

Revisione 18 del 09.05.2024

In conformità ai principi generali espressi nella Politica Integrata, l'obiettivo principale del Laboratorio di Acque SpA è il conseguimento della piena soddisfazione dei Clienti siano essi interni o esterni attraverso il continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità dei servizi erogati. Tale obiettivo viene perseguito tramite l'impegno della direzione e di tutto il personale del Laboratorio a:

- mantenere un sistema di gestione del laboratorio accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 ampliando progressivamente il numero delle prove accreditate;
- mantenere l'efficienza operativa anche attraverso un unico laboratorio;
- mantenere alti i principi di imparzialità e riservatezza;
- tenere sotto controllo la competenza del personale;
- focalizzare l'attenzione su input ed output delle attività;
- offrire un servizio di analisi ai clienti interni ed esterni che sia affidabile e tempestivo;
- monitorare le caratteristiche analitiche delle acque destinate al consumo umano e reflue verificando i livelli definiti dalla legge e dai protocolli di autocontrollo concordati con le Autorità competenti in materia per il gestore Acque SpA;
- garantire lo svolgimento delle attività affidate ad Acque SpA dall'Autorità Idrica Toscana, in modo tale da assicurare all'utente piena e crescente soddisfazione;
- garantire lo svolgimento delle attività nel pieno rispetto della conformità legislativa;
- garantire l'affidabilità delle prove accreditate e dei relativi risultati;
- garantire l'affidabilità e l'imparzialità dei controlli sugli ingressi e le uscite dei depuratori che le autorità competenti hanno delegato ad Acque SpA;
- conseguire un risultato economico positivo, attraverso la riduzione dei costi di gestione.

Al fine di perseguire tali obiettivi, la direzione del laboratorio si impegna a:

- garantire la disponibilità e competenza di adeguate risorse umane, materiali ed economiche, anche attraverso la partecipazione di tutte le strutture interessate e la sensibilizzazione e il coinvolgimento costante dei fornitori di attività che hanno influenza sulla qualità del servizio reso dal laboratorio;
- individuare le strategie operative necessarie per il conseguimento degli obiettivi sopra definiti attraverso una attenta e continua analisi dei rischi e dei benefici con particolare riferimento ai rischi valutati come medi o presenti;
- a garantirne la proiezione, la diffusione e la consapevolezza all'interno e all'esterno di Acque SpA affinché tutte le risorse del Laboratorio e aziendali (nonché i terzi eventualmente coinvolti/interessati) partecipino, secondo le proprie competenze e responsabilità, al raggiungimento degli obiettivi definiti;
- a pianificare e attuare azioni per affrontare i rischi e le opportunità al fine di aumentare l'efficacia del sistema di gestione, ottenere risultati migliori e prevenire gli effetti negativi;
- a fare in modo che tutte le funzioni aziendali siano investite di pieni poteri e siano coinvolte al fine di raggiungere la qualità stabilita.

In particolare, la direzione del laboratorio delega:

- al Responsabile Certificazione e Sostenibilità, identificato anche come Responsabile organizzativo dei processi, lo sviluppo del sistema qualità del laboratorio, conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, nonché il riesame periodico della relativa adeguatezza ed efficacia, sulla base dei dati derivanti da audit specifici e dal monitoraggio dei processi;
- al Responsabile Tecnico di Laboratorio e a tutto il personale del laboratorio, il controllo del rispetto e dell'applicazione di quanto definito nel sistema di gestione integrato e della qualità del laboratorio, nonché il conseguimento degli obiettivi stabiliti, con particolare riferimento agli aspetti tecnici e di coinvolgimento del personale;
- a tutto il personale l'applicazione dei requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025, i requisiti del cliente e delle parti interessate.

Attraverso le attività di supervisione e controllo svolte dai suddetti responsabili, la direzione garantisce che:

- sia applicato, mantenuto e migliorato continuamente, presso il laboratorio, un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e agli ulteriori requisiti fissati dall'ente di accreditamento, formalmente accreditato da ACCREDIA stesso;
- il sistema dell'accREDITAMENTO sia quanto più possibile integrato al sistema di gestione aziendale certificato qualità, sicurezza, ambiente, responsabilità sociale, sicurezza stradale, energia e anticorruzione sviluppato secondo le norme UNI EN ISO 9001 – Qualità, UNI EN ISO 14001 - Ambiente, UNI ISO 45001 – Sicurezza e Salute dei Lavoratori, SA 8000 - Responsabilità Sociale, UNI ISO 39001 - Sicurezza stradale, UNI CEI EN ISO 50001 – Energia e UNI ISO 37001 - Anticorruzione;
- tutto il personale sia coinvolto nell'attività di prova e abbia familiarità con la documentazione di sistema;

POLITICA ESTRATTA DAL MANUALE PER L'ACCREDITAMENTO DEL LABORATORIO

Revisione 18 del 09.05.2024

- tutto il personale coinvolto nell'attività di prova attui, nel proprio lavoro, le politiche e le procedure definite dal sistema di gestione; l'individuazione e l'applicazione di metodi di prova sia in grado di soddisfare le esigenze, implicite ed esplicite, dei Clienti interni ed esterni; l'esecuzione delle prove sia effettuata in conformità ai metodi prestabiliti e ai requisiti di Sistema applicabili, garantendo il rispetto delle eventuali ulteriori prescrizioni contrattuali definite con i clienti esterni (anche per quanto attiene a tempi e modalità di presentazione/trasmisione dei risultati di prova);
- siano applicate procedure sistematiche per il controllo della qualità dei dati di prova;
- sia favorito l'aggiornamento tecnologico e la corretta diffusione del know-how nell'ambito del laboratorio, garantendo l'applicazione delle migliori tecnologie possibili (quando economicamente compatibili);
- sia assicurata la puntuale registrazione delle non conformità relative alle attività svolte dal laboratorio (o da fornitori con impatto sulle attività di laboratorio) e l'analisi delle relative cause, ai fini del miglioramento del sistema di gestione;
- si dia attuazione alle azioni correttive previste per la rimozione delle cause individuate per le non conformità; si promuova la prevenzione delle non conformità, attraverso l'adozione di idonee Azioni preventive;
- siano definiti, a garanzia di un adeguato livello di servizio offerto, indicatori di performance con relativi obiettivi di riferimento, relativi alle attività svolte dal laboratorio, garantendone il monitoraggio, il riesame sistematico e l'attuazione di specifiche azioni qualora non adeguati;
- siano analizzate le prestazioni del laboratorio e le informazioni di ritorno dai clienti, al fine di individuare criticità e/o spunti per il miglioramento delle attività gestite;
- siano sistematicamente verificati l'attuazione delle prescrizioni del sistema di gestione per l'accREDITamento, anche mediante l'esecuzione di eventuali audit presso il laboratorio, presso le altre unità aziendali coinvolte nonché presso i fornitori di attività che hanno influenza sulla qualità del servizio reso.

La direzione del laboratorio, in considerazione del ruolo di garanzia svolto dal laboratorio, si impegna a prevenire qualsiasi comportamento e/o attività che possa configurarsi come pressione, ingerenza o condizionamento indebito del personale addetto all'esecuzione dei prelievi e delle prove e si impegna a non intraprendere azioni che possano compromettere la fiducia nell'indipendenza di giudizio e nell'integrità del laboratorio, relativamente alle attività di prova svolte dallo stesso. La Politica suddetta viene riesaminata ad ogni riesame della direzione e ad ogni occasione di modifica di quanto esposto relativamente alla struttura del sistema di gestione, alle modifiche organizzative impattanti sul sistema, alle modifiche relative alla definizione degli obiettivi e delle strategie aziendali. La presente Politica, strumento con cui la direzione comunica anche l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti, quelli cogenti ed i regolamenti, viene condivisa e diffusa con la pubblicazione sulla intranet e sul sito internet di Acque SpA all'indirizzo www.acque.net.