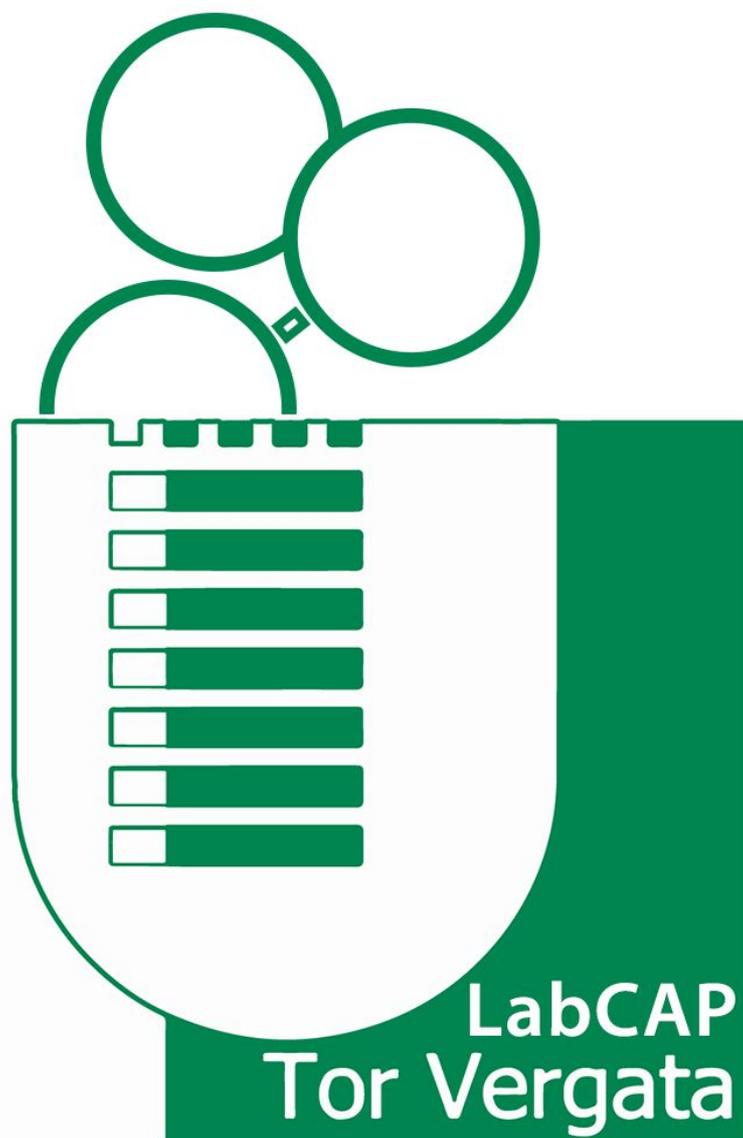
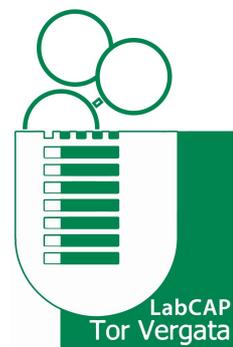


Il Manuale della Qualità LabCAP (MQ)

a cura del Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche



a cura del Team Qualità LabCAP



Generalità

Il presente Manuale della Qualità descrive il Sistema di Gestione per la Qualità predisposto e attuato dal Laboratorio di Certificazione di Analisi e Processi (LabCAP), all'interno del Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata", al fine di:

- operare in conformità alla Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015
- definire la struttura organizzativa e le responsabilità interne al Laboratorio
- descrivere i criteri generali contenuti nelle procedure del Sistema di Gestione della Qualità, nonché i principali processi del SGQ e le loro interazioni.

1 Scopo e Campo di Applicazione

Il LabCAP si prefigge di ospitare l'insieme di attività laboratoriali con le quali l'Università attiva processi di interazione diretta con la società civile e il tessuto imprenditoriale, con l'obiettivo di promuovere la crescita di un territorio, in modo che la conoscenza diventi strumentale per l'ottenimento di output produttivi e di innovazione sociale indicando le nuove linee di attività:

mettendo in relazione scienza, società e territorio, al fine di curare il trasferimento tecnologico e valorizzare la ricerca universitaria (brevetti, spin off, ricerca conto terzi, infrastrutture territoriali), amplificandone l'impatto sulla società (rapporti scienza società, civic/public engagement, beni culturali, salute).

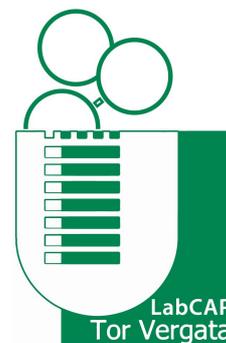
MQ_2

titolo documento: **Riferimenti Normativi**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



Correlazione tra Manuale Qualità, requisiti della Norma ISO 9001:2015 e Procedure

Capitolo	Argomenti sviluppati	Requisiti Norma UNI EN ISO 9001:2015	Procedure
MQ_0 "Indice e riferimenti normativi"	Introduzione	Premessa	
MQ_1 "Scopo e campo di applicazione"	Generalità Applicazione	Scopo e campo di applicazione	
MQ_2 "Riferimenti Normativi"	Indice, tabella di correlazione/riferimenti normativi	Riferimenti Normativi	
MQ_3 "Termini e definizioni"	Definizioni e acronimi	Termini e definizioni	
MQ_4 "Il Sistema di Gestione per la Qualità"	Presentazione dell'Università "Tor Vergata" Presentazione del Dipartimento di Chimica di Scienze e Tecnologie chimiche Presentazione del Laboratorio LabCAP Diagramma dei Processi Manuale della Qualità Gestione dei documenti e delle registrazioni della qualità	4 Contesto dell'Organizzazione 4.1 Comprendere l'organizzazione e 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	
MQ_5 "Responsabilità della Direzione"	Impegno della Direzione Politica della Qualità, Organigramma, Responsabilità ed Autorità Comunicazioni interne	5 Leadership 5.1 Leadership e impegno 5.1.1 Generalità 5.1.2 Focalizzazione sul Cliente 5.2 Politica 5.2.1 Stabilire la politica per la qualità 5.2.2 Comunicare la politica per la qualità 5.3 Ruoli, Responsabilità ed Autorità nell'organizzazione	
MQ_6	Obiettivi e Pianificazione per la Qualità	6 Pianificazione 6.1 Azioni per affrontare i rischi e	

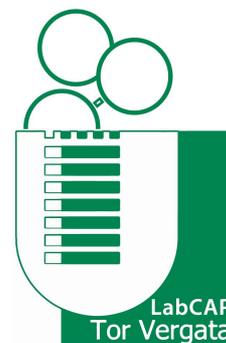
MQ_2

titolo documento: **Riferimenti Normativi**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



"Rischi ed Opportunità"		le opportunità 6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento 6.3 Pianificazione delle modifiche	
MQ 7 "Gestione delle risorse"	Gestione del personale Locali e condizioni ambientali Gestione della sicurezza in laboratorio	7 Supporto 7.1 Risorse 7.1.1. Generalità 7.1.2 Persone 7.1.3 Infrastruttura 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 7.1.6 Conoscenza organizzativa 7.2 Competenza 7.3 Consapevolezza 7.4 Comunicazione 7.5 Informazioni documentate 7.5.1 Generalità 7.5.2 Creazione ed aggiornamento 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	
MQ 8 "Realizzazione del prodotto"	Pianificazione ed esecuzione delle prove Rapporti con i clienti Rapporti con i fornitori esterni Progettazione Gestione dei Processi Gestione dei campioni Gestione del magazzino Gestione delle apparecchiature Gestione delle non conformità	8 Attività Operative 8.1 Pianificazione e controllo operativi 8.2 Requisiti per i prodotti ed i servizi 8.2.1 Comunicazione con il Cliente 8.2.2 Determinazione dei Requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi 8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi 8.3.1 Generalità 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo 8.3.4 Controlli della progettazione e	P02 metodi elettrochimici

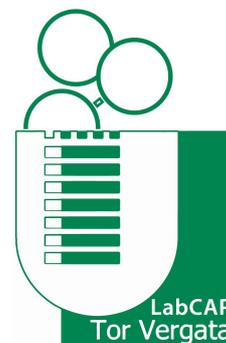
MQ_2

titolo documento: **Riferimenti Normativi**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



		<p>sviluppo</p> <p>8.3.5 Output della progettazione e sviluppo</p> <p>8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo</p> <p>8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno</p> <p>8.4.1 Generalità</p> <p>8.4.2 Tipo ed estensione del controllo</p> <p>8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni</p> <p>8.5 Produzione ed erogazione dei servizi</p> <p>8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi</p> <p>8.5.2 Identificazione e rintracciabilità</p> <p>8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni</p> <p>8.5.4 Preservazione</p> <p>8.5.5 Attività post-consegna</p> <p>8.5.6 Controllo delle modifiche</p> <p>8.6 Rilascio di prodotti e servizi</p> <p>8.7 Controllo degli output non conformi</p>	
<p>MQ_9 "Misurazioni, analisi e verifiche"</p>	<p>Analisi e valutazione dei dati relativi ai processi e ai prodotti</p> <p>Assicurazione qualità dei risultati</p> <p>Soddisfazione dei clienti</p> <p>Verifiche Ispettive interne ed esterne</p> <p>Riesame da parte della Direzione</p>	<p>9 Valutazione delle prestazioni</p> <p>9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione</p> <p>9.1.1 Generalità</p> <p>9.1.2 Soddisfazione del cliente</p> <p>9.1.3 Analisi e valutazione</p> <p>9.2 Audit interno</p> <p>9.3 Riesame di Direzione</p> <p>9.3.1 Generalità</p> <p>9.3.2 Input al Riesame di Direzione</p> <p>9.3.3 Output del Riesame di Direzione</p>	<p>M9 Meetingnotes</p>
<p>MQ_10 "Miglioramento"</p>	<p>Azioni correttive</p> <p>Miglioramento</p>	<p>10 Miglioramento</p> <p>10.1 Generalità</p> <p>10.2 Non conformità ed azioni correttive</p> <p>10.3 Miglioramento continuo</p>	

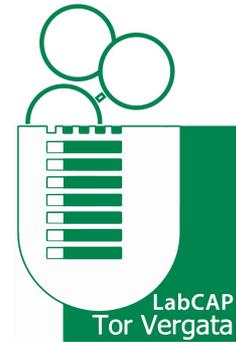
MQ_2

titolo documento: **Riferimenti Normativi**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



Riferimenti Normativi

I documenti normativi di tipo interno ed esterno su cui si basa il Profilo identità del LabCAP (es. Metodi Ufficiali, Norme, UNI etc.) ed il SGQ adottato nel Laboratorio sono gestiti in forma controllata. Questi infatti vengono elencati in un **Modulo codificato**, soggetto a revisione ogni volta si renda necessario effettuare delle modifiche, aggiornamenti e/o adeguamenti nel contenuto.

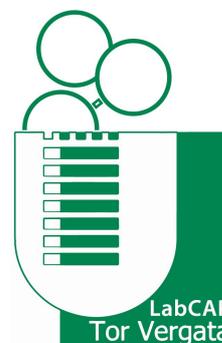
MQ_3

titolo documento: **Termini e definizioni**

revisione 0

data 24/01/2018

descrizione modifica - *emissione*



All'interno dei documenti del SGQ del LabCAP si applicano i termini e le definizioni richiamate nella Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e nel presente MQ adottato dal LabCAP.

Termine	Definizione
Sistema di gestione per la qualità	sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità
Politica per la qualità	obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dalla Direzione
Obiettivi per la qualità	obiettivo quantificabile relativo alla qualità
Miglioramento	attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare tutti i requisiti, riducendo le NC
Efficacia	grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati
Efficienza	rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli
Riesame da parte della direzione	attività effettuata dalla Direzione per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ a conseguire gli obiettivi stabiliti
Rapporto sullo Stato della Qualità	documento redatto da RGQ e dal RLabCAP, per rispettiva competenza, volto a evidenziare gli scostamenti dagli obiettivi per la qualità
Processo	insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita
Progettazione e sviluppo	insieme di processi che trasforma requisiti in caratteristiche specificate o nella specifica di un prodotto, di un processo o di un sistema

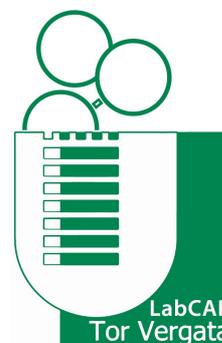
MQ_3

titolo documento: **Termini e definizioni**

revisione 0

data 24/01/2018

descrizione modifica - *emissione*



Manuale della qualità	documento guida che descrive il sistema di gestione per la qualità del LabCAP
Procedura	documento che definisce operativamente come sviluppare attività e processi
Istruzione operativa	documento che descrive le modalità di attuazione di particolari attività operative, entrando nel dettaglio tecnico delle operazioni
Registrazione	documento che riporta risultati ottenuti o fornisce evidenza di attività svolte
Modulo	elenco, tabella, scheda o documento di registrazione
Non conformità	non soddisfacimento di un requisito specificato
Azione correttiva	azione intrapresa per eliminare le cause di non conformità rilevate, difetti o altre situazioni non desiderabili, al fine di prevenire il ripetersi della non conformità.
Azione preventiva	azione intrapresa per eliminare le cause di potenziali non conformità, difetti o altre situazioni indesiderate, allo scopo di prevenirne il verificarsi
Azione di miglioramento	azione intrapresa per mettere in pratica qualsiasi opportunità di miglioramento per il SGQ del LabCAP
Reclamo	qualsiasi lamentela pervenuta al LabCAP, sia in forma scritta che orale, riguardante il prodotto/servizio erogato
Verifica ispettiva (Audit)	esame sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza della conformità del SGQ a quanto pianificato nei documenti di riferimento, al fine di stabilire in quale misura gli obiettivi definiti sono stati soddisfatti e se quanto predisposto viene attuato efficacemente
Prestazione a pagamento	analisi, controlli, prove, tarature, certificazioni di qualità e/o di processo svolte dal Dipartimento, per i quali il Dipartimento rilascia al committente un Report che riporta i risultati delle analisi o della prova; tali risultati sono di proprietà del committente.

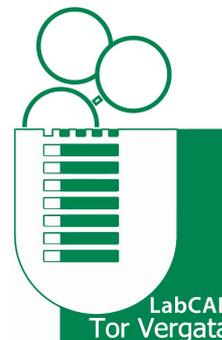
MQ_3

titolo documento: **Termini e definizioni**

revisione 0

data 24/01/2018

descrizione modifica - *emissione*



Contratto/convenzione di ricerca	contratti/convenzioni aventi per oggetto consulenze, e contratti/convenzioni di ricerca, a interesse preminente del committente. L'interesse del committente si considera preminente quando il contratto/convenzione di ricerca è rivolto allo studio di specifici problemi, proposti dal committente stesso, per il soddisfacimento di proprie esigenze e secondo propri programmi. La proprietà delle soluzioni ottenute e il diritto alla loro divulgazione spettano al committente
---	--

All'interno dei documenti del SGQ ricorrono i seguenti acronimi:

DD: Direttore del Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche

DL: Direttore del LabCAP

DPI: Dispositivi di Protezione Individuali

IO: Istruzioni Operative

LabCAP: Laboratorio di Controllo Attività Produttive

L01: Laboratorio Metodi Cromatografici

L02: Laboratorio Metodi Spettroscopici

L03: Laboratorio Metodi Elettrochimici

L04: Laboratorio NMR

L05: Laboratorio SEM

MI: Metodo Interno di prova

MQ: Manuale della Qualità

OL: Operatore di Laboratorio

P: Procedure del Sistema Qualità

RA: Responsabile Amministrativo

RGQ: Responsabile Gestione Qualità

AUD: Auditor responsabile delle Verifiche Ispettive Interne

RD: Rappresentante della Direzione (opzionale)

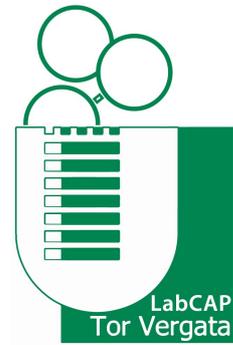
MQ_3

titolo documento: **Termini e definizioni**

revisione 0

data 24/01/2018

descrizione modifica - *emissione*



RI: Responsabile Informatico

TL: Team Leader

PRS: Preposto Responsabile della Sicurezza

SQ: Supporto/segreteria Qualità

SGQ: Sistema di gestione per la Qualità

VI: Verifiche Ispettive Interne

NC: Non Conformità

R/O: Rischio/Opportunità (cfr azioni preventive ISO9001:2008)

AC: Azioni correttive

M: Miglioramento

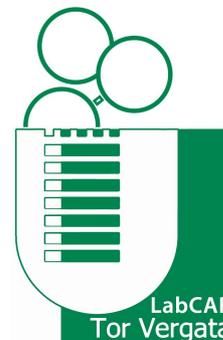
MQ_4

titolo documento: **Contesto dell' Organizzazione**

revisione 1

data 16/04/2018

descrizione modifica - *emissione/pomarico*



4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto

Il LabCAP ha determinato i fattori esterni ed interni rilevanti per le sue finalità ed indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire il/i risultati atteso/i per il proprio SGQ.

Università di “Tor Vergata”

L'Università degli Studi di Roma “Tor Vergata” inizia l'attività didattica nel 1982.

Progettata sul modello dei Campus anglosassoni, occupa un territorio di circa 600 ettari e questa particolare estensione ha permesso di sviluppare ognuna delle sei Macroaree presenti (Economia, Giurisprudenza, Ingegneria, Lettere e Filosofia, Medicina e Chirurgia, Scienze matematiche, fisiche e naturali) in strutture separate, edificate in ampi spazi dedicati.

Ospita all'interno dell'area importanti istituzioni di ricerca, come il CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche) e l'ASI (Agenzia Spaziale Italiana), che fanno di “Tor Vergata” una delle più dinamiche aggregazioni in Italia sia per la didattica che per la ricerca.

Nel campus, inoltre, è attivo il Policlinico Universitario, una struttura ospedaliera d'eccellenza, punto di riferimento regionale, nazionale e internazionale.

Il Campus, situato nelle vicinanze dell'uscita 19-20 del Grande Raccordo Anulare di Roma, è ben collegato e facilmente raggiungibile.

Con gli attuali 18 Dipartimenti, 6 biblioteche d'area, 350 aule per la didattica, 29 laboratori informatici, il centro congressi di Villa Mondragone (Frascati), “Tor Vergata” offre ai propri studenti 107 corsi di laurea (triennale, magistrale e a ciclo unico), circa 160 percorsi post-laurea (corsi di perfezionamento, master di primo e secondo livello, anche online), 50 scuole di specializzazione e 31 corsi di dottorato.

Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche

Il Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche dell'Università di Roma “Tor Vergata” offre opportunità di studio e ricerca nelle scienze chimiche.

La Chimica è una scienza centrale per uno sviluppo sostenibile: permette di offrire una migliore qualità di vita all'umanità attraverso lo studio di processi di sintesi innovativi, catalizzatori più efficaci, produzione di energia sostenibile, comprensione attraverso teoria e sperimentazione dei processi alla base dei complessi sistemi naturali, diagnosi e cura di molte malattie, sviluppo di materiali con nuove proprietà ed molto altro.

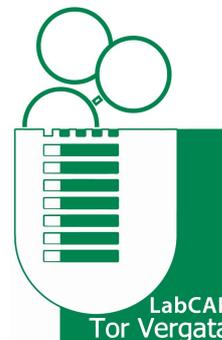
MQ_4

titolo documento: **Contesto dell' Organizzazione**

revisione 1

data 16/04/2018

descrizione modifica - *emissione/pomarico*



Il Laboratorio di Controllo Attività Produttive (LabCAP)

Il Laboratorio di Controllo Attività Produttive (LabCAP) è una struttura di ricerca, didattica e servizio che si colloca all'interno del Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche e comprende 5 Laboratori di Metodologie (Cromatografici, Spettroscopici, Elettrochimici, NMR, SEM).

Le principali funzioni del LabCAP sono:

- attività di consulenza e conto terzi a favore di enti pubblici e/o privati (intese alla stipula di contratti)
- punto di raccolta di campioni per analisi chimiche
- sviluppo di molteplici linee di attività legate alla "terza missione", (prima educazione e formazione, seconda ricerca) attraverso la quale è possibile dare il via a processi stabili di interazione diretta con la società civile, le istituzioni e il tessuto imprenditoriale, con l'obiettivo di promuovere l'innovazione sociale e la crescita del territorio
- didattica, stages, accoglienza di studiosi, esponenti istituzionali, operatori industriali, commerciali e finanziari interessati allo sviluppo di azioni di comune interesse
- sviluppo sostenibile, in ogni sua declinazione (ambientale, sociale, economica, istituzionale):

"Tor Vergata" si impegna a tradurre sul piano della didattica, della ricerca e del rapporto con il territorio questa «missione», al fine di costruire una reale "università positiva" del futuro.

Il LabCAP segue un Sistema di Gestione Qualità che opera in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, offrendo una gestione certificata e organizzata a garanzia dei servizi proposti.

I dati tecnici e gestionali dei diversi laboratori rispondono a requisiti:

- generali (organizzazione, personale, sezioni analitiche, metodi analitici di riferimento, rapporti di prova, registrazioni);
- per analisi chimico-fisiche e chimiche (personale, sicurezza, gestione ed utilizzo delle apparecchiature, test sensoristici e metodi analitici classici come metodi conduttimetrici, titrimetrici, gravimetrici, immunoenzimatici, spettroscopici).

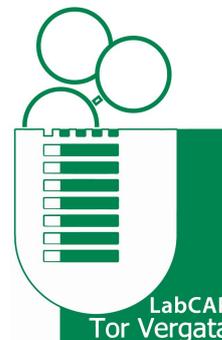
MQ_4

titolo documento: **Contesto dell' Organizzazione**

revisione 1

data 16/04/2018

descrizione modifica - *emissione/pomarico*



4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Il LabCAP ha determinato:

- a) le parti interessate rilevanti per SGQ
- b) i requisiti di tali parti interessate che sono rilevanti per il SGQ.

Queste informazioni sono monitorate e riesaminate annualmente in sede di **Riesame della Direzione**.

4.3 Determinare il campo di applicazione del Sistema di Gestione Qualità

Il LabCAP ha determinato i confini e l'applicabilità del SGQ e ne ha stabilito il seguente campo di applicazione:

l'attività svolta da LabCAP avviene all'interno del Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche nell'ambito dell'esecuzione di:

- prove chimiche, chimico-fisiche e chimico-biologiche su matrici alimentari,
- prove chimiche, chimico-fisiche e chimico-biologiche su matrici ambientali (acque, terreni, rifiuti, etc.)

Il SGQ comprende la Progettazione in quanto il LabCAP utilizza metodi di prova ufficiali finalizzati a risultati di processo pianificati e strutturati per la soddisfazione di clienti interni ed esterni al laboratorio stesso.

4.4. Sistema di Gestione per la qualità e relativi processi

4.4.1 Il SGQ stabilito da LabCAP viene attuato, mantenuto e migliorato in modo continuo, così come i processi in esso identificati e le loro interazioni. Tutto in conformità ai requisiti della Norma ISO9001:2015.

Il LabCAP ha determinato:

- a) gli input necessari e gli output attesi da tali processi
- b) la sequenza e l'interazione di tali processi
- c) i criteri ed i metodi necessari ad assicurare l'efficace funzionamento e la tenuta sotto controllo di tali processi
- d) le risorse necessarie per tali processi e la loro disponibilità
- e) l'attribuzione delle responsabilità e le autorità coinvolte in tali processi
- f) come affrontare i rischi e le opportunità associati
- g) attuare ogni modifica necessaria per assicurare che tali processi conseguano i risultati attesi
- h) migliorare i processi ed il SGQ.

Di seguito sono rappresentate schematicamente le tre categorie di processi che caratterizzano il SGQ del LabCAP.

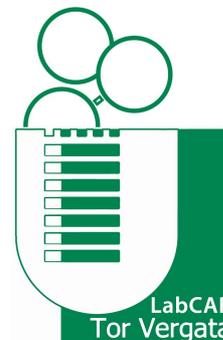
MQ_4

titolo documento: **Contesto dell' Organizzazione**

revisione 1

data 16/04/2018

descrizione modifica - *emissione/pomarico*



I processi sono classificati in:

- **principali**, processi con input da parte del cliente e con risultati consegnati al cliente
- **trasversali**, processi trasversali a tutto il LabCAP
- **supporto**, processi di supporto ai processi principali.

Le modalità e responsabilità di ciascuno di questi processi sono esplicitate all'interno di procedure di cui si riporta, nella tabella successiva, la numerazione corrispondente. (vedere Diagramma dei Processi).

Processi Principali

Pianificazione ed esecuzione delle prove

Il documento a cui si fa riferimento è la procedura P 7 "Pianificazione ed esecuzione prove".

Fasi principali del Processo – INPUT e OUTPUT	Interazioni con altri Processi/Funzioni
Pianificazione e programmazione delle prove. RL calcola i tempi necessari all'esecuzione delle prove, e di conseguenza stima il tempo necessario per la consegna dei risultati. In base a questo impegno e alla disponibilità di mezzi e persone, viene programmata settimanalmente l'attività.	↔ P 11 Gestione del Personale P 9 Gestione approvvigionamenti P 6 Gestione delle apparecchiature P2 Gestione dei campioni
↓	
Conduzione delle prove. Ogni TL ha la responsabilità delle prove effettuate nel proprio settore. Le prove da tariffario sono effettuate secondo metodi predeterminati; i dati grezzi delle prove sono riportati in appositi quaderni specifici e quindi elaborati per ottenere i risultati finali. ITL rendono disponibili a RL i dati elaborati entro la data stabilita.	↔ Tariffario
↓	
Presentazione dei risultati. I dati finali delle prove da tariffario vengono presentati da RL in forma di "Rapporti di Prova", e trasmessi per posta, a mano o via fax. I dati finali delle prove vengono archiviati da RL in apposite cartelle nel computer del laboratorio e in forma cartacea.	↔ P 4 Rapporti con i Clienti P 5 Non conformità, Azioni correttive, Rischi/opportunità e Miglioramento

Processi Trasversali

I documenti a cui si fa riferimento sono:

P 1 Gestione dei documenti e delle registrazioni

vedi capitolo MQ_4

P 5 Gestione delle NC, AC, RO e Miglioramento

vedi capitolo MQ_8

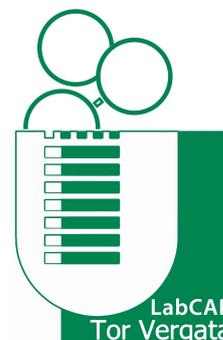
MQ_4

titolo documento: **Contesto dell' Organizzazione**

revisione 1

data 16/04/2018

descrizione modifica - *emissione/pomarico*



P 10 Verifiche Ispettive interne e Riesame

vedi capitolo MQ_8

P 4 Soddisfazione del Cliente

vedi capitolo MQ_9

Processi di Supporto

Gestione approvvigionamenti

Il documento a cui si fa riferimento è la procedura P9 "Gestione approvvigionamenti".

Fasi principali del Processo – INPUT e OUTPUT	Interazioni con altri Processi/Funzioni
<p>Forniture generiche. Il materiale di consumo più diffuso viene ordinato da TL in base alle esigenze del proprio laboratorio e facendo riferimento ai listini annuali dei fornitori abituali.</p> <p>Viene utilizzato la proposta d'ordine in uso per tutti gli acquisti del Dipartimento, e tutta la parte finanziaria è gestita successivamente dall'Amministrazione del Dipartimento.</p> <p>All'arrivo la verifica della fornitura può essere effettuata da un operatore autorizzato; il documento di accompagnamento passa poi a TL o a RL per la verifica con l'ordine e la trasmissione all'Amministrazione dove viene completato l'iter.</p>	RA
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Forniture critiche. I beni inventariabili e i relativi servizi di manutenzione rappresentano l'impegno economico più importante per il Laboratorio; l'esigenza viene espressa da TL a RL che richiede le tre offerte ai fornitori selezionati, storici o nuovi. La valutazione tecnica viene fatta da RL e TL, che sottopongono poi l'esito a RD per la scelta finale; RL redige la proposta d'ordine che deve essere approvata da DD e inoltrata all'Amministrazione.</p> <p>La verifica della fornitura è effettuata da RL o dal TL interessato; nel caso di collaudo o manutenzione, RL firma il "rapporto di lavoro" e, in caso positivo, inoltra la documentazione all'Amministrazione del Dipartimento.</p>	RA
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Valutazione dei fornitori. Tenendo conto delle valutazioni effettuate al momento dell'offerta, dell'accettazione e durante l'utilizzo del prodotto/servizio, RL redige annualmente la Valutazione dei fornitori; ogni fornitore viene valutato in base ad una scheda specifica per tipologia di prodotto/servizio che prevede un punteggio articolato per caratteristiche tecniche, condizioni economiche, rapidità di consegna/intervento e servizio generale offerto. Eventuali reclami vengono allegati al registro reclami e osservazioni (P5)_3. Il punteggio finale positivo dà luogo all'inserimento nell'elenco fornitori.</p>	P 5 Non conformità, Azioni correttive, Rischi/opportunità e Miglioramento
<p style="text-align: center;">↓</p>	

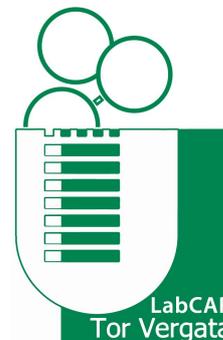
MQ_4

titolo documento: **Contesto dell' Organizzazione**

revisione 1

data 16/04/2018

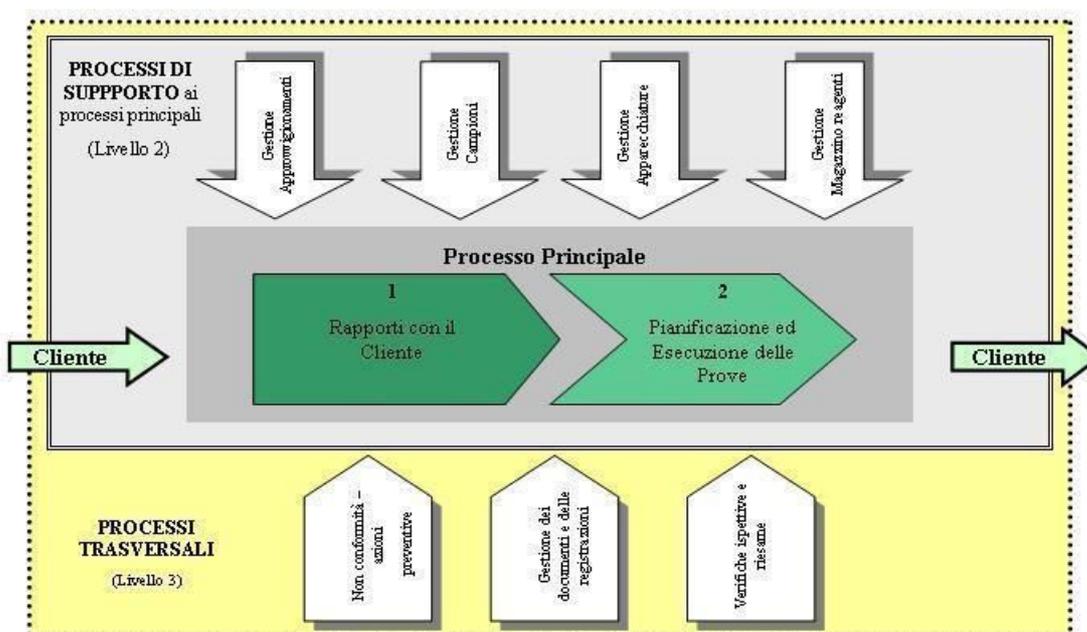
descrizione modifica - *emissione/pomarico*



Archiviazione dei documenti. Presso la Segreteria Amministrativa del Dipartimento vengono archiviati in originale tutti i documenti relativi agli acquisti. RL conserva copia delle offerte e delle proposte d'ordine per comodità di consultazione, oltre, ai cataloghi tecnici e ai listini dell'anno in corso.

↔ RA

DIAGRAMMA DEI PROCESSI



4.4.2 Il LabCAP si assicura di:

- mantenere informazioni documentate per supportare il funzionamento dei propri processi
- conservare informazioni documentate affinché si possa avere fiducia nel fatto che i processi sono condotti come pianificato.

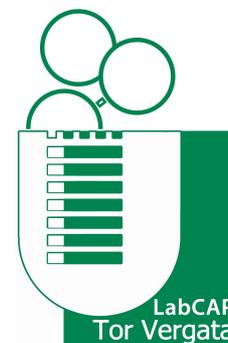
MQ_5

titolo documento: **Leadership**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



5 Leadership e Impegno

La Direzione del LabCAP dimostra la sua leadership ed impegno nei riguardi del SGQ nel modo seguente:

- a) assumendosi la responsabilità dell'efficacia del SGQ
- b) stabilendo la politica e gli obiettivi per la qualità relativi al SGQ e assicurandosi che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici del LabCAP
- c) assicurando l'integrazione dei requisiti del SGQ nei processi che caratterizzano il LabCAP
- d) promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking
- e) assicurando la disponibilità delle risorse necessarie al SGQ
- f) comunicando l'importanza di una gestione per la qualità efficace e della conformità ai requisiti del SGQ
- g) assicurando che il SGQ consegua i risultati attesi
- h) facendo partecipare attivamente, guidando e sostenendo il personale affinché contribuisca all'efficacia del SGQ
- i) promuovendo il miglioramento
- j) fornendo sostegno agli altri ruoli gestionali.

5.1.2 Focalizzazione sul Cliente

La direzione del LabCAP dimostra la sua leadership ed il suo impegno attraverso la focalizzazione sul cliente, assicurando che:

- a) che i requisiti del cliente e i requisiti cogenti applicabili siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità
- b) i rischi e l'opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente, siano determinati e trattati
- c) sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del cliente.

5.2 Politica

La Direzione del LabCAP ha stabilito, attua e mantiene la seguente Politica per la Qualità:

definire, attuare e migliorare il SGQ nel rispetto dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, al fine di:

- a) fornire all'Ateneo, ma anche ad Aziende, Enti Pubblici, Associazioni e privati cittadini che lo richiedano, un servizio di prove chimiche e chimico-fisiche certificato di alto livello;
- b) promuovere rapporti di collaborazione con Enti e Organizzazioni presenti sul territorio regionale, al fine di favorire un'integrazione fra Università e mondo produttivo;
- c) fornire una consulenza qualificata al cliente consigliandolo, in base alla tipologia del campione, sulle prove da effettuare in funzione delle specifiche esigenze ed assistendolo nell'interpretazione dei risultati;
- d) investire nella formazione e nell'accrescimento professionale di tutto il personale;
- e) aumentare la consapevolezza ed il coinvolgimento del personale per il Sistema di Gestione

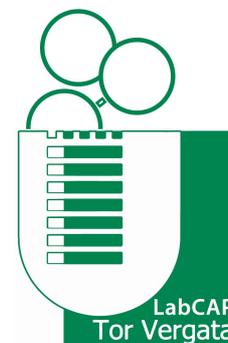
MQ_5

titolo documento: **Leadership**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



Qualità;

- f) perseguire l'obiettivo della sicurezza nei luoghi di lavoro rispettando le norme di Legge e le disposizioni dell'Università e migliorare le condizioni di lavoro;
- g) monitorare e verificare attraverso opportuni indicatori il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e riesaminare periodicamente gli obiettivi stessi.

5.2.2 Comunicare la Politica per la Qualità

La Direzione del LabCAP si impegna a promuovere la cultura della Qualità finalizzata alla soddisfazione del cliente, ad attuare gli obiettivi indicati mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie ed a diffondere e comunicare la Politica della qualità in modo che sia correttamente compresa da tutto il personale del LabCAP e sia periodicamente riesaminata per accertarne l'idoneità.

La politica per la qualità viene:

- a) resa disponibile e mantenuta come informazione documentata
- b) comunicata, spiegata ed applicata all'interno del LabCAP
- c) resa disponibile alle parti interessate rilevanti per quanto risulti appropriato.

5.3 Ruoli Responsabilità ed Autorità nell'Organizzazione

La Direzione del LabCAP si assicura che le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti siano assegnate, comunicate e comprese all'interno del laboratorio.

Sono state identificate ed assegnate le seguenti responsabilità/autorità per:

- a) assicurare che il SGQ sia conforme ai requisiti della presente Norma
- b) che i processi stiano producendo gli output attesi
- c) riferire, in particolare alla Direzione del LabCAP, sulle prestazioni del SGQ e sulle opportunità di miglioramento
- d) assicurare la promozione della focalizzazione sul cliente nell'ambito del LabCAP
- e) assicurare che l'integrità del SGQ sia mantenuto quando vengono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso.

DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO (DD)

Il Direttore del Dipartimento (DD) viene eletto dai docenti afferenti al Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche. Il DD gestisce le Risorse (umane, finanziarie e tecniche) necessarie all'efficace espletamento delle attività del laboratorio, in accordo con la politica e gli obiettivi dello stesso.

In particolare il DD:

- definisce la Politica e gli Obiettivi del Laboratorio, l'Organigramma, le Responsabilità e le Autorità;

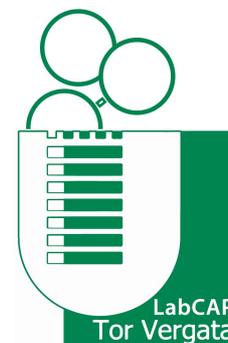
MQ_5

titolo documento: **Leadership**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



-
- firma per approvazione il Manuale Qualità del LabCAP;
 - effettua insieme al RD ed al DLabCAP, i Riesami della direzione;
 - approva gli ordini di approvvigionamento;
 - propone al Consiglio di Dipartimento l'approvazione del tariffario;
 - autorizza, insieme al DLabCAP, il personale tecnico all'effettuazione di prove, come pure all'utilizzo di specifiche apparecchiature;
 - approva il Programma delle verifiche ispettive;
 - si assicura che la Politica per la Qualità sia diffusa e compresa da tutto il personale del laboratorio.

Inoltre, il DD nomina:

- il Rappresentante della Direzione (RD)
- il Responsabile Gestione Qualità (RGQ)

Salvo diverse disposizioni del DD, in caso di assenza dello stesso, il RD ne assumerà pienamente compiti e responsabilità attinente al SGQ.

Caratteristiche professionali richieste

Sono richieste le stesse caratteristiche previste dal Regolamento dell'Università "Tor Vergata" per la nomina dei Direttori di Dipartimento.

RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE (RD)

Il Rappresentante della Direzione (RD) viene nominato dal DD, da cui dipende e da cui assume l'autorità per gestire, monitorare, valutare e coordinare il SGQ, al fine di accrescere l'efficacia operativa del SGQ e migliorarne le prestazioni, in accordo con la Politica e gli Obiettivi del Laboratorio.

In particolare l'RD:

- firma per verifica il Manuale della Qualità;
- effettua, insieme al DD ed al DLabCAP, i Riesami della direzione;
- fa applicare all'interno del Laboratorio i contenuti del Manuale della Qualità;
- si assicura che la Politica per la qualità sia diffusa e compresa da tutto il personale del laboratorio;
- promuove la consapevolezza dei requisiti specificati dal cliente nell'ambito dei laboratori del Dipartimento;
- approva con il DD, la partecipazione dei laboratori a circuiti interlaboratorio;
- mantiene i rapporti con l'Ente di certificazione;
- propone, con il DD, il tariffario da presentare al Consiglio di Dipartimento;
- predispone gli ordini d'acquisto per spese rilevanti e le attrezzature inventariabili.

Salvo diverse disposizioni del DD, in caso di assenza del RD, il DLabCAP può assumere i compiti e le responsabilità nell'ambito del SGQ.

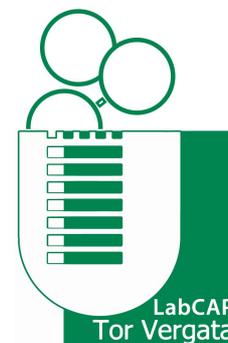
MQ_5

titolo documento: **Leadership**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



Caratteristiche professionali richieste

La persona chiamata a svolgere il ruolo di RD deve possedere le seguenti caratteristiche:

- esperienza nel settore delle attività analitiche;
- esperienza nella conduzione di gruppi di ricerca e team di lavoro;
- adeguata esperienza nei SGQ;
- docente universitario di ruolo.

DIRETTORE DEL LabCAP (DLabCAP)

Il Direttore del LabCAP viene nominato dal DD e dipende dal DD e per delega, dal RD. Il DLabCAP si interfaccia con il DD e con il RD per garantire l'efficace espletamento delle attività del Laboratorio.

In particolare:

- controlla ed approva le modifiche al Manuale della Qualità;
- firma per approvazione le Procedure, le Istruzioni operative e i documenti del SGQ del laboratorio;
- effettua, insieme al DD /RD i Riesami della direzione;
- fa applicare all'interno del Laboratorio i contenuti del Manuale della Qualità, delle Procedure e delle istruzioni operative;
- verifica e trasmette alla Segreteria Amministrativa gli ordini di approvvigionamento.

Inoltre il DLabCAP nomina i TL per ogni laboratorio all'interno del LabCAP.

Caratteristiche professionali richieste

La persona chiamata a svolgere il ruolo di DLabCAP deve possedere le seguenti caratteristiche:

- docente universitario di ruolo;
- esperienza nelle competenze direzionali;
- approfondita conoscenza tecnica delle attività svolte all'interno di tutti i Laboratori del LabCAP;
- conoscenza dei meccanismi amministrativi e della gestione delle risorse;
- laurea in discipline tecnico-scientifiche.

TEAM LEADER (TL)

Il Team Leader (TL) viene nominato dal DLabCAP e dipende direttamente dal DLabCAP e per delega dal RD. Il TL si interfaccia con il DLabCAP e con il RD per garantire l'efficace espletamento delle attività del Laboratorio di competenza a lui assegnato.

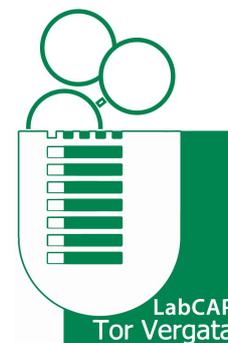
MQ_5

titolo documento: **Leadership**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



E' responsabile delle attività del settore di competenza, garantisce la taratura degli strumenti, l'esecuzione delle analisi e la validazione dei metodi di prova.

Collabora con RGQ nell'ambito del SGQ.

- effettua le prove di sua competenza;
- assegna l'attività di prova agli OL;
- garantisce la disponibilità dei dispositivi di protezione necessari agli operatori di laboratorio (DPI);
- verifica in collaborazione con il RGQ, la gestione in sicurezza del personale;
- coordina e sovrintende le attività del Laboratorio;
- firma i Rapporti di Prova;
- effettua la taratura degli apparecchi di misura e la manutenzione delle apparecchiature;
- programma la manutenzione e la taratura degli strumenti;
- autorizza, insieme a DLabCAP, il personale tecnico all'effettuazione di prove, come pure all'utilizzo di specifiche apparecchiature;
- fornisce al DLabCAP le richieste per gli approvvigionamenti del settore;
- collabora con il RGQ e la Segreteria Amministrativa per la selezione dei fornitori e alla loro valutazione periodica;
- pianifica ed intraprende le opportune azioni per la stesura e la validazione di nuovi metodi di prova e misura;
- tiene aggiornati i metodi di prova e di misura;
- definisce i trattamenti delle Non conformità in collaborazione con il RGQ sentiti gli OL coinvolti;
- collabora alla definizione delle azioni correttive, analisi dei rischi / opportunità e azioni di miglioramento con il RGQ;
- predispone gli ordini di approvvigionamento per le spese correnti;
- attua la selezione dei Fornitori e la loro valutazione periodica, in collaborazione con il RGQ e la Segreteria Amministrativa;
- mantiene i contatti con i Fornitori e con i Clienti e coordina l'Assistenza tecnica al cliente;
- elabora periodicamente la ripartizione delle entrate del Laboratorio relative ai diversi Clienti;
- elabora le proposte di aggiornamento del tariffario;
- pianifica in collaborazione con l'RGQ l'addestramento del personale interno del laboratorio;
- raccoglie le esigenze di formazione professionale degli OL;
- raccoglie le esigenze di nuove risorse strumentali e umane.

Salvo diverse disposizioni del DLabCAP, in caso di assenza del TL, il RD ne assumerà pienamente compiti e responsabilità nell'ambito del SGQ.

Caratteristiche professionali richieste

La persona chiamata a svolgere il ruolo di TL deve possedere le seguenti caratteristiche:

- esperienza nell'esecuzione delle prove effettuate nel proprio laboratorio;
- approfondita conoscenza tecnica delle attività svolte all'interno di tutti i Laboratori del LabCAP;
- conoscenza tecnica della strumentazione di prova e misura;
- conoscenza delle metodiche di analisi applicate nel proprio laboratorio;

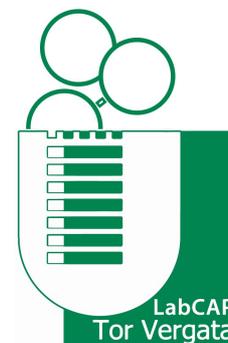
MQ_5

titolo documento: **Leadership**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



-
- conoscenza dei meccanismi amministrativi e della gestione delle risorse;
 - laurea in discipline tecnico-scientifiche.
 - diploma di scuola media superiore o laurea in materie attinenti alle attività svolte.

Salvo diverse disposizioni del DLabCAP, in caso di assenza di uno dei TL, altri TL o Tecnici a supporto, muniti di delega, possono scambiare compiti e responsabilità con il TL da sostituire.

RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ (RGQ)

Il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) viene nominato dal DD e collabora con l'RD, il DLabCAP ed i TL.

Il RGQ si interfaccia con il DD, RD, DLabCAP, per garantire la conformità delle attività del laboratorio a quanto stabilito nel presente Manuale Qualità e con i TL per la definizione delle azioni correttive, analisi del rischio / opportunità, azioni di miglioramento.

In particolare il RGQ:

- redige il Manuale della Qualità, verifica le procedure, le istruzioni operative ed i documenti di registrazione;
- tiene sotto controllo l'adeguatezza e la efficacia dei fornitori, in collaborazione con TL;
- tiene sotto controllo l'efficacia dei processi del Laboratorio;
- diffonde, all'interno del Laboratorio, la consapevolezza dell'importanza della gestione del Laboratorio secondo i criteri del SGQ;
- propone il programma delle Visite Ispettive;
- incarica l'Auditor di effettuare le Verifiche Ispettive interne;
- definisce i trattamenti delle Non Conformità di sistema;
- collabora con i TL alla definizione delle azioni correttive, analisi rischi / opportunità e azioni di miglioramento;
- mantiene in collaborazione con RD i rapporti con l'Ente Certificatore;
- collabora alla organizzazione e valutazione dei risultati di attività nell'ambito dei circuiti interlaboratorio.

Salvo diverse disposizioni del DD, in caso di assenza del RGQ, il RD ne assumerà pienamente compiti e responsabilità nell'ambito del SGQ.

Il RGQ può affidare al **Quality Support (SQ)** parte dei suoi compiti, pur rimanendo di sua esclusiva, la responsabilità dei documenti e delle decisioni prese nell'ambito del SGQ.

Caratteristiche professionali richieste

La persona chiamata a svolgere il ruolo di RGQ deve possedere le seguenti caratteristiche:

- formazione specifica in riferimento ai SGQ;
- adeguata conoscenza tecnica dei servizi offerti dal Laboratorio;
- conoscenza dei meccanismi amministrativi e della gestione delle risorse;
- laurea o laurea specialistica.

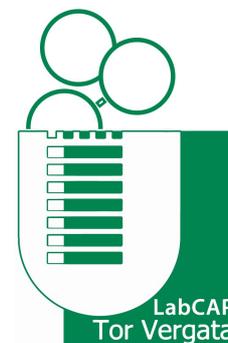
MQ_5

titolo documento: **Leadership**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



OPERATORE di LABORATORIO (OL)

L'Operatore di Laboratorio (OL) viene designato dal TL; può essere un TL di un altro laboratorio oppure un tecnico di sostegno fisso o temporaneamente occupato in opportune mansioni. Egli dipende dal proprio TL.

L'OL si interfaccia con il TL per l'esecuzione delle analisi di sua competenza.

In particolare l'OL:

- effettua le prove di sua competenza;
- collabora con il TL nella manutenzione e pulizia delle apparecchiature utilizzate.

Salvo diverse disposizioni del DLabCAP, in caso di assenza di uno degli OL, il TL ne assumerà pienamente compiti e responsabilità.

Caratteristiche professionali richieste

La persona chiamata a svolgere il ruolo di OL deve possedere le seguenti caratteristiche:

- conoscenza delle metodiche di analisi nello specifico ambito;
- conoscenza delle normative sulla sicurezza negli ambienti di lavoro e sulla buona pratica di laboratorio;
- conoscenza della strumentazione utilizzata;
- diploma di scuola media superiore o laurea in materie attinenti alle attività svolte.

CENTRO AMMINISTRATIVO

Il LabCAP si interfaccia con la Segreteria Amministrativa del Dipartimento, ma questa non rientra nel controllo del SGQ.

La Segreteria del Dipartimento dipende dall'Amministrazione Centrale.

Le attività riguardano:

- l'espletamento delle pratiche burocratiche, amministrative e contabili inerenti la gestione degli ordini, degli acquisti e delle forniture dell'intero Laboratorio.
- l'attività di archiviazione degli ordini di spesa, delle bolle e delle fatture relative agli stessi;
- le attività di stesura e archiviazione delle fatture per analisi effettuate in conto terzi;
- completamento all'interno del Bilancio del Dipartimento, delle pratiche contabili trasmesse dal TL relative alle entrate del laboratorio;
- gestione delle uscite relative ai pagamenti per acquisti di beni, forniture, servizi, compensi per missioni, rimborsi spese, prestazioni di lavoro autonomo occasionale e collaborazioni coordinate e continuative;
- attività propedeutica alla stipula di contratti e convenzioni;
- la gestione del patrimonio, in particolare il carico e lo scarico inventariale, ricapitolazione e reinventariazione.

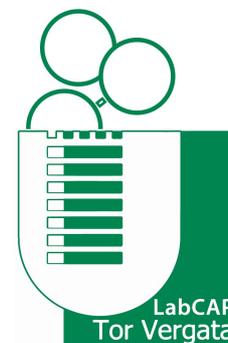
MQ_5

titolo documento: **Leadership**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



CENTRO INFORMATICO

Il LabCAP si interfaccia con il Centro informatico del Dipartimento, ma questo non rientra nel controllo del SGQ.

Le attività riguardano la gestione :

- della rete informatica del Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche e del LabCAP.
- delle risorse hardware e software in dotazione ai Laboratori.

Inoltre:

- provvede all'installazione di software sui computer del Laboratorio;
- collabora alla valutazione delle offerte per l'acquisto di strumentazione informatica e per l'acquisto di software;
- realizza e gestisce la pagina Web del Dipartimento e dell'Università
- gestisce la rete informatica del Dipartimento e mette a punto procedure per l'utilizzo dei computer, al fine di garantire le condizioni di sicurezza e segretezza dei dati.

CENTRO PER LA SICUREZZA (PRS)

Il LabCAP si interfaccia con il Centro per la Sicurezza del Dipartimento, ma questo non rientra nel controllo del SGQ.

Le attività del Preposto per la Sicurezza (PRS) riguardano:

- la gestione delle problematiche generali inerenti la Sicurezza del Dipartimento;
- la messa in sicurezza degli spazi comuni del Dipartimento;
- i rapporti con i competenti Uffici dell'Ateneo;
- i rapporti con le altre Strutture interne ed esterne al LabCAP;
- il coordinamento delle attività inerenti la Sicurezza dei singoli responsabili dei servizi del Dipartimento
- la gestione dei documenti necessari a garantire il rispetto della Normativa sulla Sicurezza.

AUDITOR (AUD)

Il RGQ svolge le attività di Auditor nel corso delle Verifiche ispettive interne (VI) come da Piano annuale. Nel caso di Audit alla Funzione Qualità, il DLabCAP affida l'incarico di Ispettore ad un TL che per formazione, requisiti e competenze può assolverne il ruolo. In particolare dovrà:

- predisporre il piano della verifica alla Q;

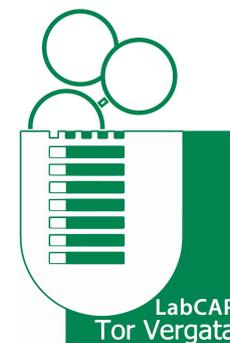
MQ_5

titolo documento: **Leadership**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



- effettuare la VI;
- predisporre il rapporto di VI.

Caratteristiche professionali richieste

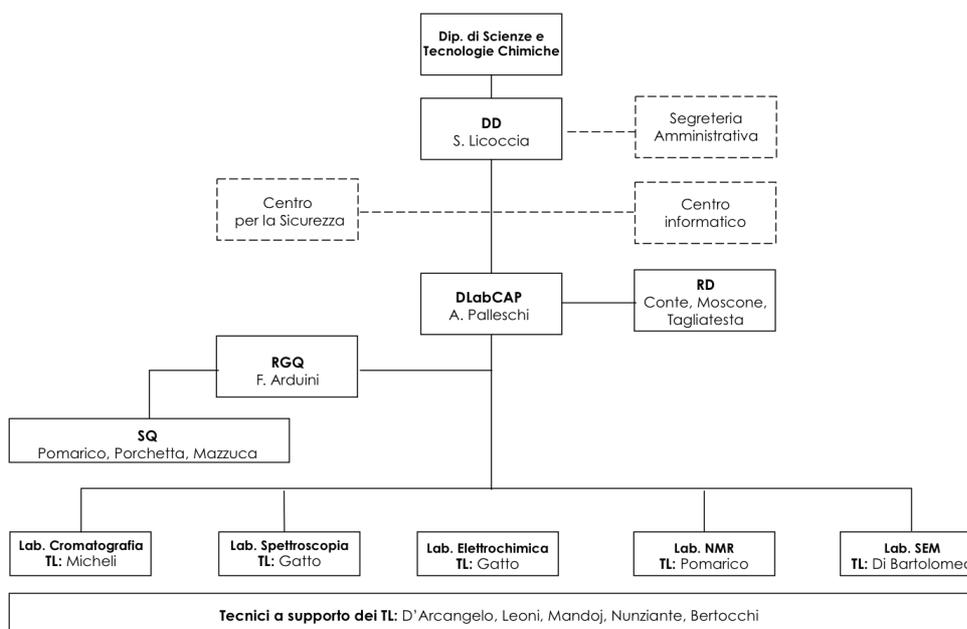
L' Auditor dovrà possedere le seguenti competenze:

- frequenza documentata di corsi sul sistema di gestione qualità;
- precedenti partecipazioni a verifiche ispettive;
- capacità di utilizzo di tecniche e strumenti informatici;
- laurea in discipline scientifiche;

ORGANIGRAMMA DEL LABCAP

Si rimanda a documento in allegato.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA
Laboratorio Controllo Attività Produttive – LABCAP



Organigramma Nominale LabCAP
1/1

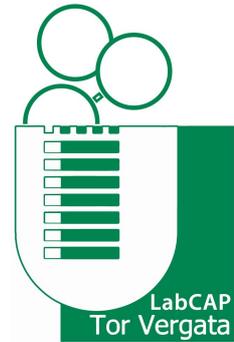
MQ_6

titolo documento: **Pianificazione**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



6.1 Azioni per affrontare i rischi e le opportunità

6.1.1

Il LabCAP ha pianificato il proprio SGQ, considerando i fattori esterni ed interni che influenzano il conseguimento dei risultati attesi e determinato i rischi e l'opportunità (vedi procedura P12 Controllo indicatori qualità) necessari a:

- a) assicurare che il SGQ consenta il conseguimento del risultato atteso
- b) accrescere gli effetti desiderati
- c) prevenire o ridurre gli effetti indesiderati
- d) perseguire il miglioramento

6.1.2

Il LabCAP ha pianificato:

- a) le azioni per affrontare rischi ed opportunità
- b) le modalità per:
 1. integrare e attuare tali azioni con i processi identificati nell'ambito del SGQ
 2. valutare l'efficacia di queste azioni.

6.2 Obiettivi per la Qualità e pianificazione per il loro raggiungimento

6.2.1

Il LabCAP ha stabilito gli obiettivi per la qualità relativamente alle diverse funzioni, livelli e processi necessari al SGQ; essi sono:

- a) coerenti con la politica per la Qualità
- b) misurabili
- c) coerenti con i requisiti applicabili
- d) pertinenti alla conformità dei prodotti e all'aumento della soddisfazione del Cliente
- e) monitorati
- f) comunicati
- g) aggiornati
- h) corredati di informazioni documentate

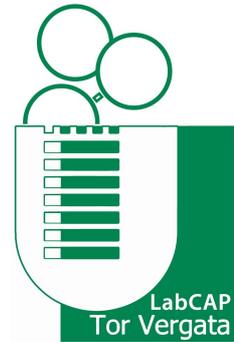
MQ_6

titolo documento: **Pianificazione**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



6.2.2.

Nella pianificazione di come raggiungere gli obiettivi prefissati, il LabCAP ha determinato:

- a) le modalità
- b) le risorse necessarie
- c) le responsabilità
- d) la conclusione
- e) la valutazione dei risultati.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Le modifiche che il LabCAP determina di apportare al SGQ vengono realizzate in modo pianificato (MOD. (P12)_1).

Il LabCAP considera:

- a) il motivo per cui sono state decise le modifiche
- b) il mantenimento dell'integrità del SGQ
- c) la disponibilità di risorse
- d) l'attribuzione delle responsabilità delle modifiche.

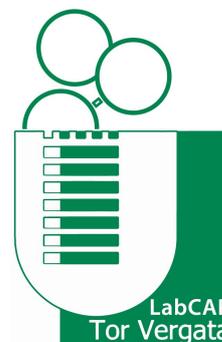
MQ_7

titolo documento: **Supporto (Gestione delle Risorse)**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



7.1 Risorse

7.1.1 Generalità

Il LabCAP determina e fornisce le risorse necessarie per l'istituzione, l'attuazione, il mantenimento ed il miglioramento continuo del SGQ.

Il Laboratorio tiene conto delle:

- a) capacità delle risorse e i vincoli su di esse
- b) cosa ottenere dai fornitori esterni.

Il personale operante nei laboratori del LabCAP è composto da tecnici laureati e tecnici diplomati, contrattisti (assegnisti e borsisti), ricercatori a tempo determinato e indeterminato e professori.

I metodi del LabCAP effettuano le seguenti attività:

- Acquisizione, identificazione, registrazione e archiviazione dei campioni
- Preparazione dei campioni
- Esecuzione delle prove di analisi
- Conservazione dei campioni
- Elaborazione dei dati e verifica dei risultati
- Aggiornamento continuo delle metodologie applicate
- Taratura e manutenzione degli strumenti
- Acquisto di materiali (reattivi, strumentazione, etc.)
- Gestione organizzativa e economica, rapporti coi Committenti e con l'Amministrazione del Dipartimento.

I laboratori sono suddivisi:

- Settori di analisi
- Servizio accettazione campioni
- Laboratori specifici cui indirizzare i campioni che possono eseguire la prova in funzione delle apparecchiature, della qualifica del personale e del carico di lavoro.

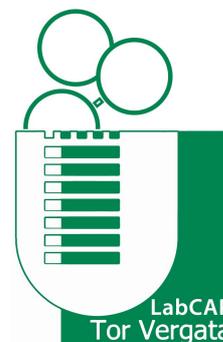
MQ_7

titolo documento: **Supporto (Gestione delle Risorse)**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



7.1.2 Persone

Il LabCAP determina e rende disponibili le persone necessarie per l'efficace attuazione del proprio SGQ e per il funzionamento e controllo dei suoi processi.

Il documento a cui si fa riferimento è la procedura P11 Gestione del Personale.

Personale tecnico del laboratorio:

Il personale può essere distinto in personale strutturato e studenti/contrattisti-ospiti (mod. P11_1 Scheda del personale); ne consegue una diversa programmazione dell'attività formativa e lavorativa. Il personale è tenuto per contratto o per firma di una apposita dichiarazione, a mantenere il segreto di ufficio.

Il personale non strutturato viene formato da TL sulla sicurezza e addestrato sulle modalità di effettuazione delle prove dai rispettivi TL; i TL stabiliscono il momento in cui la persona è idonea a svolgere l'attività prevista (mod. P11_2 Scheda addestramento). Oltre alla formazione e all'addestramento il personale strutturato viene aggiornato in base alle esigenze conseguenti al SGQ del Laboratorio.

7.1.3 Infrastruttura

I laboratori del LabCAP occupano i locali identificati nelle planimetrie allegate, nell'edificio del Dipartimento di Scienze e Tecnologie Chimiche dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata".

Questi locali sono forniti delle infrastrutture necessarie allo svolgimento delle attività specifiche dei laboratori di:

- L01: Laboratorio Metodi Cromatografici
- L02: Laboratorio Metodi Spettroscopici
- L03: Laboratorio Metodi Elettrochimici
- L04: Laboratorio NMR
- L05: Laboratorio SEM

È responsabilità di RL far sì che le condizioni dell'ambiente di lavoro rimangano ottimali per l'esecuzione delle prove (secondo quanto previsto dai metodi di prova e dai manuali delle apparecchiature) attivando in caso di necessità i servizi tecnici del Dipartimento, e curando, in collaborazione con i TL, la manutenzione delle apparecchiature, tramite le ditte incaricate.

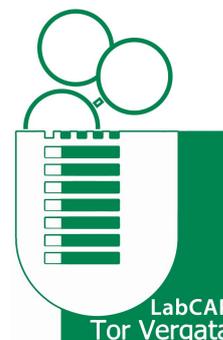
MQ_7

titolo documento: **Supporto (Gestione delle Risorse)**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



In collaborazione con il RI viene mantenuto efficiente il sistema informatico (sia hardware che software), necessario sia per la produzione dei dati, sia per la comunicazione interna e con l'esterno.

7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi

Il LabCAP determina, mette a disposizione e mantiene l'ambiente necessario per il funzionamento dei suoi processi e per conseguire la conformità dei prodotti/servizi.

L'ambiente idoneo risulta dalla combinazione di fattori umani, come sociali (non ci sono discriminazioni), psicologici (evitare situazioni di stress) e fisici (idonee condizioni di temperatura, calore, umidità, illuminazione, flusso d'aria, igiene, rumore).

Inoltre sono stati identificati i rischi specifici derivanti da attività condotte in Laboratorio:

Fasi principali del Processo – INPUT e OUTPUT	Interazioni con altri Processi/Funzioni
<p>Modalità. Dopo aver individuato e analizzato i rischi inerenti l'attività di laboratorio, per ridurli si attuano gli interventi concreti previsti: sostituzione o eliminazione degli strumenti pericolosi, uso obbligatorio di dispositivi di protezione individuale e collettiva, rigida osservanza delle regole comportamentali stabilite. Per realizzare tutto ciò RL deve garantire la gestione in sicurezza del personale e, in collaborazione con tutti i TL, degli ambienti e delle attrezzature di lavoro.</p>	<p>mod. P06 Gestione delle apparecchiature mod. P09 Gestione degli approvvigionamenti mod. P11 Gestione del personale (Centro per la sicurezza)</p>
↓	
<p>Gestione del personale. E' prevista la formazione obbligatoria di tutto il personale; per il personale non strutturato viene svolta dal personale interno. L'uso dei DP e la consultazione delle schede di sicurezza dei prodotti chimici sono obbligatori; devono inoltre essere rispettate le norme di comportamento previste per la normale attività e per le situazioni di emergenza.</p>	<p>mod. P11 Gestione del personale</p>
↓	
<p>Gestione degli ambienti e delle attrezzature di lavoro. I singoli TL sono direttamente responsabili del funzionamento degli strumenti in quanto responsabili della manutenzione e dell'addestramento degli operatori non strutturati; devono inoltre controllare il contenuto delle cassette di pronto soccorso e il buon funzionamento delle docce di sicurezza. Per tutti gli impianti centralizzati, per gli estintori, per l'agibilità delle vie di fuga e per la relativa segnaletica i TL hanno solo responsabilità di monitoraggio e segnalazione agli uffici competenti.</p>	<p>mod. P06 Gestione delle apparecchiature</p>

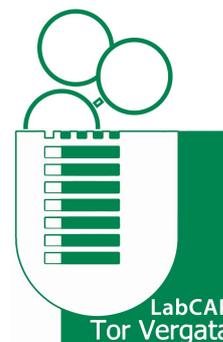
MQ_7

titolo documento: **Supporto (Gestione delle Risorse)**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

7.1.5.1 Generalità

Quando, per verificare la conformità dei prodotti/servizi tramite strumenti di monitoraggio e misurazione, il LabCAP determina e mette a disposizione le risorse necessarie per assicurare risultati validi e affidabili.

Pertanto, il LabCAP deve assicurare che le risorse messe a disposizione:

- a) siano adatte allo specifico tipo di attività di monitoraggio e misurazione
- b) siano conservate in uno stato tale da assicurare la loro idoneità per lo scopo.

7.1.5.2 Riferibilità delle misurazioni

Le apparecchiature di misura utilizzate nei laboratori del LabCAP sono:

- a) identificate (mod. P06_1 Elenco apparecchiature)
- b) tarate e/o verificate ad intervalli specificati (mod. P06_2 Scheda apparecchiatura e P06_3 manutenzione programmata)
- c) salvaguardate (mod. P06_4 Registro della manutenzione ordinaria)

Le suddette operazioni sono documentate e tali documentazioni sono conservate presso ciascuno dei laboratori facenti capo al LabCAP.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

Il LabCAP stabilisce la conoscenza necessaria per il funzionamento regolare dei processi e per il conseguimento della conformità dei prodotti/servizi. Pertanto, viene annualmente redatto un Piano dei corsi (mod. P11-5 Programma formazione) e qualora si verificano dei cambiamenti di esigenze, sono predisposti dei corsi di formazione ed apprendimento mirati ad aumentare la conoscenza.

7.2 Competenza

LabCAP annualmente stila un piano di Addestramento e Formazione (mod. P11-5 Programma formazione) con il quale si prefigge di:

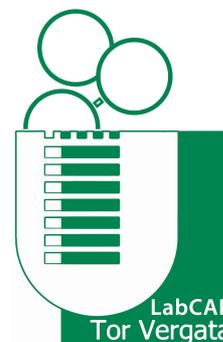
MQ_7

titolo documento: **Supporto (Gestione delle Risorse)**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



-
- a) determinare le competenze necessarie per le persone che svolgono attività di Analisi e Ricerca sotto il proprio controllo e che influenzano le prestazioni e l'efficacia del SGQ.
 - b) assicurare che queste persone siano competenti sulla base di istruzione, formazione o esperienza appropriata (rif. anagrafica - documento sintesi competenze). (mod. P11-1 Scheda del personale)
 - c) ove applicabile, intraprendere azioni per acquisire necessarie competenze e valutare l'efficacia delle azioni intraprese
 - d) conservare appropriate informazioni documentate quale evidenza delle competenze in una cartella ([presenze - corsi di formazione](#)) nella piattaforma condivisa LabCAP.

7.3 Consapevolezza

Il LabCAP assicura che il personale operante nei laboratori sia consapevole:

- a) della Politica per la Qualità
- b) degli obiettivi per la Qualità
- c) del contributo che ha sull'efficacia del SGQ
- d) delle conseguenze derivanti dal non adempiere ai requisiti del SGQ.

7.4 Comunicazione

Il LabCAP ha stabilito che nelle comunicazioni interne ed esterne pertinenti al SGQ siano chiare le informazioni quali:

- a) cosa comunicare
- b) quando comunicare
- c) con chi comunicare
- d) come comunicare
- e) chi comunica.

Per quanto riguarda quest'ultimo punto: il DD, il DLabCAP e l'ITL hanno la responsabilità e l'autorità per mantenere i rapporti con enti esterni, quali aziende, enti locali, istituzioni, al fine di promuovere l'integrazione del Laboratorio nel tessuto locale.

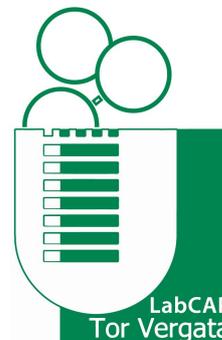
MQ_7

titolo documento: **Supporto (Gestione delle Risorse)**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



RGQ ha la responsabilità di informare il personale, anche attraverso incontri di formazione appositi, riguardo alle corrette modalità di interpretazione e implementazione delle procedure previste dal SGQ di Dipartimento.

All'interno del Dipartimento gli strumenti per garantire la comunicazione interna sono di diverso tipo:

- e-mail tra il DLabCAP e i RL
- riunioni del Consiglio di Dipartimento, nelle quali sono presenti rappresentanti di tutti i laboratori del LabCAP;
- riunioni periodiche di coordinamento e di programmazione delle attività coordinate da RL;
- riunioni periodiche tra RGQ, RL, TL di verifica del Sistema di Gestione Qualità come prevede la procedura P10 (Verifiche ispettive interne, riesame) e soddisfazione del cliente;
- rapporti operativi con i responsabili degli altri settori di attività del LabCAP(?) RA, RI e PRS.

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Generalità

Il LabCAP s'impegna a stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il SGQ ed a migliorare con continuità l'efficacia attraverso:

- identificazione dei processi e delle loro interazioni
- definizione dei criteri necessari ad assicurarne l'efficacia

7.5.2 Creazione ed aggiornamento

Nel creare ed aggiornare le informazioni documentate, il LabCAP assicura adeguati:

- identificazione e descrizione dei documenti (P01 Gestione dei documenti e delle registrazioni).
- formati e supporti
- riesame ed approvazione dei documenti

7.5.3 Controllo delle informazioni documentate

7.5.3.1

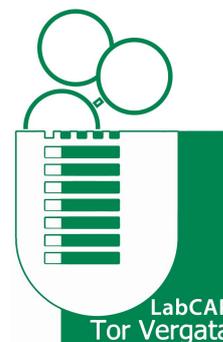
MQ_7

titolo documento: **Supporto (Gestione delle Risorse)**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



Il LabCAP assicura che i documenti afferenti al SGQ siano tenuti sotto controllo, per assicurare che

- a) siano disponibili ed idonei all'utilizzo dove e quando necessario
- b) siano adeguatamente protette (perdita di dati, riservatezza, utilizzo improprio, perdita di integrità).

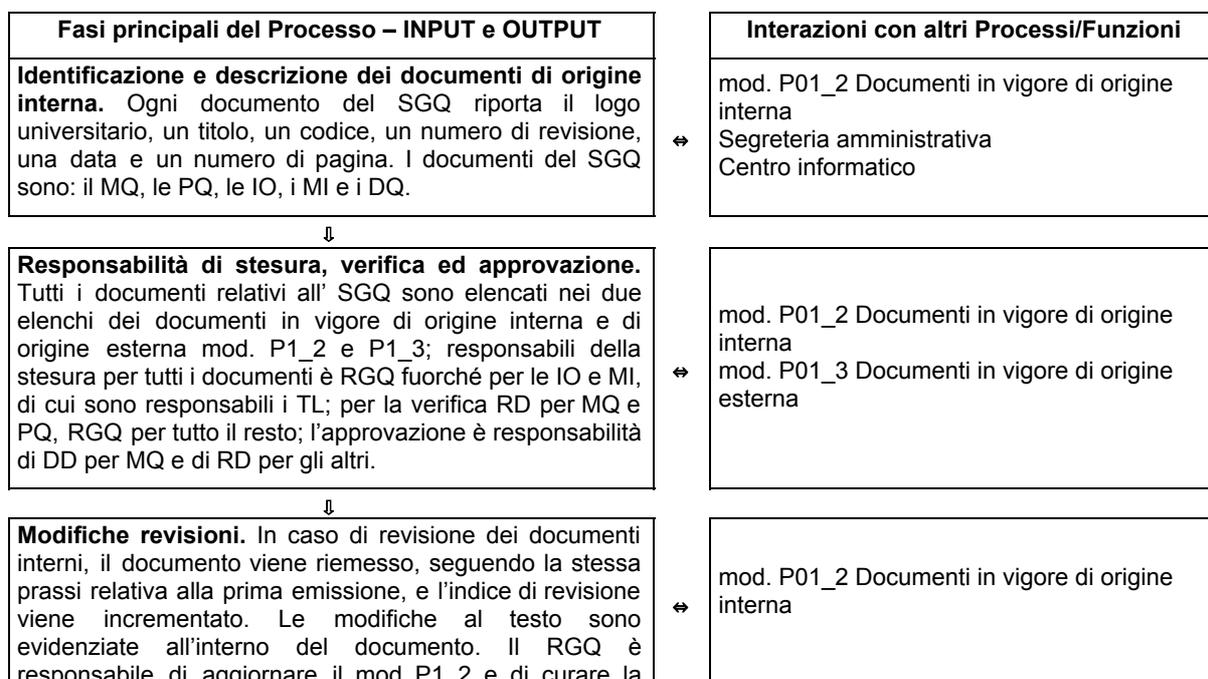
7.5.3.2

Per tenere sotto controllo le informazioni documentate, il LabCAP esegue le seguenti attività:

- a) distribuzione (siano facilmente identificate), accesso (facilmente rintracciabili nel SGQ), reperimento e utilizzo,
- b) archiviazione e preservazione (siano opportunamente conservate, tracciabili quando sono distribuiti all'esterno)
- c) controllo (siano tenute sotto controllo le relative modifiche)
- d) aggiornamento ed eliminazione (siano gestite le versioni obsolete).

Il LabCAP ha identificato il seguente processo di Gestione dei documenti e delle registrazioni.

Il documento a cui si fa riferimento è la procedura P01 "Gestione dei documenti e delle registrazioni".



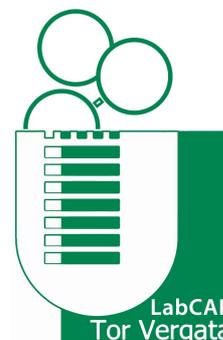
MQ_7

titolo documento: **Supporto (Gestione delle Risorse)**

revisione **0**

data **24/01/2018**

descrizione modifica - *emissione*



distribuzione controllata dei documenti, con conseguente ritiro delle copie superate e archiviazione dell'originale.



Distribuzione dei documenti. La distribuzione dei documenti può essere controllata, quando la distribuzione è registrata e aggiornata ad ogni revisione, oppure non controllata, quando la distribuzione non è registrata né aggiornata. Il RGQ è responsabile della distribuzione controllata dei documenti; tale distribuzione riguarda documenti sia interni sia esterni.



mod. P01_1 Lista di distribuzione
Centro informatico



Gestione dei documenti esterni. I documenti di origine esterna sono: manuali, norme, leggi, regolamenti e metodi di prova. Per tali documenti il RGQ tiene aggiornato il mod P1_3 e, se necessario, li distribuisce in copia controllata.



mod. P01_3 Documenti in vigore di origine
esterna
mod. P01_1 Lista di distribuzione
centro informatico

Archiviazione e back-up. Il RGQ è responsabile dell'archiviazione dell'originale dei documenti in vigore e della loro conservazione per almeno 3 anni; inoltre ogni sei mesi RGQ effettua il back-up dei documenti del SGQ.



mod. P01_4 Documenti di registrazione
centro informatico



Gestione delle registrazioni. I documenti di registrazione sono tutti i documenti su cui vengono registrati i dati e/o i risultati di attività riferiti al SGQ, sono elencati in Documenti di registrazione della Qualità e la loro gestione comprende le attività di raccolta, archiviazione, analisi e conservazione. Prima dell'archiviazione il RGQ verifica la loro completezza formale; qualora fosse necessario ne richiede completamento o sostituzione agli emittenti. Il tempo di conservazione delle registrazioni è indicato nell'Elenco documenti di registrazione della Qualità; gli atti relativi alle attività di prova hanno tempi di archiviazione definiti nella procedura P1 al § 5.4.2. Il RGQ ha la responsabilità di eseguire il back-up di tutte le registrazioni effettuate sui PC.



mod. P01_1 Lista di distribuzione
mod. P01_2 Documenti in vigore di origine
interna
mod. P01_3 Documenti in vigore di origine
esterna
mod. P01_4 Documenti di registrazione
centro informatico