



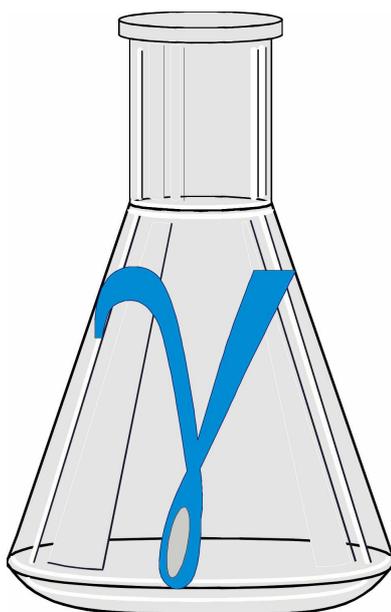
SISTEMA QUALITÀ
ISTRUZIONE OPERATIVA
CARTA DEI SERVIZI

Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025

IO-CSG

Ed. 1 del 15 gen 2011
Rev. 5 del 14 sett 2016
Pagina 1 di 16

CARTA DEI SERVIZI

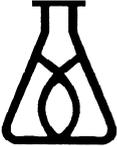


Laboratorio Gamma di Fornaciari e Pittano

Studio Associato

Via A. Caramaschi, 4 – 42025 Cavriago (RE)

REVISIONI DELLA IO-CSG					
N.	Descrizione	Data	Redatto da: CS	Riesaminato da: RSQ	Approvato da: DT
0	Emissione	15/1/2011			
1	Revisione per variazione IVA	20/09/2011			
2	Modifica da richieste Accredia 16/09 Integrazione Informazioni	30/09/2013			
3	Aggiornamento informazioni struttura Laboratorio	31/05/14			
4	Nota relativa all'accreditamento	18/09/15			
5	Informazioni di dettaglio sul significato dell'accreditamento	14/09/16			

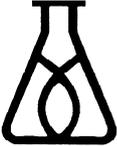
	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011</p> <p>Rev. 5 del 14 sett 2016</p> <p>Pagina 2 di 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Il presente documento illustra tutte le condizioni di erogazione delle prestazioni standard che il LABORATORIO GAMMA è in grado di erogare.

Con il presente documento gli utenti possono valutare preventivamente, per ogni requisito specificato, la natura, il livello e il costo dei servizi che sono loro offerti, e possono poi constatarne il rispetto nel caso abbiano deciso di accettare quanto offerto.

Il documento fornisce le seguenti informazioni:

• <i>Referenti</i>	<i>Pag. 3</i>
• <i>Dati Anagrafici</i>	<i>Pag. 4</i>
• <i>Condizioni generali di accesso</i>	<i>Pag. 5</i>
• <i>Orario di lavoro</i>	<i>Pag. 5</i>
• <i>Presentazione del LABORATORIO GAMMA</i>	<i>Pag. 6</i>
• <i>Sistema di qualità</i>	<i>Pag. 6</i>
• <i>Organigramma</i>	<i>Pag. 7</i>
• <i>Autorizzazioni</i>	<i>Pag. 9</i>
• <i>Campo di attività e servizi offerti</i>	<i>Pag. 10</i>
• <i>Standard dei servizi</i>	<i>Pag. 10</i>
• <i>Elenco delle prove accreditate</i>	<i>Pag. 11</i>
• <i>Prezzo</i>	<i>Pag. 11</i>
• <i>Riservatezza</i>	<i>Pag. 11</i>
• <i>Conservazione dei dati</i>	<i>Pag. 13</i>
• <i>Criteri generali per i campioni</i>	<i>Pag. 14</i>
• <i>Accettazione campioni</i>	<i>Pag. 14</i>
• <i>Subappalto delle prove</i>	<i>Pag. 14</i>
• <i>Modalità di consegna dei risultati</i>	<i>Pag. 15</i>
• <i>Conservazione campioni</i>	<i>Pag. 15</i>
• <i>Allegati</i>	<i>Pag. 15</i>

	<p style="text-align: center;">SISTEMA QUALITÀ</p> <p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI</p> <p style="text-align: center;">Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p style="text-align: center;">IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 3 di 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

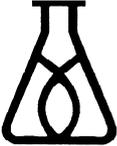
Referenti

Per quanto non compreso in questo documento, si prega di prendere contatto con il
LABORATORIO GAMMA ai recapiti sotto riportati.

Per esigenze particolari o per ogni questione tecnica

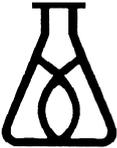
- Il direttore tecnico: ***Dott. Massimo Pittano.***
- Il responsabile sistema qualità: ***Dott.ssa Miriam Fornaciari.***

Centralino: ***Francesca Pittano.***

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 4 di 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

DATI ANAGRAFICI

RAGIONE SOCIALE	Laboratorio Gamma di Pittano, I. Fornaciari e M. Fornaciari
FORMA SOCIETARIA	<i>Studio associato costituito in Cavriago il 26-07-1984.</i>
INDIRIZZO (SEDE UNICA)	via Caramaschi, 4 – 42025 Cavriago (RE)
Telefono	0522.576411
Telefax	0522.371288
E-mail	lab@labgamma.com
WEB	www.labgamma.com
C.F. e PARTITA IVA	01168220356
Codice ISTAT Attività	74301

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 5 di 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

Condizioni generali di accesso al servizio

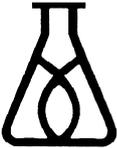
Il LABORATORIO GAMMA svolge la sua attività nelle fasce orarie sotto riportate.

Per estensioni d'orario o altre esigenze occorre contattare il LABORATORIO GAMMA per la verifica della disponibilità del personale.

Orario di lavoro

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
Martedì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
Mercoledì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
Giovedì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
Venerdì	08.00 – 13.00	14.30-18.00
Sabato	Chiuso	Chiuso

Per usufruire dei servizi del LABORATORIO GAMMA è possibile prendere contatti, informazioni o chiarimenti tramite telefono, fax o mail; tali recapiti sono reperibili alla pagina precedente.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA QUALITÀ</p> <p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI</p> <p style="text-align: center;">Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p style="text-align: center;">IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 6 di 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Presentazione del Laboratorio Gamma

Il LABORATORIO GAMMA è uno studio associato di professionisti provenienti da diverse discipline universitarie.

I soci fondatori del LABORATORIO GAMMA nel 1982 singolarmente si occupavano di analisi per il settore zootecnico, poi nel 1984 si sono costituiti in società ampliando anche lo spettro operativo a tutte le attività afferenti l'industria alimentare, l'industria zootecnica e le acque.

Negli anni le competenze sono state implementate in base alle necessità dei clienti, arrivando a coprire sempre un più ampio ambito d'intervento, sviluppando contemporaneamente una rete di collaborazioni per quanto non sia possibile eseguire internamente.

L'obiettivo del LABORATORIO GAMMA è la soddisfazione del cliente con risposte adeguate alle problematiche presentate.

Per fare ciò il LABORATORIO GAMMA è stato al passo con i tempi.

- Aggiornando le proprie conoscenze
- Mantenendo adeguate le strumentazioni
- Operando solo con personale tecnico laureato.

Sistema di qualità

Il sistema di qualità è stato affrontato sin dal 1994 con l'analisi della situazione e successiva decisione di passare ad un sistema di qualità normato.

Il LABORATORIO GAMMA, su base volontaria, decide di adeguare il suo operato a quanto prescritto dalla normativa EN 45001 "*Criteri generali per il funzionamento dei laboratori di prova*".

Tale normativa è stata sostituita, con adeguamento del manuale e delle attività, con la più recente UNI CEI EN ISO/IEC 17025 che è una norma che esprime i "*Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e di taratura*".

Questa norma, assieme alle prescrizioni dell'ente accreditante, è la base dell'iter di accreditamento conclusosi nel giugno 2010 con l'assegnazione da parte di ACCREDIA del numero d'accreditamento 1028.

(L'elenco delle prove accreditate è nel seguito del presente documento)

ACCREDIA è l'**unico organismo nazionale autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento**, valuta la competenza tecnica e l'idoneità professionale dei Laboratori di prova, accertandone la conformità a regole obbligatorie e norme volontarie.

ACCREDIA valuta e accerta la competenza del laboratorio, applicando i più rigorosi standard di verifica del loro comportamento e monitorando continuamente nel tempo le loro prestazioni. ACCREDIA sviluppa una costante e rigorosa azione di sorveglianza sul comportamento dei soggetti accreditati, in termini di rispetto delle regole, mantenimento e miglioramento della qualificazione e aderenza all'etica professionale. I provvedimenti sanzionatori, che vanno dal rafforzamento delle attività di sorveglianza, al blocco delle estensioni di accreditamento, agli obblighi di sospensione o revoca dell'attività di prova, vengono adottati nei confronti dei soggetti inadempienti agli obblighi di cui alle prescrizioni generali e vengono resi pubblici tramite pubblicazione sul sito web di ACCREDIA e nei registri dei soggetti accreditati.

L'Organismo di Accreditamento, essendo indipendente e rappresentativo di tutte le parti interessate, garantisce gli utenti, attraverso verifiche tecniche periodiche, sulla competenza ed imparzialità dei Laboratori nella effettuazione delle prove Accreditate. **L'accreditamento attesta il livello di qualità del lavoro di un Laboratorio di prova**, verificando la conformità del suo sistema di gestione e delle sue competenze a requisiti normativi internazionalmente riconosciuti, nonché alle prescrizioni legislative obbligatorie



SISTEMA QUALITÀ

ISTRUZIONE OPERATIVA
CARTA DEI SERVIZI

Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025

IO-CSG

Ed. 1 del 15 gen 2011
Rev. 5 del 14 sett 2016
Pagina 7 di 16

Essere conformi ai requisiti richiesti dalla ISO/IEC 17025:2005 significa possedere sia la competenza tecnica richiesta per effettuare le analisi sia un sistema di gestione della qualità, indispensabile per garantire la correttezza del dato analitico e la riferibilità delle misure.

L'accreditamento è riconosciuto alle prove per le quali il laboratorio a richiesto e ottenuto l'accreditamento stesso.

La garanzia di imparzialità e competenza tecnica derivante dall'accreditamento ACCREDIA è pertanto valida esclusivamente per i servizi di analisi e prova per i quali il Laboratorio è accreditato. L'accreditamento garantisce che i rapporti di prova che riportano il marchio ACCREDIA siano rilasciati nel rispetto dei più stringenti requisiti internazionali in materia di valutazione della conformità, e dietro una costante e rigorosa azione di sorveglianza sul comportamento degli operatori responsabili (Laboratori).

E' possibile consultare l'elenco dettagliato delle prove accreditate direttamente presso il sito di ACCREDIA www.accredia.it, aprendo la pagina dedicata ai laboratori accreditati, e digitando la parola nella stringa di ricerca.

In questa sezione è inoltre possibile consultare, oltre all'elenco prove in vigore, tutte le precedenti revisioni dell'elenco stesso, sottoforma di file PDF elencati alla fine della tabella delle prove in vigore.

ACCREDIA, in particolare accerta e vigila sui requisiti tecnici ed organizzativi dei Laboratori di prova in modo che siano garantiti i riferimenti metrologici, l'affidabilità e la ripetibilità delle procedure impiegate, l'uso di strumentazioni adeguate, la competenza del personale, l'imparzialità del personale addetto alle prove e del giudizio tecnico emesso dal Laboratorio, secondo quanto previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e dalle prescrizioni ACCREDIA.

I risultati delle prove si riferiscono unicamente ai campioni esaminati ed il rapporto di prova non ha validità di approvazione e/o di certificazione del campione esaminato.

In Europa ormai la libera circolazione dei prodotti da un paese all'altro è sempre più condizionata dall'esistenza di rapporti di prova emessi da Laboratori accreditati, che consentano di evitare la ripetizione delle prove nei vari paesi di esportazione; questo approccio è stato ulteriormente rafforzato in seguito allo stabilirsi di accordi di mutuo riconoscimento tra i vari organismi di accreditamento dei Laboratori.

Accredia ha stipulato, in ambito **EA (European cooperation for Accreditation)**, un accordo multilaterale di mutuo riconoscimento con gli organismi nazionali di Accreditamento di numerosi Paesi europei ed extraeuropei.

Riconoscimento dell'equivalenza delle attività di accreditamento svolte da tutti i membri firmatari all'interno del sistema di accreditamento, gestito da IAF-ILAC a livello internazionale e da EA a livello europeo.

In virtù di questa partecipazione, i rapporti di prova emessi sotto accreditamento ACCREDIA, sono riconosciuti e accettati a livello internazionale.

Gli Accordi internazionali di mutuo riconoscimento quindi eliminano la necessità per le prove di laboratorio di essere sottoposte a valutazione di conformità in ogni Paese europeo in cui vengono fatti circolare.

Il marchio di accreditamento di un Ente membro apposto sul rapporto di prova funziona come un passaporto sui mercati internazionali, dove il titolare non deve più sottoporre a ulteriori test, ispezioni o verifiche il proprio prodotto, servizio o la propria professionalità.



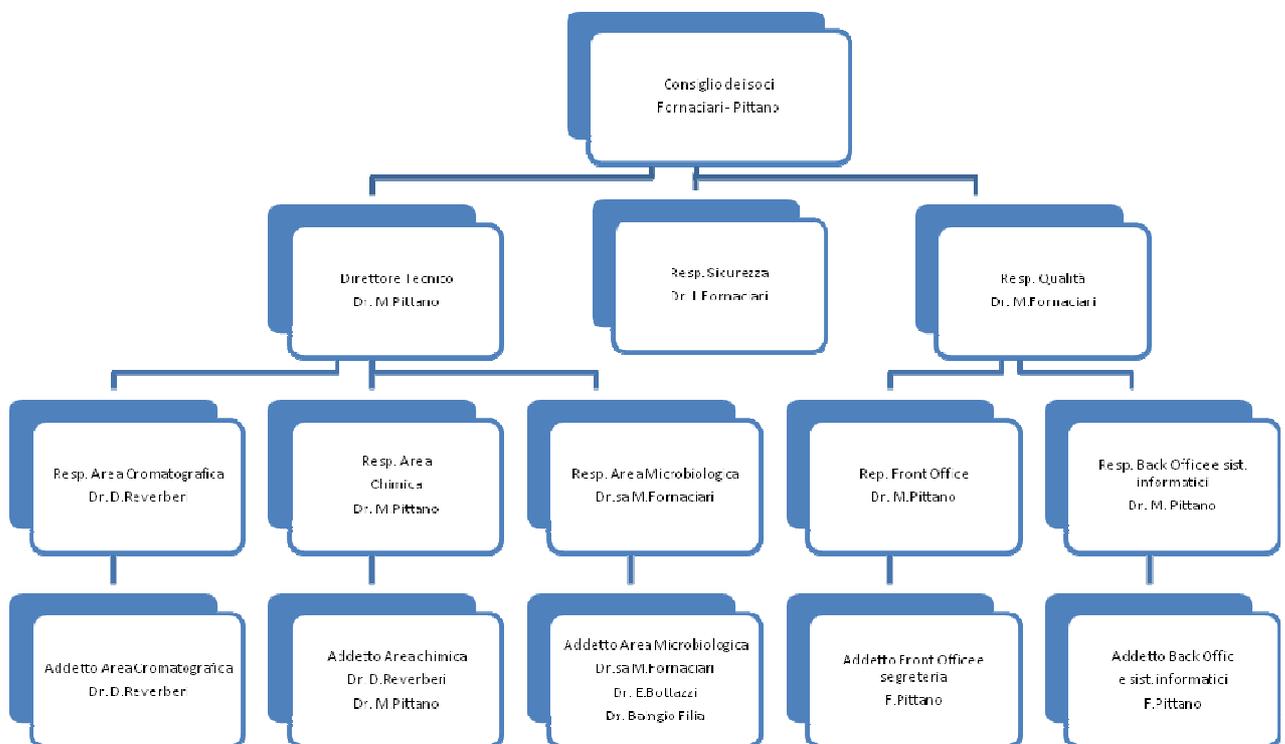
Organigramma

Per lo svolgimento delle sue attività il LABORATORIO GAMMA si avvale di personale formato internamente per le mansioni previste dal ruolo ricoperto:

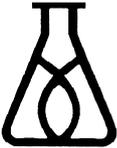
La formazione del personale avviene con l'affiancamento per alcuni mesi a personale già esperto in modo da apprendere il livello qualitativo del LABORATORIO GAMMA.

Per rispondere con adeguate competenze alle richieste dei clienti, il LABORATORIO GAMMA ha solo personale tecnico laureato in materie inerenti al campo di attività [Biologia – Agraria – Tecnologie alimentari].

L'organigramma del LABORATORIO GAMMA è qui illustrato.



<i>Funzione</i>	<i>Acronimo</i>
Direttore Tecnico	DT
Responsabile Qualità	RSQ
Responsabile Area Cromatografica	RER
Responsabile Area Chimica	REC
Responsabile Area Microbiologica	REB
Addetto Area Cromatografica	ADR
Addetto Area Chimica	ADC

	<p style="text-align: center;">SISTEMA QUALITÀ</p> <p style="text-align: center;">ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI</p> <p style="text-align: center;">Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p style="text-align: center;">IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 9 di 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

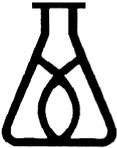
Addetto Area Microbiologica	ADB
Responsabile Front Office, Back Office e sistemi informatici	RO
Addetto Front Office e segreteria, Back Office e sistemi informatici	AO

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 10 di 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

Autorizzazioni

Il LABORATORIO GAMMA è in possesso delle seguenti autorizzazioni ufficiali:

- **Parere favorevole** dell'azienda USL N°8 - Montecchio Emilia a svolgere attività di laboratorio analisi veterinarie. prot. 1285/181 del 05 maggio 93)
- **Autorizzazione sanitaria** del *Comune di Cavriago N° 7793 del 22.05.*
- **Autorizzazione Ministeriale** del Ministero della Sanità per l'esecuzione di analisi dei principi medicamentosi nei mangimi e premiscele rilasciata con prot. **MCA/FF/ma03131** del 18.10.1995
- **Iscrizione nell'Elenco regionale** Regione Emilia Romagna dei laboratori che effettuano analisi nell'ambito delle procedure di autocontrollo delle imprese alimentari con il numero **008/RE/004 dal 31/07/08.**
- **Accreditamento** presso l'Ente Italiano di Accreditamento ACCREDIA dal 04-06-2010 con il numero 1028.

	SISTEMA QUALITÀ ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025	IO-CSG Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 11 di 16
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

Campo di attività e servizi offerti

I settori principali di cui si occupa il LABORATORIO GAMMA sono:

Settori	Servizi offerti
Tutti	Controlli microbiologici
Alimenti	Controllo materie prime prodotto finito e processi produttivi.
Grassi	Analisi materie grasse secondo le NGD (Norme Grassi e derivati)
Additivi	Verifica della purezza e tenore nel prodotto finito
Acque Naturali	Per uso umano, di balneazione e termali.
Acque	Trattate o di scarico.
Mangimi	Controllo materie prime, prodotto finito e processi produttivi e additivi.
Mangimi medicati	Controllo produzione, analisi antibiotici e chemioterapici.
Farmaceutico	Analisi secondo i protocolli della farmacopea o del cliente
Erboristico	Analisi dei principi attivi, funzionali, nutraceutici.
Cosmetico	Controlli microbiologici, additivi e prove di stabilità
Ambientale	Controllo igienico

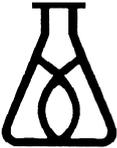
In aggiunta a questi settori LABORATORIO GAMMA è in grado di affrontare lavori di analisi e ricerca in altri settori concordando con il committente il protocollo di lavoro, le analisi da eseguire ed i metodi di prova.

Le analisi eseguibili dal LABORATORIO GAMMA sono di tipo:

Chimico - Fisico Microbiologico Cromatografico

Standard dei servizi offerti

<i>Servizio Offerto</i>	<i>Nostro Impegno</i>	<i>Nostro Obiettivo</i>
Acquisizione Clientela	Ascolto delle esigenze o aspirazioni del cliente. Disponibilità ad orientare le scelte del cliente nella maniera a lui più utile. Proporre soluzioni alle problematiche emerse.	Risoluzione delle problematiche emerse da parte degli operatori del LABORATORIO GAMMA. Acquisizione di nuova clientela subordinata al punto precedente.
Informazioni alla clientela	Offrire le più ampie informazioni richieste relativamente alla problematica sollevata.	Disponibilità della carta dei servizi elaborata in base all'operato del LABORATORIO

	SISTEMA QUALITÀ ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025	IO-CSG Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 12 di 16
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

	Indicare eventuali alternative favorevoli alla risoluzione del problema sottoposto. Fornirle nella forma più fruibile dal cliente (verbale, scritta, informatica).	GAMMA. Trasmissione delle informazioni utili e come richiesto dal cliente.
Tempi di risposta	Mantenere i tempi di risposta al minimo necessario in funzione dell'organizzazione del laboratorio.	Entro la data convenuta con il cliente.
Completezza e chiarezza	Mantenere chiara, leggibile e facilmente interpretabile la modulistica standard. Unità di misura chiaramente interpretabili ed allineate con i metodi applicati.	Emissione di documenti standardizzati facilmente fruibili. Miglioramento degli stessi in base ai feed back emersi.
Disponibilità a chiarimenti	Fornire assistenza telefonica relativamente a chiarimenti in merito all'operato del LABORATORIO GAMMA. A richiesta fornire i dati d'analisi	Disponibilità del laboratorio a fornire la più ampia informazione, dato o documento circa quanto operato.
Valutazione dati	Dare parere, interpretazione, indicazioni o consigli su richiesta affinché il cliente sia messo in grado di valutare i risultati.	Comprensione del significato dei risultati ottenuti
Qualità globale	Invio di questionari per la valutazione del grado di soddisfazione	Elevati valori di media di soddisfazione.

Elenco delle prove accreditate

l'elenco delle prove accreditate allo stato attuale è visibile presso il sito di ACCREDIA al link : http://www.accredia.it/accredia_labsearch.jsp?ID_LINK=293&area=7& cliccando esegui e successivamente introducendo il numero 1028 nel campo predisposto.

Prezzi

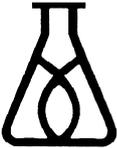
Presso il LABORATORIO GAMMA è presente un listino prezzi, disponibile su richiesta. Nel caso di collaborazioni prolungate il LABORATORIO GAMMA può convenire con il cliente una specifica scontistica.

Riservatezza

Informativa Privacy

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – recante disposizione in materia di protezione dei dati personali, si rendono le seguenti informazioni:

- i dati personali sono richiesti, raccolti e trattati per lo svolgimento delle specifiche funzioni istituzionali e nei limiti previsti dalla relativa normativa;
- la comunicazione o la diffusione dei dati personali a soggetti pubblici o privati sarà effettuata solo se prevista da norme di legge o di regolamento o se risulta necessaria per lo svolgimento delle funzioni istituzionali;

	SISTEMA QUALITÀ ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025	IO-CSG Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 13 di 16
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

- l'interessato potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196;
- il titolare dei dati trattati è il Direttore Tecnico;
- il responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Tecnico.

Generalità

Il LABORATORIO GAMMA garantisce la riservatezza di quanto operato, dei rapporti con i clienti, dei risultati ottenuti e dei documenti garantendo la riservatezza su più livelli.

Accesso al laboratorio

L'accesso al LABORATORIO GAMMA è consentito solo agli operatori del laboratorio stesso, fatto salvo specifica richiesta in merito che il LABORATORIO GAMMA valuterà.
 Nessuna persona può essere lasciata sola in locali dove siano conservati dati (ufficio o archivio).

Accesso ai dati

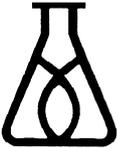
L'accesso ai dati informatici è protetto a due livelli con password, in accesso al sistema e in accesso al programma gestionale.
 I dati cartacei sono mantenuti in archivio con porta chiusa e i dati in uso sono collocati in locale ove è sempre presente il personale del laboratorio.

Impegno alla riservatezza

Chiunque operi per conto del laboratorio gamma sottoscrive un contratto impegnativo alla riservatezza per quanto apprende in ambito lavorativo, dati, clienti, tecniche ecc.

Informazioni o dati da conferire a terzi

Nel caso in cui vi sia richiesta da parte di terzi coinvolti a qualunque titolo nelle prove eseguite, le informazioni possono essere conferite esclusivamente dopo che il LABORATORIO GAMMA ha ricevuto esplicito nulla osta, anche verbale, da parte del referente delle analisi o del titolare del rapporto di prova.

	SISTEMA QUALITÀ ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025	IO-CSG Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 14 di 16
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

Conservazioni dei dati e dei documenti

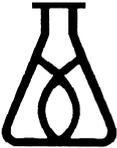
I dati (nel senso più ampio del termine) sono conservati in archivio sotto forma cartacea e sono i documenti di riferimento in caso di controversia.

Copia integrale informatica dei rapporti di prova emessi e inviati al cliente sono conservati su server dedicato.

I dati del software di gestione delle prove è esclusivamente un aiuto tecnologico allo scopo di velocizzare la gestione e la generazione dei documenti cartacei.

I tempi di conservazione dei documenti di riferimento delle prove eseguite sono conservati presso il Laboratorio Gamma secondo i tempi prescritti da Accredia.

Tipologia dei documenti	Tempi minimi di conservazione
Rapporti di prova	Ultimi 48 mesi
Fogli di lavoro	Ultimi 48 mesi
Quaderni di Laboratorio	Ultimi 48 mesi
Rapporti di taratura	Intervallo maggiore tra gli ultimi 2 rapporti e gli ultimi 48 mesi
Certificati di taratura	
Controlli dello stato di taratura	Ultimi 48 mesi
Registrazioni ambientali	Ultimi 48 mesi
Rapporti di non conformità	Ultimi 48 mesi
Registrazioni strumentali	Ultimi 48 mesi
Contratti	12 mesi oltre la scadenza

	<p>SISTEMA QUALITÀ</p> <p>ISTRUZIONE OPERATIVA</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025</p>	<p>IO-CSG</p> <p>Ed. 1 del 15 gen 2011</p> <p>Rev. 5 del 14 sett 2016</p> <p>Pagina 15 di 16</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Criteri generali per i campioni

Il LABORATORIO GAMMA non esegue operazioni di campionamento, ma si rende disponibile a dare le più ampie indicazioni in merito.

Su richiesta del cliente il LABORATORIO GAMMA s’impegna a trasferirgli le informazioni necessarie per metterlo nelle migliori condizioni di campionamento, trasporto e conferimento del campione.

Qualora il LABORATORIO GAMMA non abbia a disposizione tali informazioni, si attiverà per il reperimento delle medesime e a comunicarle al cliente in tempi ragionevoli per il cliente stesso.

Tali informazioni per i più comuni tipi di campioni sono sintetizzate, suddivise per tipologia di campione, in un documento sintetico di ausilio al campionamento disponibile per la distribuzione a tutti i clienti definito: **NOTA TECNICA - CRITERI GENERALI PER I CAMPIONI (A2-IO-CSG)** dove si riportano, per le tipologie più comuni di campione, le indicazioni per la quantità, il contenitore e le condizioni di trasporto o ambientali cui sono aggiunte note informative sull’importanza di un corretto campionamento, sull’identificazione del campione, sui contenitori e sul trasporto.

E’ altresì disponibile la **NOTA TECNICA – GUIDA ALL’ANALISI – ACQUE PER USO UMANO (A3-IO-GSG)** sempre da utilizzarsi come ausilio tecnico/ informativo al cliente.

Accettazione Campioni

Per l’accettazione dei campioni si fa riferimento al documento **CRITERI GENERALI DI ACCETTAZIONE PER I CAMPIONI (A3-P-MCP)** e i campioni sono accettati se rientrano nei parametri previsti dal documento; in caso di difformità il cliente viene edotto delle difformità e dei rischi sull’esattezza del risultato delle prove.

Se il cliente insiste per l’esecuzione delle prove, si annotano le difformità sui documenti necessari all’esecuzione delle prove in modo che ne rimanga traccia.

Subappalto delle prove

IL LABORATORIO GAMMA NON PREVEDE IL SUBAPPALTO NEL CASO DI :

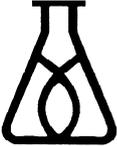
- prove accreditate in proprio, (anche in casi di indisponibilità momentanea).
- fase di una prova eseguita internamente indipendentemente dall’accreditamento della medesima.

Il Laboratorio GAMMA contempla la possibilità di subappaltare prove esclusivamente nei seguenti casi :

Richiesta:	Azione
prove accreditate al di fuori del campo di accreditamento del Laboratorio Gamma.	Subappalto
prove non accreditate non eseguibili presso Laboratorio Gamma	Subappalto
prove non accreditate temporaneamente non eseguibili presso Laboratorio Gamma	Subappalto

A tale proposito le strutture candidate a divenire laboratori di subappalto debbono possedere, per essere accettate, almeno uno dei seguenti requisiti con particolare riferimento alle prove oggetto del subappalto.

- accreditamento per le prove oggetto del subappalto;

	SISTEMA QUALITÀ ISTRUZIONE OPERATIVA CARTA DEI SERVIZI Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025	IO-CSG Ed. 1 del 15 gen 2011 Rev. 5 del 14 sett 2016 Pagina 16 di 16
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

- esito positivo di una verifica ispettiva condotta direttamente da un auditor incaricato dal Laboratorio Gamma.

Tempi di consegna dei risultati

- Per analisi eseguite dal LABORATORIO GAMMA, i tempi sono di 15 gg lavorativi (30 giorni per analisi non routinarie).
 - Per analisi date in subappalto il tempo di risposta è stabilito dal laboratorio subappaltante.
- In ogni caso il cliente o il LABORATORIO GAMMA possono concordare termini diversi per la consegna dei risultati, le variazioni sui tempi previsti sono comunicate telefonicamente al cliente, mentre eventuali necessità di urgenza devono essere comunicate al LABORATORIO GAMMA all'atto della richiesta d'analisi.

Modalità di consegna dei risultati

All'accettazione del campione è stabilita la modalità di conferimento dei risultati delle prove in base alla richiesta del cliente definendo "chi – come – quando" deve ricevere il rapporto di prova o i risultati.

I risultati possono essere anticipati (anche parzialmente) con le seguenti modalità:

- Posta elettronica
- Telefax
- Telefono
- Sms

Successivamente il rapporto di prova definitivo è spedito per posta ordinaria assieme alla fattura con cadenza mensile (fine mese) fatto salvo che il cliente non richieda la spedizione anticipata.

Conservazione campioni

I campioni già sottoposti a prove sono conservati, con le modalità previste per il tipo di campione, per ulteriori 15 giorni dalla data del rapporto di prova.

Alla conclusione del periodo in assenza di sopravvenute necessità o specifiche richieste del committente il campione viene eliminato.

1. LISTINO PREZZI (A1-IO-CSG)
2. Certificato di accreditamento
3. Elenco delle prove accreditate
4. Autorizzazione analisi principi attivi medicamentosi (*ex legge 90.*)
5. Stato di mantenimento dell'autorizzazione precedente (sopralluogo USL)
6. NOTA TECNICA - CRITERI GENERALI PER I CAMPIONI (A2-IO-CSG)
7. NOTA TECNICA – GUIDA ALL'ANALISI – ACQUE PER USO UMANO (A3-IO-GSG)