La divisione **Organismo d'Ispezione della Laser Srl** punta ad offrire un servizio di qualità che soddisfi l'esigenze dei **Clienti**, nel pieno rispetto dei requisiti imposti dalle normative vigenti.

La soddisfazione del **Cliente** è uno dei principali indici di misura delle prestazioni dell'Organismo e la Direzione ha come obiettivo il raggiungimento di un alto livello qualitativo per i servizi offerti, garantendo le risorse necessarie a incrementare le competenze e le capacità del personale Ispettivo.

L'ingresso in scena del **Decreto 21 aprile 2017 n°93** ha portato notevoli cambiamenti al panorama delle Verifiche Periodiche su strumenti di misura.

Questo Decreto rappresenta il **Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea.**

La Direzione dell'Organismo d'Ispezione della Laser Srl considera queste novità come un occasione di miglioramento, e dopo anni di esperienza nel settore tramite il Laboratorio Metrologico Laser Lab, intende accettare queste nuove sfide che il mercato offre.

I nuovi requisiti richiesti dal Decreto 21 aprile 2017 n°93 prevedono il possesso di un certificato di accreditamento rilasciato da **Accredia**, Ente unico Nazionale di accreditamento designato dal Governo Italiano, in applicazione del Regolamento Europeo n°765/2008.

Consapevole dell'importanza e del valore dell'accreditamento, quale attestazione formale di competenza, la Direzione ha attuato un **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla norma internazionale **UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012**, come Organismo d'Ispezione di Tipo C, come contemplato all'Appendice A3 della norma, e in riferimento ai regolamenti generali di Accredia, per soddisfare i requisiti del Decreto.

La norma focalizza le attenzioni sull'importanza dell'**Imparzialità** e **Indipendenza** delle attività, come sinonimo di **Obiettività** nella valutazione di un risultato e, allo stesso momento, fonte di fiducia nei confronti dei servizi offerti. Tramite la Politica della Qualità, la Direzione intende diffondere questi e altri principi cardine dell'Organismo, consapevolizzando il personale sull'importanza dell'Accreditamento, il rispetto dei regolamenti e delle norme, il valore dell'integrità professionale.

L'Indipendenza è garantita tramite una separazione delle responsabilità all'interno dell'Organizzazione.

I responsabili dell'Organismo d'Ispezione non dipendono gerarchicamente da altri Responsabili di settori potenzialmente in conflitto (progettazione, commercializzazione,. Manutenzione), ne sono coinvolti in tali attività. Essi dipendono direttamente dal Legale Rappresentante della Laser Srl.

L'imparzialità è intesa come obiettività nella valutazione di uno strumento di misura, basandosi su evidenze oggettive. Le decisioni non devono essere in nessun caso influenzate da pressioni di tipo economico o di altra natura. Il personale Ispettivo deve attenersi alle procedure e disposizioni del Sistema di Gestione Qualità e ai requisiti di conformità previsti dalle norme e regolamenti in vigore, producendo evidenze scritte dei risultati e delle decisioni in maniera tale da consentire ai Responsabili dell'Organismo di esaminare le registrazioni prodotte per giudicare l'operato degli Ispettori.

Gli Ispettori non devono cedere a pressioni di tipo economico o di altra natura, da parte dei Clienti o di altre persone, per influenzare l'esito delle Ispezioni, e sono tenuti a comunicare al Responsabile Tecnico qualsiasi situazione o circostanza che possa aver anche solo tentato di pregiudicare l'esito del loro operato.

La remunerazione del personale Ispettivo non dipende dal numero di Ispezioni effettuate ne tanto meno dal loro esito.

Il personale dell'Organismo deve garantire la **Riservatezza** delle informazioni e dei dati che saranno a loro conoscenza durante lo svolgimento delle mansioni, rispettando la privacy del Cliente e applicando le modalità previste dal SGQ in merito al trattamento dei dati riservati.

Tutti i dati acquisiti e archiviati presso l'Organismo saranno utilizzati esclusivamente dal personale dell'Organismo per lo scopo di Verifica Periodica e non verranno per nessun motivo usati per altre attività ne diffusi a terzi. Fanno eccezione le prescrizioni normative in materia di comunicazioni obbligatorie dei dati delle verifiche periodiche, previste dal Decreto e dai regolamenti Accredia, e richieste da parte di organi giudiziari o di vigilanza.

Per fornire al Cliente un servizio altamente professionale, solamente il personale in possesso delle competenze e delle capacità necessarie a soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione Qualità potrà essere abilitato ad effettuare le Ispezioni, garantendo così il rispetto dei regolamenti e delle norme applicate al contesto.

A tal proposito, il personale Ispettivo deve frequentare i corsi di formazione previsti per l'abilitazione a Ispettore, in modo da raggiungere il livello di preparazione atteso, e sarà valutato idoneo solo al superamento dei test previsti dal percorso di abilitazione. Inoltre, sarà oggetto di supervisione da parte dei Responsabili durante lo svolgimento delle mansioni, per garantire il mantenimento delle capacità e competenza acquisite.

Il personale Ispettivo deve sottostare alle decisioni dei suoi responsabili in merito a eventuali carenze prestazionali o non conformità riscontrate la supervisione del proprio operato.

Sarà la Direzione in collaborazione con il Responsabile Tecnico a valutare le azioni da intraprendere, che in funzione dei casi, possono comportare ulteriori sessioni formative di recupero e, in presenza di gravi minacce ai principi della Qualità dell'Organismo, possono portare alla sospensione o revoca dell'abilitazione.

Tutti i campioni di misura in dotazione all'Organismo sono riferibili ai campioni di misura nazionali o internazionali, in quanto l'Organismo si rivolge esclusivamente a centri di taratura accreditati LAT, aderenti agli accordi di mutuo riconoscimento EA / ILAC / IAF MRA. Il Sistema di Gestione Qualità prevede delle modalità di selezione e accettazione delle apparecchiature, abbinate a programmi di taratura e manutenzione atti a garantire la validità e l'affidabilità della strumentazione utilizzata in campo dagli Ispettori. A sua volta, gli Ispettori sono responsabili della movimentazione e dell'utilizzo degli strumenti a loro affidati.

L'Organismo mette in campo esclusivamente personale formato, abilitato e autorizzato all'uso della strumentazione da lavoro. La formazione comprende anche gli aspetti legati alla sicurezza sui luoghi di lavoro per la tipologia di rischio associata all'attività.

Qualsiasi reclamo da parte del Cliente verrà gestito in maniera obiettiva e imparziale, analizzando le cause ed elaborando soluzioni mirate ad evitare il ripetersi dell'accaduto. Il personale che gestirà i reclami sarà diverso

dal personale che li ha generati. Il Cliente sarà informato su tutti gli sviluppi del caso e dovrà dare cenno di approvazione per le soluzioni applicate al reclamo.

Periodicamente saranno valutati i possibili rischi legati all'Indipendenza e Imparzialità del personale, per cercare di gestire e minimizzare/eliminare le possibili minacce che possono compromettere o deviare la conformità delle attività svolte dall'Organismo rispetto alle prescrizioni del Sistema di Gestione Qualità, in riferimento ai Decreti, Norme e Regolamenti vigenti.

Tutto il personale è tenuto ad agire con Imparzialità e Indipendenza, rispettando la riservatezza delle informazioni acquisite, svolgendo un servizio di alto livello sia dal punto di vista professionale, sia dal punto di vista della sicurezza.

Tutto il personale viene incaricato alle proprie mansioni mediante lettera d'incarico e rilascia una dichiarazione scritta in merito al rispetto dei principi di Indipendenza, Imparzialità, Riservatezza e Professionalità durante lo svolgimento delle mansioni attribuite.

Il personale dell'Organismo è tenuto a comunicare tempestivamente alla Direzione qualsiasi aspetto che possa compromettere i principi citati nella presente Politica della Qualità.

Le attività svolte dall'Organismo verranno periodicamente analizzate e valutate, e tramite gli strumenti messi a disposizione dal Sistema di Gestione Qualità, come ad esempio gli audit interni, le azioni correttive e preventive, la supervisione del personale Ispettivo, forniranno alla Direzione un quadro della Qualità dei servizi offerti dall'Organismo che consentirà di pianificare azioni mirate al miglioramento.

La Direzione intende far rispecchiare questi principi all'interno dell'Organismo d'Ispezione, definendo gli input essenziali da far interagire per ottenere l'output desiderati aggiungendo valore all'Organizzazione.

Per raggiungere gli scopi, la Direzione si impegna a:

- ✓ fornire all'Organismo d'Ispezione adeguate risorse e strutture necessarie al raggiungimento degli scopi di Accreditamento;
- ✓ utilizzare strutture e personale ispettivo che operino senza condizionamenti o pressioni di carattere commerciale, finanziario o di altra natura che possa influenzarne le decisioni;
- ✓ svolgere le attività ispettive garantendo l'imparzialità, l'indipendenza e la riservatezza attraverso l'impiego di personale qualificato e dotato di integrità professionale, identificando e gestendo possibili conflitti di interesse e possibili pressioni di tipo commerciale, finanziario o di altra natura, che possano compromettere i principi della Politica della Qualità;
- ✓ eliminare e/o tenere sotto controllo, minimizzandoli, eventuali rischi derivanti dalle sue attività, dalle sue relazioni o dalle relazioni del suo personale, relazioni che possono di fatto minacciare l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio dell'Organismo;
- ✓ garantire che la Politica della Qualità sia diffusa e compresa da tutto il personale;
- ✓ applicare i principi necessari per infondere fiducia nelle proprie attività quali l'imparzialità, la competenza, la responsabilità, la professionalità, la riservatezza, la soddisfazione del Cliente, il miglioramento continuo e la rapida ed efficace risposta ai reclami a tutti i livelli della propria organizzazione;
- ✓ collaborare al monitoraggio dei processi interni per garantirne la continua efficacia ed efficienza;
- ✓ collaborare alla gestione delle Non Conformità;

- ✓ consapevolizzare il personale sull'importanza dell'Accreditamento;
- ✓ fornire la necessaria autorità e l'assunzione diretta della responsabilità per le decisioni relative al rilascio, al mantenimento, all'estensione, alla sospensione e ritiro dell'Accreditamento ed al corretto utilizzo dello stesso;
- ✓ motivare, formare e aggiornare il personale operativo, e monitorare le sue prestazioni;
- ✓ assumersi la responsabilità sull'operato del personale;
- ✓ consentire l'accesso ai servizi a tutte le aziende che ne fanno richiesta, senza esclusioni;
- ✓ adottare un trattamento equo e paritario a tutti i clienti;
- ✓ non effettuare verifiche in presenza di minacce inaccettabili all'imparzialità e indipendenza;
- ✓ fornire una copertura assicurativa per le attività dell'Organismo;
- ✓ riesaminare periodicamente la Politica della Qualità;
- ✓ riesaminare periodicamente l'analisi dei rischi;
- ✓ stabilire periodicamente degli obiettivi e monitorare il raggiungimento dei traguardi;
- ✓ riesaminare periodicamente l'adeguatezza, la comprensione, l'attuazione ed efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

I Responsabili delle attività operative sono tenuti a rispondere della corretta ed efficace applicazione dei criteri e delle prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità, per quanto di loro competenza.

Manfredonia (FG), 21/02/2019

La Direzione dell'Organismo d'Ispezione della LASER Srl

L'Amministratore Unico
Giasi Giuseppe
LASER s.r.l.
Zona Industriale D3E
71043 MANFREDONIA - FG
Cod. Fisc. e Part. IVA 01954510713