

Manuale della Qualità

Politica della Qualità

La Società persegue gli obiettivi di raggiungimento e continuo miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti ai propri clienti.

Principi fondamentali per la qualità dei servizi offerti sono:

1. l'impegno da parte dell'Alta Direzione a garantire la buona pratica professionale;
2. il posizionamento in una fascia medio-alta di mercato sulla base dei seguenti punti elencati in ordine di priorità:
 - diffusione della cultura metrologica e della importanza dell'accreditamento come riconoscimento della competenza,
 - di rigore e qualità dei risultati in termini di precisione ed affidabilità delle misure (incertezza e di accuratezza) in riferimento alle necessità del cliente,
 - qualità in senso generale del servizio, con particolare riferimento ai tempi di consegna, rispondenza alle aspettative del cliente e delle associazioni del territorio, oltre che degli scopi societari;
3. - la definizione di obiettivi puntuali specifici per ciascuna area / funzione aziendale, con indicazione delle risorse messe a disposizione dall'Alta Direzione;
4. l'impegno da parte dell'Alta Direzione a garantire che tutto il personale abbia:
 - adeguata familiarità con la documentazione del Sistema di Gestione,
 - che sia a conoscenza della presente Politica,
 - che ne sia informato dopo ogni modifica/revisione;
5. l'attuazione a tutti i livelli dell'organizzazione della politica della qualità in conformità a quanto prescritto nelle norme di riferimento, in particolare nelle ISO 9001, ISO 17025 e ISO 17065 e nel rispetto delle prescrizioni dell'Ente di Certificazione, degli Organismi di Accreditazione ACCREDIA, dell'EA e dell'ILAC;
6. la continuità del sistema e dei suoi principi nel caso di mutamenti delle condizioni, interne ed esterne all'organizzazione;
7. la soddisfazione ed il coinvolgimento dei soci, dei fornitori e dei clienti;
8. il coinvolgimento strategico del personale, a tutti i livelli, per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, attraverso il rispetto e l'applicazione dei documenti di sistema, e perseguendone la massima motivazione attraverso la formazione continua;
9. il perseguimento del continuo miglioramento e la massima efficacia del Sistema di Gestione.

In merito alle singole aree di attività si stabilisce di considerare i seguenti **punti cardine**:

- per le attività di ricerca, il raggiungimento di risultati di eccellenza in ciascuno degli ambiti operativi del Parco con il contenimento massimo dei costi e con la più ampia diffusione dei risultati alle aziende del territorio di riferimento;
- per le attività di prova e taratura e certificazione di prodotto, la garanzia della massima imparzialità dei risultati e la ricerca della massima attendibilità degli stessi con il contenimento delle incertezze, procedurali e strumentali (con riguardo anche ai costi del servizio).

La Direzione stabilisce **obiettivi per la qualità** pertinenti a ciascuna area, funzione ed a ciascun livello dell'organizzazione; tali obiettivi sono misurabili e coerenti con la politica della qualità adottata e sono discussi e verificati con cadenza periodica almeno una volta ogni sei mesi.

Sono definiti **obiettivi primari** dell'organizzazione:

- acquisire sempre maggiore competitività nei confronti dei concorrenti ed ampliare le quote di mercato;
- contenere i costi di esercizio, mediante un rigido controllo delle spese e pianificazione degli investimenti (attraverso budget annuali);
- utilizzare sempre laddove esistenti metodi ufficiali, con riscontro puntuale delle prestazioni di riferimento
- diminuire l'incidenza e l'impatto delle non conformità e dei reclami dei clienti;
- migliorare il servizio reso al Cliente ed aumentarne la soddisfazione in tutte le sue aspettative, espresse, implicite e cogenti, garantendo il massimo rispetto dei tempi di consegna e fornendo assistenza in maniera chiara ed esaustiva
- aumentare la motivazione del personale e migliorarne le condizioni di lavoro, soprattutto in termini di sicurezza;
- diffondere le tematiche connesse con la ricerca e l'innovazione tecnologica anche attraverso la cultura della formazione continua.

La Direzione ritiene strategici i seguenti settori, per ognuna delle sedi:

SEDE DI FERENTINO

Laboratorio di taratura e prove meccaniche, tecnologiche ed ambientali

- il settore **“aerospazio”** in relazione alla presenza di industrie primarie sul territorio. In questa ottica si prescrive di garantire la conformità con la norma di settore ISO 9100 e di sperimentare e perseguire la conformità con i requisiti specifici di Leonardo Elicotteri (Gruppo Finmeccanica). In questo ambito sono richiesti continui aggiornamenti della documentazione di prova e taratura e l'adozione i sistemi gestionali operativi di primo livello (i.e. SW gestionali e sistemi per la verifica da remoto). In merito alle attività di ricerca e servizio nel settore specifico la Direzione si orienta verso attività sui materiali per uso aeronautico (anche *compositi*) relative a prove ad elevata velocità di deformazione ed impatto;
- il settore **“direttiva MID”** in relazione al riconoscimento ottenuto dal Ministero dello Sviluppo Economico nel 2009 come Organismo Notificato ai sensi della Direttiva Europea 2014/32/UE (direttiva MID) con particolare riferimento al settore di misure dell'energia chimica (contatori del gas MI-002), dell'energia termica (contatori di calore MI-004) e della contabilizzazione di volumi di liquidi (MI-001) e soprattutto nell'ambito della Convenzione Quadro **“Pa.L.Mer.-DiCem”** il Palmer e il Dipartimento di Ingegneria Meccanica e Civile dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale;
- il settore **“metrologia”** nel quale il Palmer e il Dipartimento di Ingegneria Meccanica e Civile dell'Università degli Studi di Cassino e del Lazio Meridionale hanno istituito un *Centro di Eccellenza Metrologica* per l'effettuazione di attività di ricerca, servizio di prova e taratura conto terzi, didattica e divulgazione scientifica. Il suddetto *Centro di Eccellenza* opera nell'ambito di tematiche di interesse reciproco ed i principali obiettivi sono rappresentati da:
 - dalla progettazione, realizzazione e messa a punto di nuove tecniche di misura e taratura e di caratterizzazione metrologica e validazione delle relative procedure di accreditamento, anche in settori attualmente non coperti da accreditamento;
 - dalla incentivazione degli scambi tecnico-scientifici con le industrie del territorio (piccole, medie e grandi) per quanto attiene le attività metrologiche e di innovazione e trasferimento;
 - dalla continua interazione di docenti, ricercatori e personale tecnico dell'Università con la Direzione Pa.L.Mer. per la condivisione di strategie di sviluppo dei servizi accreditati di laboratorio;
 - dalla diffusione della cultura metrologica, attraverso la realizzazione di corsi, seminari e la partecipazione alle iniziative istituzionali di ricerca e divulgazione scientifica;
 - la collaborazione sinergica nei servizi di taratura del DiCeM nei settori accreditati umidità relativa e pressione del LAT n° 105 del LAMI e del centro LAT n° 085 del Palmer;
- il settore **“misure e taratura di velocità veicoli”** con particolare riferimento alla convenzione stipulata con il Dipartimento di Ingegneria Elettrica e dell'Informazione (DIEI) per lo svolgimento di attività di taratura per conto del Centro LAT 105 e di ricerca su sistemi di misura non convenzionali per la velocità di veicoli stradali.

Servizi di Consulenza, Ricerca e Sviluppo Multidisciplinare

- L'assistenza ed il supporto alle PMI del territorio nella realizzazione di attività di ricerca, sviluppo e trasferimento tecnologico;
- L'attivazione di azioni di collaborazione con altri enti di ricerca e con i principali stakeholders (enti locali, associazioni di categoria...) territoriali;
- La promozione e diffusione delle opportunità di incentivazione disponibili a livello locale, nazionale e regionale, a sostegno di progetti di ricerca e sviluppo che possano vedere coinvolti i laboratori del Parco e le competenze presenti presso di essi.

SEDE DI LATINA

Laboratorio di prove chimiche, ambientali ed agroalimentari

Le attività del Laboratorio sono finalizzate a controllare, accertare e definire la rispondenza dei valori dei parametri fissati dalle normative nazionali e comunitarie vigenti per salvaguardare la salute umana ed animale. La natura degli investimenti condotti negli ultimi anni in termini di formazione del personale, strumentazioni altamente performanti e messa a punto metodiche analitiche altamente affidabili consentono oggi al laboratorio di fornire una soluzione completa, dal campionamento all'analisi, delle diverse matrici trattate, con particolare riferimento al settore ambientale (rifiuti, CDR/CSS, terreni, acque reflue, sotterranee). Oggetto preferenziale di questo settore di attività è rappresentato dalla caratterizzazione/classificazione dei rifiuti in generale. La tematica dei rifiuti è caratterizzata da un complesso quadro normativo che talvolta si sovrappone a quadri normativi diversi quali la classificazione, lo smaltimento, il recupero, la sicurezza, i siti contaminati, ecc... Il laboratorio offre supporto ambientale completo: dalla caratterizzazione merceologica del rifiuto, all'analisi di caratterizzazione ai fini della pericolosità e classificazione per il conferimento in discarica o per il monitoraggio degli impatti ambientali.

La maggior parte dei servizi analitici offerti, compreso il campionamento di CDR/CSS, sono accreditati ISO/IEC 17025.

Tra le diverse attività svolte in campo ambientale intese come attività di campionamento ed analisi:

- ai fini della classificazione del rifiuto ai fini della pericolosità secondo D.Lgs. 152/06 e s.m.
- di controllo sui rifiuti non pericolosi riutilizzabili sottoposti alle procedure semplificate in conformità a quanto indicato nel D.M. 05/02/98 come modificato dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i
- ai fini della classificazione di rifiuti industriali ai fini dello smaltimento in discarica eseguiti in conformità a quanto disposto nel DM 27/09/2010 e s.m.i.;
- ai fini dello smaltimento di Olio da dielettrici (determinazione PCB e PCT secondo normativa vigente)
- ai fini della verifica dell'idoneità dei rifiuti verdi o umidi alle attività di compostaggio
- ai fini della definizione dei siti da sottoporre a bonifica eseguiti nel rispetto di quanto riportato nel Testo Unico Ambientale D.Lgs. 152/06 e s.m.i.. (ex DM 471/99);
- ai fini delle prestazioni energetiche e delle emissioni di CO₂ dei combustibili liquidi e solidi secondari(CSS)
- Per la verifica della conformità dei Combustibili da Rifiuti CDR secondo metodiche UNI EN serie 15000 (ex UNI 9903)
- Per l'attribuzione del codice a tre cifre dei combustibili solidi secondari CSS,

Tra le diverse attività svolte in campo agroalimentare:

- analisi nutrizionali su olio, vino, latte e derivati, prodotti conservati, mangimi e materie prime;
- analisi di sofisticazione di prodotti agroalimentari;
- analisi di contaminazione da metalli pesanti, sostanze organiche e micotossine

Manuale della Qualità

Politica della Qualità

La Direzione, pertanto, affinché tutti i processi aziendali avvengano in armonia con le politiche stabilite, ha istituito un apposito organismo aziendale, la Direzione Qualità, cui ha demandato il compito di diffondere, far comprendere, attuare e sostenere a tutti i livelli aziendali quanto prescritto nel presente Manuale e nei documenti del sistema.

Ciascuna persona identificata nell'organigramma, nel manuale e nelle procedure è responsabile dell'applicazione delle disposizioni riportate. Eventuali divergenze che non possono essere risolte attraverso l'organizzazione in atto, devono essere sottoposte alla Direzione per una risoluzione definitiva in armonia al presente manuale.

Si dispone che la politica aziendale per la qualità, unitamente all'organigramma nominativo aziendale, sia approvata dalla Direzione ed esposta in bacheca.

La Direzione dovendo garantire che la politica della qualità sia sempre efficace ed idonea al sistema adottato, provvederà ad un riesame della stessa ad intervalli prestabiliti e almeno annualmente durante la riunione di riesame del sistema.

La Direzione inoltre sancisce l'impegno a fornire risorse adeguate per il raggiungimento e mantenimento della buona pratica professionale, della conformità alle norme di riferimento e della qualità del servizio ai Clienti.

*Firma del Presidente
del Pa.L.Mer.*

