti**	**Firma di Accettazione del Responsabile Qualità (QAU)** **Dott.ssa Angela Oliva**

La Direzione del laboratorio considera la Qualità come fattore strategico per ottimizzare le attività svolte. A tal fine, ha deliberato i seguenti obiettivi:

- incrementare il numero dei Clienti attraverso la qualità dei risultati ed il miglioramento del servizio offerto;
- mantenere la conformità dell'esecuzione delle prove commissionate all'ordine del committente;
- migliorare la gestione interna, considerandola unico mezzo per aumentare l'efficienza dell'organizzazione nel rispetto delle leggi e/o norme vigenti;
- rispettare i tempi realizzativi, contenendo i costi;
- aumentare il coinvolgimento del personale tramite la sua motivazione.

La Direzione si impegna ad attuare la Politica della Qualità attraverso:

- il rispetto delle leggi in vigore e della normativa contrattuale;
- il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- l'esercizio di una buona pratica professionale per la qualità delle prove/tarature offerte ai Clienti;
- il rispetto e l'attenzione alle richieste da parte del cliente;
- il rispetto delle prescrizioni ACCREDIA e della norma di riferimento;
- il rispetto delle prescrizioni ACCREDIA (rif. RT-08), attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione;
- l'offerta di un servizio conforme a quanto prescritto nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e nel Regolamento ACCREDIA e in qualsiasi altro criterio prescritto dal Comitato di Accreditamento;
- il rispetto delle procedure aziendali;
- la richiesta di accreditamento delle prove in conformità a quanto riportato nel RT-08;
- l'assicurazione che le proprie procedure gestionali e tecniche siano applicate e verificate anche al di fuori della stazione permanente;
- l'utilizzo del marchio ACCREDIA o del riferimento dell'accreditamento, in accordo a quanto prescritto nel documento ACCREDIA RG-09;
- la pubblicizzazione dell'avvenuto accreditamento soltanto in riferimento alle prove per cui tale riconoscimento è stato concesso;
- l'ottenimento dei livelli di qualità stabiliti ai minimi costi;
- la rinuncia a qualsiasi compromesso in merito alla sicurezza sul lavoro e del servizio;
- l'assunzione di responsabilità da parte di ciascun dipendente in merito alla qualità del proprio lavoro;
- l'impegno costante per lo sviluppo e l'attuazione del sistema di gestione ed il miglioramento continuo della sua efficacia;
- l'addestramento metodico e permanente alle discipline della qualità di tutte le funzioni indipendentemente dai livelli di responsabilità;
- le verifiche periodiche dell'adeguatezza, del rispetto e dell'efficacia del Sistema di Gestione del laboratorio tramite ispezioni interne;
- l'impegno a rendere disponibili i documenti di registrazione della qualità come testimonianza dell'assoluta trasparenza nella gestione della qualità dei servizi;
- il coinvolgimento del personale alle attività di prova/taratura all'interno del laboratorio, affinché vi sia familiarità con la documentazione per la qualità;
- la prevenzione degli errori piuttosto che la correzione degli stessi;
- l'addestramento alle tecniche di impiego delle apparecchiature di prova ed il continuo aggiornamento alle nuove tecniche applicabili;
- l'utilizzazione delle informazioni di ritorno dagli utenti per migliorare continuamente la Qualità delle prestazioni del Laboratorio Prove;
- l'impegno per assicurare la riservatezza sugli esiti delle prove per conto terzi da parte di tutto il personale;
- l'impegno ad operare con imparzialità, obiettività;
- l'impegno a non creare conflitti di interesse, e qualora si dovessero presentare a risolverli in modo da non influenzare negativamente le attività del laboratorio e a non permettere che pressioni commerciali, finanziarie o pressioni di altra natura, compromettano l'imparzialità;
- l'impegno ad individuare su base continuativa i rischi per la propria imparzialità, a gestirli, minimizzandoli o eliminandolo;

- l'impegno a mantenere le informazioni del Cliente nella più assoluta riservatezza e confidenzialità, salvo diversamente richiesto dalla legislazione;
- l'impegno a definire ed informare il personale su quali siano le informazioni proprietarie del cliente, quali siano le informazioni pubbliche e quali riservate, sulla possibilità di comunicare le informazioni riservate, se richiesto da vincoli legislativi o da autorizzazioni contrattuali, e qualora siano presenti, i vincoli legislativi che vietano la diffusione delle informazioni;
- l'attiva e fattiva cooperazione, quando necessario o richiesto, con altri laboratori di prova e con gli organismi di accreditamento;
- la verifica del grado di soddisfazione del cliente;
- la garanzia circa il mantenimento dell'integrità del sistema di gestione per la qualità qualora vengano apportate modifiche al sistema stesso;
- l'impegno ad informare prontamente il ACCREDIA di ogni cambiamento nella propria struttura che possa influenzare il mantenimento della conformità ai requisiti prescritti dal ACCREDIA.

A tale fine viene data necessaria autorità e responsabilità a AQL del laboratorio per:

- operare in conformità al regolamento ACCREDIA e alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025;
- mantenere l'accreditamento ACCREDIA;
- implementare il Sistema di Gestione del Laboratorio Prove;
- predisporre la necessaria documentazione per descrivere il Sistema di Gestione (procedure adeguate a regolamentare le attività del laboratorio);
- valutare periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione;
- individuare ed investigare le aree suscettibili di dare origine a problemi rilevanti per la qualità;
- promuovere, raccomandare e proporre alla Direzione del laboratorio, soluzioni per rimuovere situazioni che sono in contrasto con gli obiettivi di qualità stabiliti;
- collaborare con il personale direttivo/operativo nella gestione del Sistema di Gestione, provvedendo alla sua formazione ed addestramento.

Data Approvazione 15/09/2023

Firma per Approvazione della Direzione Generale (DR)	**Firma di Accettazione del Addetto Qualità Locale (AQL)**
……	**……..**

Data Distribuzione

Firma per presa visione ed accettazione del Personale: