	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

MANUALE DELLA QUALITA'

REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE ED EMISSIONE	
RSGQ		RSGQ		Direttore Generale	
(Dott. Serafino Barbati)		(Dott. Serafino Barbati)		(Ing. Luciano Capobianco)	
Data	26/02/2008	Data	27/02/2008	Data	28/02/2008


Copia controllata n° 1

Copia non controllata

Consegnata a RSGQ in data 26/03/2008

<i>Edizione</i>	<i>Revisione</i>	<i>Natura del documento (emissione / revisione)</i>	<i>Motivo dell'emissione</i>	<i>Data</i>
1	0	Emissione	Prima emissione	13/01/2003
1	1	Revisione	Sostituzione pag. 11 e pag. 26	07/04/2003
1	2	Revisione	Ampliamento campo di applicazione del SGQ pag.5 Introduzione acronimi pag.11	21/10/2003
2	0	Emissione	Seconda emissione	20/09/2004
3	0	Emissione	Terza emissione	12/12/05
3	1	Revisione	Inserimento progettazione e sviluppo	27/06/2006
3	2	Revisione	Estensione del SGQ alla Direzione Tecnica ed ai Dipartimenti Provinciali	29/01/07
3	3	Revisione	Variazione logo	21/09/07
3	4	Revisione	Inserimento acronimi LMSR,LSF,LSM	28/02/08


Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	1 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

INDICE GENERALE DELLE SEZIONI


1.	“SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE”	4
1.1.	GENERALITÀ: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE QUALITÀ	4
1.2.	CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE QUALITÀ	5
1.2.1	<i>Applicazione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 al Sistema Aziendale</i>	6
1.3.	UTILIZZAZIONE DEI PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	6
1.4.	PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA	7
1.4.1	<i>Profilo aziendale</i>	7
1.4.2	<i>Dati amministrativi</i>	8
1.4.3	<i>Struttura organizzativa</i>	8
1.4.4	<i>Descrizione delle attività considerate nel SGQ</i>	10
1.5.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ’	11
1.6.	STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE DI SISTEMA	13
2.	“RIFERIMENTI NORMATIVI”	15
3.	“ACRONIMI ,TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI”	16
3.1	ACRONIMI E ABBREVIAZIONI	16
4.	“SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ ”	18
4.1	REQUISITI GENERALI	18
4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	19
4.2.1	<i>Generalità’</i>	19
4.2.3	<i>Tenuta sotto controllo dei documenti</i>	21
4.2.4	<i>Tenuta sotto controllo delle registrazioni</i>	21
5.	“RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE”	23
5.1	IMPEGNO DELLA DIREZIONE	23
5.2	ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE	23
5.3	POLITICA DELLA QUALITÀ’	23
5.4	PIANIFICAZIONE	24
5.4.1	<i>Obiettivi per la qualità</i>	24
5.4.2	<i>Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità</i>	24
	RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE	25
5.5.1	<i>Responsabilità e Autorità</i>	25
5.5.2	<i>Rappresentante della direzione per la qualità</i>	26
5.5.3	<i>Comunicazione interna</i>	27
	RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE	27
5.6.1	<i>Generalità</i>	27
5.6.2	<i>Elementi in Ingresso per il riesame</i>	28
5.6.3	<i>Elementi in uscita dal riesame</i>	30
6.	“GESTIONE DELLE RISORSE”	32
6.1	MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE	32
6.2	RISORSE UMANE	32
6.1.1	<i>Generalità</i>	32
6.2.2	<i>Competenza, consapevolezza e addestramento</i>	32
6.2.2.2	<i>Competenze del personale</i>	33
6.3	INFRASTRUTTURE	34

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	2 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

6.4	AMBIENTE DI LAVORO	35
7.	“REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO”	36
	PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	36
	PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	37
	<i>Determinazione dei requisiti relativi al servizio</i>	37
	7.2.2 <i>Riesame dei requisiti relativi al servizio</i>	38
	<i>Comunicazione con il cliente</i>	40
	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	41
	7.3.1 <i>Pianificazione della progettazione e dello sviluppo</i>	41
	7.3.2 <i>Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo</i>	42
	7.3.3 <i>Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo</i>	43
	7.3.4 <i>Riesame della progettazione e dello sviluppo</i>	43
	7.3.5 <i>Verifica della progettazione e dello sviluppo</i>	44
	7.3.6 <i>Validazione della progettazione e dello sviluppo</i>	45
	7.3.7 <i>Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo</i>	45
7.4	APPROVVIGIONAMENTO	46
	7.4.1 <i>Processo di approvvigionamento</i>	46
	<i>Informazioni per l'approvvigionamento</i>	47
	<i>Verifica dei prodotti approvvigionati</i>	48
7.5	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI	49
	7.5.1 <i>Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi</i>	49
	<i>Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi</i>	51
	7.5.3 <i>Identificazione e rintracciabilità</i>	52
	7.5.5 <i>Conservazione dei prodotti</i>	54
7.6	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE	55
8)	“MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO”	58
8.1	GENERALITÀ	58
8.2	MONITORAGGI E MISURAZIONI	58
	8.2.1 <i>Soddisfazione del cliente</i>	58
	8.2.2 <i>Audit interni</i>	59
	8.2.3 <i>Monitoraggio e misurazione dei processi</i>	60
	<i>Monitoraggio e misurazione dei prodotti</i>	60
8.3	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME	61
8.4	ANALISI DEI DATI	62
8.5	MIGLIORAMENTO	63
	<i>Miglioramento continuo</i>	63
	8 <i>Azioni correttive</i>	64
	8.5.3 <i>Azioni preventive</i>	64

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	3 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

SEZIONE 1

1. “SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE”

1.1. GENERALITÀ: SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE QUALITÀ

Lo scopo del presente Manuale della Qualità è quello di descrivere il Sistema di Gestione per la Qualità attuato dall’Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania (ARPAC), in conformità della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000.

Nel Manuale sono definiti e documentati i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità che l’organizzazione soddisfa per assicurare la qualità dei prodotti e dei servizi forniti ai propri Clienti per:

- a) dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili;
- b) accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l’applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l’assicurazione della conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.


Il Manuale costituisce, per tutti i livelli dell’Agenzia, un costante riferimento nella applicazione e nel mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Nel Manuale sono descritti la struttura organizzativa, i compiti, le responsabilità, le risorse, i procedimenti, e le procedure messe in atto per la definizione e l’attuazione della politica aziendale per la qualità (obiettivi ed indirizzi generali espressi dal Direttore Generale), orientata alla massima soddisfazione delle esigenze dei Clienti ed al mantenimento della conformità con il modello di Sistema di Gestione per la Qualità proposto dalla UNI EN ISO 9001:2000.

Il Manuale della Qualità è utilizzato per:

- offrire al personale una base di riferimento per lo svolgimento delle attività espletate;
- addestrare il personale all’applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, istituito dall’ARPAC;
- garantire coerenza e continuità all’Organizzazione, anche in occasione di movimentazione del personale;
- effettuare le Verifiche Ispettive Interne della qualità;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	4 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

- dimostrare all'esterno in quale modo l'azienda gestisce il proprio Sistema di Gestione per la Qualità e come assicura la conformità dei prodotti e servizi offerti ai clienti;
- dimostrare ai Clienti ed agli Enti Terzi il grado di applicazione, adeguatezza e conformità del Sistema di Gestione per la Qualità alla norma ISO 9001:2000 presa a riferimento;
- dimostrare la capacità dell'ARPAC di soddisfare tutti i requisiti relativi al servizio fornito, compresi i requisiti cogenti applicabili e quelli stabiliti dal cliente;

Le disposizioni contenute nel Manuale coprono tutte le attività che hanno influenza sul Sistema di Gestione per la Qualità e sulla conformità del servizio fornito e devono essere applicate da tutto il personale della Direzione Generale, della Direzione Tecnica ed Amministrativa, oltre che di tutte le strutture organizzative direzionali, delle funzioni Tecniche ed Amministrative di tutti i Dipartimenti Provinciali.

Tale condizione è monitorata attraverso l'effettuazione delle Verifiche Ispettive interne (vedere par. 8.2.2. del capitolo 8).

1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE QUALITÀ


Le disposizioni relative al Sistema di Gestione per la Qualità, contenute nel presente Manuale, si applicano a tutta la struttura organizzativa dell'Agenzia, sia essa Tecnica che Amministrativa, oltre che ai **Dipartimenti Provinciali** ed a tutti i loro processi.

In particolare il Manuale riguarda le seguenti attività:

- 1) Progettazione ed erogazione di servizi di consulenza tecnico-scientifica alle amministrazioni pubbliche nel campo di tutela dell'ambiente, del territorio, degli alimenti e della salute pubblica;**
- 2) Erogazione dei servizi di prove chimiche e biologiche su matrici alimentari in stazioni fisse;**

Le attività di gestione dei laboratori, in merito al punto 3, sono descritte in maniera dettagliata nel Manuale Qualità dei Laboratori, MG SGQ LAB, strutturato secondo i requisiti della ISO/IEC 17025, al quale si fa riferimento per una descrizione più dettagliata degli specifici processi operativi.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	5 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

1.2.1 Applicazione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 al Sistema Aziendale

Nel Sistema di Gestione per la Qualità attuato e mantenuto attivo dall'organizzazione trovano applicazione tutti i requisiti della norma, sia per quanto riguarda l'attività **di supporto e consulenza tecnico-scientifica alle amministrazioni pubbliche nel campo dell'ambiente, tutela del territorio, degli alimenti, e della salute pubblica**, sia in relazione all'attività di progettazione ed erogazione di prove chimiche e biologiche su matrici alimentari in stazioni fisse.

1.3. UTILIZZAZIONE DEI PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

La gestione del Sistema attuato dall'ARPAC, conformemente a quanto presentato dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000, si basa su otto principi, sviluppati per essere utilizzati dall'Alta Direzione nel condurre l'organizzazione verso un miglioramento delle prestazioni. Questi principi di gestione per la qualità sono integrati nei contenuti del presente Manuale e sono identificati come di seguito specificato:

a) Orientamento al cliente

L'organizzazione dipende dai propri clienti e si impegna a capirne le esigenze presenti e future, soddisfarne i requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

b) Leadership

La Direzione aziendale stabilisce "unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione". Essa si impegna a creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

c) Coinvolgimento del personale


Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio dell'organizzazione stessa.

d) Approccio per processi

La Direzione aziendale, per ottenere una maggiore efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità, assicura di gestire le attività e le risorse utilizzate, per raggiungere i risultati desiderati, come processi.

e) Approccio sistemico alla gestione

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	6 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

L'identificazione, la comprensione e la gestione dei processi tra loro correlati contribuiscono all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi.

f) Miglioramento continuo

Il miglioramento continuo delle prestazioni complessive dovrebbe essere un obiettivo permanente dell'organizzazione.

g) Decisioni basate su dati di fatto

Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni.

h) Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

Un'organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore.

1.4. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA


1.4.1 Profilo aziendale

L'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania – ARPAC, Ente strumentale della Regione Campania, preposto all'esercizio delle funzioni tecniche per la prevenzione collettiva e per i controlli ambientali, nonché all'erogazione di prestazioni analitiche di rilievo, sia ambientali che sanitarie, dotato di personalità giuridica pubblica nonché di autonomia gestionale, amministrativa, contabile e tecnica, è stata istituita con L.R. 29 luglio 1998 n. 10 in attuazione del D.L. 4 dicembre 1993 n. 496, convertito con modifiche nella L. 21 gennaio 1964, n.61.

Il suo scopo fondamentale è quello dello sviluppo e del potenziamento della tutela ambientale della Regione Campania anche attraverso il coordinamento con il sistema delle Autonomie locali e con il Servizio Sanitario Regionale in modo da perseguire l'obiettivo della massima integrazione programmatica e tecnico-operativa, secondo gli indirizzi ed i programmi definiti dal Consiglio e dalla Giunta della Regione Campania.

I Laboratori preposti ai controlli ufficiali degli alimenti operano nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, garantendo al Ministero della Salute (Direzione Generale Sanità Pubblica Veterinaria, Alimenti e Nutrizione), alle AASSLL, ai NAS, ecc. le prestazioni e la collaborazione tecnico - scientifica necessarie all'espletamento delle funzioni di Controllo Ufficiale degli Alimenti.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	7 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

1.4.2 Dati amministrativi

ARPAC Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale della Campania

Forma giuridica: Ente di Diritto Pubblico Istituito con L.R. 10/98

Sede Centrale e Legale: Via Vicinale Santa Maria del Pianto –
Centro Polifunzionale - Torre1

Telefono: 081 2326111 (centralino)

Fax: 081 2326225

E-mail: segreteria@arpacampania.it

Partita Iva: 07407530638

Centro Regionale Siti Contaminati: Via Antiniana, 155 80078 Pozzuoli (NA)

Tel: 081 6190223

Servizio Emergenze Ambientali: Via Vicinale Santa Maria del Pianto –
Centro Polifunzionale – Torre 7

Via Tiratore 83024 Atripalda (AV)

Dipartimento Provinciale di Avellino: Tel: 0825 625219

Dipartimento Provinciale di Benevento: Via San Pasquale 36/B 82100 Benevento

Tel: 0824 21299

Dipartimento Provinciale di Caserta: Corso Giannone, 44 81100 Caserta

Tel: 0823 322321

Dipartimento Provinciale di Napoli: Via Don Bosco, 4/F 80141 Napoli

Tel: 081 2311062

Dipartimento Provinciale di Salerno: Via Lanzalone, 54/56 84100 Salerno

Tel: 089 695069


1.4.3 Struttura organizzativa

L'organizzazione formale dell'ARPAC è descritta nel Regolamento organizzativo emesso con Delibera della Regione Campania n. 23 del 3/4/2000. Si riporta di seguito una sintetica descrizione della struttura organizzativa.

L'assetto organizzativo per lo svolgimento delle attività istituzionali dell'ARPAC si articola nelle sotto elencate strutture:

- Struttura Centrale, che comprende la Direzione Generale, la Direzione Amministrativa, la Direzione Tecnica;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	8 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

- Dipartimento Provinciale;

L'ARPAC ha la sede centrale e legale a Napoli ed opera nel territorio tramite i Dipartimenti Provinciali.

I Dipartimenti Provinciali sono a loro volta strutturati in:

- Direzione Provinciale;
- Dipartimento Tecnico Provinciale;
- Servizio Territoriale Provinciale.

Direzione Provinciale

Per l'esercizio dei compiti di istituto dell'ARPAC si avvale delle seguenti strutture con funzioni di staff:

- staff amministrativo;
- staff elaborazione e programmazione dell'attività;
- servizio prevenzione e sicurezza;
- servizio gestione qualità


Il Dipartimento Provinciale, ha la responsabilità delle seguenti attività:

- **realizzazione** dei **programmi** e delle **attività** di competenza del Dipartimento, secondo gli obiettivi generali fissati dalla Direzione dell'Agenzia;
- **raccordo** con le strutture competenti di **Provincia, Comuni e Dipartimenti di Prevenzione delle ASL** per la predisposizione delle proposte di programma annuale di attività e la realizzazione degli obiettivi;
- **raccordo con la Direzione Generale** per l'attuazione coordinata delle direttive aziendali;
- **adozione di provvedimenti** secondo i criteri stabiliti dalla Direzione Generale.

Dipartimento Tecnico Provinciale

Il Dipartimento Tecnico svolge funzioni di supporto tecnico – analitico per il Servizio Territoriale e per il Dipartimento di Prevenzione delle AA.SS.LL. Effettua analisi per conto dei NAS, della Questura, della Finanza della Procura e di Privati.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	9 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

Il Dipartimento Tecnico è essenzialmente la struttura che gestisce i laboratori del Dipartimento Provinciale. Svolge funzioni analitiche per diverse aree specialistiche, che sono di supporto tecnico sia alle attività di prevenzione e controllo ambientale per le matrici Acqua, Aria e Suolo che a quelle di carattere sanitario per il controllo delle acque ad uso umano e degli alimenti.

Esso è articolato nelle seguenti Unità Operative:


- 4• Unità operativa "Laboratorio alimenti"
- 5• Unità operativa "Laboratorio acque per uso umano"
- 6• Unità operativa "Laboratorio inquinamento atmosferico"
- 7• Unità operativa "Laboratorio suolo e rifiuti "
- 8• Unità operativa "Laboratorio acque interne e marino costiere"

1.4.4 Descrizione delle attività considerate nel SGQ

La Direzione della Struttura Centrale e dei Dipartimenti Provinciali dell'ARPAC sviluppa e mantiene sotto controllo, attraverso il Sistema di Gestione della Qualità descritto nel presente Manuale, in particolare:

1. le attività di supporto e consulenza tecnico – scientifica alle amministrazioni pubbliche per la tutela ed il recupero dell'ambiente volte alla produzione dei seguenti documenti :
 - a) Relazione sullo Stato dell'Ambiente;
 - b) VIA-VAS;
 - c) EMAS;
 - d) Agenda Locale 21.
2. Attività di verifica della corretta applicazione di norme e regolamenti emanati da committenti, sia pubblici che privati, dell'Agenzia stessa
3. Attività di controllo della corretta esecuzione di lavori connessi alla rimozione di pericoli di inquinamento.
4. Attività di progettazione di reti di monitoraggio di parametri ambientali ricadenti nelle matrici:
 - a) Acque per uso umano;
 - b) Atmosfera;

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	10 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

- c) Suolo e rifiuti;
- d) Acque interne e marino costiere.

5. le attività di progettazione ed erogazione di prove chimiche e biologiche su matrici alimentari in stazioni fisse.

Come sopra riportato, la descrizione del processo di progettazione ed erogazione delle prove analitiche, è dettagliata nel Manuale Qualità dei Laboratori, MQ SGQ LAB, redatto in conformità ai requisiti della ISO/IEC 17025: 2005. Ad esso si farà riferimento nel corso della descrizione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'ARPAC nel presente manuale.

Le attività di progettazione ed erogazione delle prove analitiche si applicano alle seguenti strutture di ARPAC:

- **Dipartimento Tecnico Provinciale di Napoli: U.O. Laboratorio Alimenti, Laboratorio Specializzato Micotossine, Laboratorio Specializzato Fitofarmaci;**
- **Dipartimento Tecnico Provinciale di Salerno: U.O. Laboratorio Alimenti;**
- **Dipartimento Tecnico Provinciale di Benevento: U.O. Laboratorio Alimenti.**

1.5. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'


L'ARPAC, consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un sistema organizzativo capace di garantire la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati e la soddisfazione dei propri clienti, ha istituito e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'ARPAC, è descritto nel presente Manuale, all'interno del quale sono altresì descritte tutte le regole di garanzia della qualità (requisiti) che l'Agenzia si obbliga ad osservare nel corso della Gestione del Sistema e della realizzazione dei servizi offerti ai clienti ed al mercato. La correlazione tra i le procedure applicabili e i requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000 è indicata nell'**allegato 6**.

I processi sviluppati dall'ARPAC, i loro legami, interazioni e combinazioni, sono individuati nell'ambito delle rispettive procedure.

Le risorse individuate e messe a disposizione dall'ARPAC per garantire il rispetto dei requisiti di qualità del servizio offerto in ottemperanza alla norma internazionale UNI EN ISO

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	11 di 64


	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

9001:2000, sono definite ed elencate nell'**allegato 7A** al presente Manuale (vedere in appendice al presente Manuale).

Le responsabilità, i compiti e le autorità relativi all'applicazione e soddisfazione dei requisiti (disposizioni) di garanzia della qualità applicabili sono individuate e documentate nella Matrice delle responsabilità (vedere **allegato 2** in appendice al manuale), nel Mansionario aziendale (**allegato 8** in appendice) e nell'Organigramma aziendale (**allegato 1** – in appendice al presente Manuale).

Per quanto riguarda, invece, le attività dei Laboratori Alimenti dei Dipartimenti Tecnici Provinciali, le risorse, il mansionario e le matrici di responsabilità, sono descritti negli specifici Documenti Organizzativi delle UU.OO.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	12 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

1.6. STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE DI SISTEMA

1° livello: Manuale della Qualità:

Documento che descrive il Sistema Qualità predisposto dall'ARPAC per operare in conformità alle normative di riferimento al fine di ottenere la Qualità prestabilita ed inoltre descrive i criteri generali a cui devono adattarsi i documenti significativi per la Qualità.

2° livello: Procedure Gestionali:

Le procedure gestionali del Sistema Qualità sono documenti che stabiliscono gli obiettivi, le modalità e le responsabilità di realizzazione delle attività di gestione del Sistema Qualità o aventi influenza sulla Qualità e richiamate nel Manuale della Qualità

3° livello Documento Organizzativo:

Regolamento interno specifico delle UU.OO nel quale si descrive:

- 4.● l'organizzazione interna, con descrizione degli incarichi funzionali necessari alla struttura (mansionario);
- 5.● i locali e le aree a disposizione per le attività di prova e le relative modalità di accesso;
- 6.● le apparecchiature e gli strumenti in dotazione;
- 7.● tutte le prove svolte, accreditate e non accreditate

4°livello: Procedure Tecniche, Istruzioni di Lavoro

Procedure e/o istruzioni che stabiliscono gli obiettivi, le modalità e le responsabilità di realizzazione di attività tecniche adottate per l'esecuzione delle determinazioni analitiche e per lo svolgimento dei servizi tecnici / amministrativi.


5° livello: Metodi di Prova

Sono le procedura tecniche specificate per eseguire una prova. Le modalità operative per la gestione dei metodi di prova a livello di redazione, verifica, approvazione ed emissione, sono descritti nella PT. 5.4 H "Redazione metodi di prova".

6° livello: Modulistica e documenti di registrazione

Forniscono l'evidenza oggettiva che le prove eseguite dal Laboratorio, sono state svolte in conformità ai requisiti previsti.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	13 di 64


	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

7° livello: Documenti di origine esterna

Documenti forniti dal cliente, leggi/requisiti cogenti applicabili al servizio fornito, norme e documenti tecnici (nazionali ed internazionali) di riferimento e/o supporto allo sviluppo dei processi.

Nota: la gestione della documentazione sopra riportata è descritta in dettaglio nella procedura **PG 4.2 A** (Redazione e Gestione dei documenti).

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	14 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

SEZIONE 2:

2. “RIFERIMENTI NORMATIVI”


Nella gestione del Sistema e nella realizzazione del servizio offerto, l’ARPAC si impegna ad ottemperare alle disposizioni contenute nella norma internazionale presa a riferimento (UNI EN ISO 9001:2000), alla UNI EN ISO 9000:2005 – Fondamenti e terminologia, a tutte le norme cogenti, leggi, direttive, regolamenti e prescrizioni obbligatorie applicabili al proprio settore/prodotto/servizio.

L’ARPAC si adegua alla norma UNI EN ISO 9001: 2000 per la gestione in qualità di tutte le attività di consulenza tecnico – scientifica alle pubbliche amministrazioni e di verifica di controllo per conto terzi, emendata dalla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 per la gestione delle attività analitiche di prova dei laboratori.

Tali normative sono utilizzate dalle parti interne ed esterne all’organizzazione al fine di assicurare la soddisfazione dei requisiti del cliente, ai requisiti cogenti ed a quelli stabiliti dall’organizzazione stessa e verificarne l’adeguata applicazione.

Le norme cogenti, leggi, direttive, regolamenti e prescrizioni obbligatorie applicabili sono presenti e archiviati presso ogni servizio relativamente alla documentazione di pertinenza. Per ulteriori approfondimenti si rimanda alla PG 4.2 A.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	15 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

SEZIONE 3:

3. “ACRONIMI ,TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI”


Il significato dei termini contenuti nel presente Manuale corrisponde a quello riportato nella norma UNI EN ISO 9000:2000, riportata in appendice al presente manuale in allegato.

3.1 ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

Nel Sistema documentale dell'ARPAC sono utilizzate le seguenti abbreviazioni:


DG	=	Direttore Generale = Alta Direzione
DDP	=	Direttore Dipartimento Provinciale
DT	=	Direttore Tecnico
DDTP	=	Direttore Dipartimento Tecnico Provinciale
RAM	=	Responsabile Staff Amministrativo
RPR	=	Responsabile Staff Programmazione
RUO	=	Responsabile di Unità Operativa
RLS	=	Responsabile di Laboratorio Specializzato
DS	=	Dirigente di Settore
UO	=	Unità Operativa
LS	=	Laboratorio Specializzato
DA	=	Direttore Amministrativo
SDG	=	Segreteria del Direttore Generale
UPOR	=	Ufficio POR
CIE	=	Servizio Comunicazione, Informazione, Educazione ambientale, URP
SG	=	Segreteria Generale
SPP	=	Servizio Prevenzione e Protezione
CI	=	Controllo Interno

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	16 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

SORU	=	Sviluppo Organizzativo e Risorse Umane
PCSM	=	Pianificazione Strategica
SSA	=	Servizio Sostenibilità Ambientale
SSI	=	Servizio Sistemi Informativi
SGQ	=	Sistema di Gestione per la Qualità
RSGQ	=	Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità
RQ	=	Referente per la Qualità
NAQ	=	Nucleo Assicurazione Qualità
ALCO	=	U.O. Affari Legali e Contratti
GTEP	=	U.O. Gestione Tecnica, Economato e Patrimonio
BICP	=	U.O. Bilancio, Contabilità e Provveditorato
PROV	=	Settore Provveditorato
GERI	=	Servizio Gestione delle Risorse
APER	=	U.O. Affari del Personale
CRSC	=	Centro Regionale Siti Contaminati
SEAM	=	Servizio Emergenze Ambientali
COPR	=	Staff Coordinamento Progetti
AGTE	=	Staff Aggiornamento Tecnologico
SEAM	=	Servizio Emergenze Ambientali
PCAS	=	Promozione e Coordinamento Attività e Servizi
RIR	=	Servizio Rischio Incidenti Rilevanti
SSIA	=	Sistemi Scientifici e Specialistici e Sistemi Informativi Ambientali
TL	=	Tecnico di Laboratorio
PTC	=	Preparazione Terreni di Coltura
AL	=	Alimenti
AUO	=	Acque Uso Umano
AIMC	=	Acque Interne e Marino Costiere
AI	=	Acque Interne
LMSR	=	Laboratorio Multizonale Suolo e Rifiuti
LSF	=	Laboratorio Specialistico Fitofarmaci
LSM	=	Laboratorio Specialistico Micotossine

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	17 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

SEZIONE 4

4. “SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ ”


4.1 REQUISITI GENERALI

L' ARPAC ha stabilito e documentato nel presente manuale, nello schema dei processi e nelle procedure esplicative di sistema, le modalità con le quali ha attuato e mantiene aggiornato il proprio sistema di gestione per la qualità e ne migliora, con continuità, l'efficacia, in accordo con i requisiti della norma internazionale **UNI EN ISO 9001:2000**.

Al riguardo l'ARPAC:

- a) ha identificato i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità, che includono i processi relativi alle attività di gestione, i processi relativi alla gestione delle risorse, i processi relativi alla realizzazione del servizio, alle misurazioni, quelli relativi all'analisi dei risultati ed al miglioramento, (vedere i capitoli 5-6-7-8 del presente manuale) e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione (vedere documentazione di sistema)
- b) ha stabilito la sequenza dei processi e le loro interazioni (documentandole nel presente Manuale e nelle procedure in esso richiamate)
- c) ha stabilito i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi, descrivendoli nella documentazione del sistema aziendale;
- d) assicura costantemente la disponibilità delle risorse umane, delle risorse infrastrutturali, delle risorse strumentali, dei servizi di supporto (vedere capitolo 6), e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento ed il monitoraggio di questi processi (istruzioni e procedure del sistema, norme e leggi applicabili al servizio fornito, specifiche del cliente e dei fornitori, eccetera)
- e) effettua il monitoraggio, la misurazione ed l'analisi di questi processi, come descritto al capitolo 8 del presente Manuale (paragrafi 8.2, 8.3, 8.4);
- f) attuare le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi, come descritto nel capitolo 8 (par. 8.5) del presente Manuale

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	18 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

Nota: Il miglioramento continuo dei processi può comportare l'attivazione delle azioni descritte ai precedenti punti a) b) c) e d).

I processi di cui sopra sono gestiti dall'organizzazione in accordo ai requisiti della norma internazionale ISO 9001:2000.

Ogni qualvolta l'organizzazione affida all'esterno processi che abbiano effetti sulla conformità del servizio ai requisiti, essa assicurare il controllo di tali processi, definendo e documentando in specifiche, in procedure e/o istruzioni le modalità operative, le responsabilità e le risorse richieste per gli stessi.

Tale documentazione viene elaborata dal responsabile della funzione interessata al processo/servizio richiesto e dallo stesso distribuita in forma controllata (documento verificato, approvato, identificato da codice, data emissione e n° di revisione) al fornitore esterno al quale è stata affidata l'attuazione di un processo

Copia della documentazione di cui sopra è conservata dal Responsabile interessato, nell'archivio di propria competenza (archivio della funzione interessata al processo).


4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

4.2.1 Generalità'

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità attuato da A.R.P.A.C, include:

- a) dichiarazioni documentate sulla politica per la qualità e sugli obiettivi per la qualità, (vedere la *dichiarazione della politica*: **allegato 10** in appendice al presente manuale, il *Quadro strutturale degli obiettivi* ed i Verbali dei riesame del SGQ effettuati dalla Direzione)
- b) **il presente manuale della qualità scritto in conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2000 ed il Manuale Qualità dei Laboratori conforme ai requisiti della ISO/IEC 17025:2005;**
- c) le procedure documentate richieste dalla presente norma internazionale ISO 9001:2000, elencate nell'allegato 3 in appendice al presente manuale (Elenco documenti di sistema), **tali procedure sono state integrate con quanto richiesto dalla norma ISO/IEC 17025 : 2005;**

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	19 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

- d) i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi, quali procedure, istruzioni, specifiche di servizio, piani della Qualità, piani di progettazione, di produzione, ecc... (vedere l'allegato **3** in appendice al presente manuale - Elenco dei documenti di sistema);
- e) le registrazioni richieste dalla norma internazionale ISO 9001:2000, elencate nell'allegato **13** in appendice (Elenco documenti di registrazione).

L'**allegato 5** riporta l'elenco delle copie controllate e distribuite del Manuale e delle Procedure.

4.2.2 Manuale della Qualità


L'ARPAC ha preparato e tiene aggiornato il presente manuale della qualità che include:

- a) il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché dettagli sulle eventuali esclusioni e le relative giustificazioni (vedere paragrafo 1.1),
- b) le procedure documentate predisposte per il sistema di gestione per la qualità o i riferimenti alle stesse (vedere l'elenco dei documenti di sistema - **allegato 3** in appendice al presente manuale),
- c) una descrizione delle interazioni tra i processi del sistema di gestione per la qualità (vedere l'**allegato 14** in appendice al manuale - Macroflusso del processo produttivo - e l'**allegato 15** - Modello del Sistema di Gestione per la Qualità, basato sui processi, **l'allegato 20 per la descrizione dettagliata dei processi core-business di ARPAC, in quanto a stretto contatto con il territorio**).

I contenuti del Manuale della Qualità sono verificati, in termini di adeguatezza, congruenza e conformità alla norma ISO 9001:2000, dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e successivamente approvati dalla Direzione aziendale. La correlazione tra i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000 è riportata nell'**allegato 18**.

7.4.3 L'aggiornamento del presente manuale, finalizzato a mantenerlo costantemente conforme alla norma ISO 9001 di riferimento, alla politica aziendale ed alle realtà operative

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	20 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

dell'organizzazione, compete al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità. Le revisioni e la natura delle modifiche del manuale vengono segnate nell'**allegato 04**.

Le modalità di gestione del Manuale Qualità sono descritte nella procedura **PG 4.2 A** (Redazione e Gestione dei documenti).

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

I documenti richiesti dal sistema di gestione per la qualità sono mantenuti sotto controllo dall'A.R.P.A.C, secondo le modalità definite e documentate nella procedura **PG 4.2 A** (Redazione e Gestione dei documenti), che stabilisce altresì le modalità necessarie per:


- a) approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione, riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi,
- b) assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti,
- c) assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione,
- d) assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili,
- e) assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata,
- f) prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

Nota: Le registrazioni sono un tipo speciale di documenti e sono tenute sotto controllo in accordo con i requisiti del seguente paragrafo 4.2.4 (PG 4.2 C).

Tenuta sotto controllo delle registrazioni

L'ARPAC. ha predisposto e conserva registrazioni per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità (vedere **allegato 13**, in appendice al manuale – Elenco documenti di registrazione). L'ARPAC assicura che le registrazioni rimangano leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili attraverso i metodi di controllo identificati nella procedura documentata **PG 4.2 C**, la quale stabilisce le modalità necessarie per l'identificazione, l'archiviazione, la

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	21 di 64

	Manuale Qualità	MGQ SGQ
	Sistema di Gestione per la Qualità	

protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione delle registrazioni.

Tale procedura, è descrittiva dei requisiti specifici richiesti dalla norma ISO/IEC 17025 per la gestione ed il controllo delle registrazioni tecniche e dei dati derivanti dalle attività analitiche dei Laboratori.

Codice Documento	Edizione	Revisione	Pagina
MQ SGQ	3	4	22 di 64