



Carta dei servizi

analisi alimenti ...

acque potabili ...

analisi ambientali ...

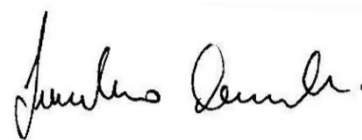
manuali haccp ...



Presentazione del laboratorio
e dei suoi servizi

CMC
Laboratorio analisi chimico microbiologiche Centro Mediterraneo Controlli
Via Cupoletti 27/b 97100 Ragusa

Carta dei Servizi
Ed. 13 del 05-05-2017



INDICE

Presentazione	4
Dove ci troviamo	4
La carta dei servizi.....	5
Orari e periodo di apertura.....	5
I Servizi	6
Prove eseguite e tariffario	7
Protocolli di prova.....	7
l'accreditamento.....	8
Campionamento	9
Temperatura di trasporto e conservazione dei campioni	10
Tempi di conservazione dei campioni	11
Le registrazioni.....	11
Efficienza, aggiornamento tecnologico e professionale.....	12
Accesso ai dati e riservatezza	14
Registro delle modifiche	14

Presentazione

Il laboratorio Centro mediterraneo Controlli (cmc) si è costituito nel 2007, quale risultato del conferimento delle attività di tre preesistenti laboratori che operavano da tempo sia nel settore delle analisi sugli alimenti, sia nel settore delle analisi chimico – cliniche. Essi disponevano già di un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 certificato, settore EA38.

Nel rispetto della normativa regionale (DA 27.3.07), il Laboratorio si è organizzato in accordo ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005, ed è stato accreditato nel giugno 2008 da Accredia (ex SINAL, n° di registrazione 0829). L'accREDITamento, oggetto di sorveglianza e rinnovo periodici, è stato mantenuto ininterrottamente sino ad oggi.



Dove ci troviamo

La nostra sede è a Ragusa in Via Cupoletti 27/B



Tel. e fax 0932 1872033 email info@centromediterraneocontrolli.it sito web www.centromediterraneocontrolli.it



La carta dei servizi

La *carta dei servizi* è indirizzata a tutti i clienti del Laboratorio, per informarli su:

- quanto è offerto, in modo chiaro e completo;
- quali aspettative del cliente il Laboratorio si impegna a soddisfare;
- come il cliente può segnalare suggerimenti o reclami, con la completa disponibilità ed assistenza dello stesso Laboratorio, per migliorare i servizi resi.

Tutto il personale del Laboratorio è impegnato al suo rispetto, in tutte le attività e circostanze.

Orari e periodo di apertura

<i>Servizio</i>	<i>Giorni</i>	<i>Dalle ore</i>	<i>Alle ore</i>	<i>Note</i>
Orario di apertura, accettazione campioni e ritiro risultati	Lunedì – venerdì, feriali	9.00 15.00	13.00 18.00	Di norma nel periodo estivo (giugno- settembre) il laboratorio effettua orario unico. (ore 09.00 – 16.00)
Chiusura estiva	Di norma 3 settimane ad agosto. L'esatto periodo e le sue eventuali modifiche, sono esposti presso l'accettazione del Laboratorio con 1 mese di anticipo. La Segreteria fornisce ogni chiarimento, anche via telefono.			



I Servizi

Il laboratorio Centro Mediterraneo Controlli fornisce i seguenti servizi:

- esecuzione degli esami e delle analisi necessari all'attività di controllo degli alimenti.
- esecuzione degli esami e delle analisi necessari all'attività di controllo sull'alimentazione animale.
- esecuzione delle analisi su acque potabili, acque reflue e di vasca.
- controlli ambientali su ambienti di lavoro



Prove eseguite e tariffario

L'elenco completo delle prove eseguite dal Laboratorio ed il tariffario vigente è riportato in allegato. Per il campionamento, il Laboratorio si riserva di concordare le condizioni economiche con il cliente.

Il campionamento, i pareri o i giudizi del Laboratorio non sono oggetto di accreditamento Accredia.

Il Laboratorio è in grado di eseguire altri esami non riportati in elenco, avvalendosi della collaborazione di altri laboratori esterni. In tal caso, all'accettazione dei campioni verranno concordati col cliente i dettagli analitici, i tempi di consegna ed i costi.

Il Laboratorio si fa garante della scelta del Laboratorio esecutore a meno che tale scelta non sia fatta dal cliente stesso



Protocolli di prova

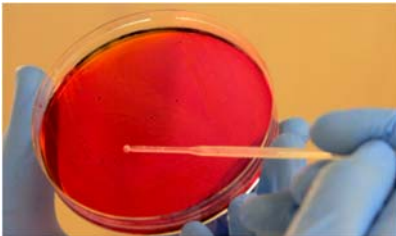
Ad integrazione del servizio offerto ai clienti, il Laboratorio elabora e mantiene aggiornati i protocolli di prova stabiliti dalla normativa vigente. Essi sono disponibili a richiesta dei clienti.





LAB N° 0829

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements



L'accreditamento

L'accreditamento è il riconoscimento, da parte di un Ente terzo indipendente e riconosciuto a livello nazionale ed internazionale, della competenza di un Laboratorio ad eseguire specifiche prove.

Il processo di accreditamento si articola in diverse fasi. Le principali sono le seguenti:

- organizzazione di tutte le attività del Laboratorio in accordo alla norma internazionale *UNI EN ISO/IEC 17025*; se la gestione del Laboratorio di prova è conforme alla *ISO 17025* significa anche che esso opera secondo un sistema qualità che soddisfa anche i requisiti della norma *ISO 9001*;
- l'Ente di accreditamento ACCREDIA utilizza la norma *UNI EN ISO 17025* per riconoscere la competenza del Laboratorio ad eseguire determinate prove; il riconoscimento della competenza è attuato tramite una serie di verifiche anche presso lo stesso Laboratorio;
- la conferma nel tempo della competenza del Laboratorio è attuata tramite verifiche periodiche (con frequenza almeno annuale).

Il confronto tra certificazione ed accreditamento può essere così riassunto:

- La certificazione del sistema di gestione per qualità prende in considerazione la *capacità organizzativa* e funzionale del Laboratorio nel suo complesso.
- L'accreditamento prende in considerazione la *competenza tecnica* del Laboratorio di prova.

Nell'accreditamento, la competenza tecnica è esaminata per determinate prove e non necessariamente per tutte le prove eseguite dal Laboratorio. Il riconoscimento delle competenze per l'esecuzione di una determinata prova, cioè l'accreditamento della prova, è esplicitato in ogni rapporto di prova che il Laboratorio rilascia al committente. Il Laboratorio documenta tale competenza riportando in ogni rapporto di prova il proprio numero di accreditamento ed il marchio dell'Ente autorizzato al rilascio (ACCREDIA).

Il cliente-committente è tenuto a **non** riportare sul proprio prodotto, oppure sulla documentazione concernente il prodotto, il marchio ACCREDIA oppure il riferimento all'accreditamento del Laboratorio. Il cliente può riportare copia del rapporto di prova, emesso dal Laboratorio, concernente il proprio prodotto. La documentazione e in generale le informazioni relative ai singoli clienti sono classificati come riservati.

Pertanto, il Laboratorio:

- Rende disponibile la documentazione e l'informazione esclusivamente al cliente di pertinenza o al suo delegato;
- Evita qualsiasi trasferimento di informazione, anche verbale, a Terzi (es. cliente non committente) attuando un rigoroso rispetto del segreto professionale.

Campionamento



Su richiesta del cliente, il Laboratorio esegue il campionamento in accordo al metodo di campionamento interno previsto per la prova. Il Laboratorio si avvale del proprio personale qualificato per l'attuazione di quest'attività critica ai fini del risultato finale. È facoltà del cliente eseguire direttamente il campionamento o incaricare un suo delegato. In questo caso il Laboratorio mette a disposizione del cliente i propri metodi interni per assicurare un campionamento rappresentativo.

Affinché i risultati siano tecnicamente validi, vi segnaliamo che non è possibile analizzare un campione mal conservato, consegnato in quantità insufficiente, contaminato o privo di informazioni che ne informano sulla provenienza.

A consegnare (tecnicamente “conferire”) i campioni presso le accettazioni dei nostri laboratori sono enti pubblici, organismi di controllo, aziende o privati cittadini.

Per questo presentiamo, molto schematicamente, alcune istruzioni per prelevare, conservare e consegnare i campioni che volete fare analizzare.

Una breve annotazione sulla temperatura di consegna del campione, utile per leggere le tabelle che seguono:

temperatura ambiente	campione non condizionato
refrigerato	circa 4°C
congelato	inferiore a 0°C (solitamente -15°C)



Temperatura di trasporto e conservazione dei campioni

Per essere più precisi, a meno che non sia diversamente precisato in specifiche norme, durante il trasporto sono raccomandate le seguenti temperature:

<i>Campione</i>	<i>numero ore tra campionamento e consegna al LAB</i>	<i>Temperatura di conservazione/trasporto - °C</i>
Tamponi ambientali	4 ore	Tra 1°C e 4°C
Tamponi su carcassa	Max 12 h	Tra 1°C e 8°C
Acqua	Max 6 - 8 h	Tra 2 e 8 °C
Prodotti stabili a temperatura ambiente	Max 24 h	Sotto i 40°C
Prodotti congelati o surgelati	max 24 h	< -18°C
Altri prodotti non stabili a temperatura ambiente	Max 24 h	Tra 1°C e 8°C
Controcampioni		< -18°C

Quando non sono specificate le condizioni, è raccomandato che le parti interessate si accordino sulla durata e sulla temperatura del trasporto.

quando un campione è idoneo?

- Non ha subito, all'origine o durante il periodo tra il prelevamento e la consegna, fenomeni di alterazione che lo rendono incompatibile per le analisi richieste
- Risponde a specifici requisiti dettati dalle disposizioni di legge per le analisi richieste
- È prelevato e confezionato in modo opportuno
- È identificato
- È conservato in modo adeguato per le analisi richieste
- È accompagnato da specifica richiesta completa di tutte le informazioni necessarie per l'accettazione.

cosa succede a un campione non idoneo?

Tutti i campioni che non rispettano le condizioni sopra richiamate, nel caso siano disponibili dati necessari per l'accettazione, **vengono comunque registrati** ma viene segnalata la non idoneità del campione (accettazione con riserva), il motivo della stessa e/o la mancata esecuzione di una o più prove.

Tempi di conservazione dei campioni

Su richiesta del cliente, il Laboratorio accetta la costituzione di contro-campioni da utilizzare per eventuali verifiche successive alla consegna dei rapporti di prova. Essi, conservati in condizioni tali da mantenere il più possibile le caratteristiche iniziali, sono disponibili per i tempi sotto indicati:

<i>Tipo campione</i>	<i>N° di gg</i>
Alimenti e bevande (controcampioni)	180*
Congelati e surgelati tal quali	10*
prodotti non stabili a temperatura ambiente comprese le acque	7*
Tamponi carcasce	7*
Alimenti stabili a temp. ambiente	7*

*oltre il periodo di analisi

Nel caso di tempi di conservazione prescritti da una norma cogente, il Laboratorio fa riferimento a quest'ultima.

Tenuto conto che la natura dei campioni esclude la perfetta stabilità ai fini della replica nel tempo dei risultati, in caso di ripetizione dell'esame, il risultato costituisce un nuovo valore indipendente, che non rappresenta una correzione rispetto al primo esame. La restituzione dei materiali di prova avviene solo se preventivamente concordata con il Cliente.



Il Laboratorio assegna al **cliente** un ruolo partecipativo: i suggerimenti, le segnalazioni dei disservizi sono considerati strumenti importanti per migliorare il servizio reso.

Pertanto, il Laboratorio:



- promuove e facilita la segnalazione di suggerimenti e reclami, mettendo a disposizione appositi moduli presso la Segreteria che fornisce tutta l'assistenza necessaria;
- esamina con oggettività ogni rilievo per individuare e rimuovere le cause;
- assicura, al cliente, il riscontro scritto sulle conclusioni ed i provvedimenti decisi, entro 15 giorni dal rilievo;
- attua il rilevamento periodico della soddisfazione dei clienti con l'uso di vari strumenti.

Gli esiti di queste attività sono esaminati dalla Direzione e costituiscono la base per la politica del Laboratorio.

Efficienza, aggiornamento tecnologico e professionale



Il Laboratorio è dotato di strumentazione scientifica moderna che assicura risultati accurati. Lo stato di efficienza e affidabilità è continuamente sorvegliato, mantenuto e documentato.

È politica del Laboratorio aggiornare o sostituire la strumentazione obsoleta.

Il Laboratorio cura con particolare impegno la selezione e l'aggiornamento professionale del proprio personale. Speciale attenzione è rivolta all'aggiornamento tecnico su nuovi strumenti e metodi analitici. La formazione e l'addestramento del personale sono programmati, attuati, verificati e documentati.

Voce	Caratteristiche
Compresenza	Su richiesta del cliente, il Laboratorio dà disponibilità a presenziare, al cliente o ad un suo delegato, a tutte le fasi di prova riguardanti il proprio campione, nel rispetto della riservatezza delle informazioni relative ad altri clienti.
Storia del cliente	Archiviazione dei dati per almeno 5 anni e storicizzazione per ogni cliente, per consentire e per seguire l'evoluzione nel tempo.
Affidabilità dei risultati	Esecuzione delle analisi subito dopo il prelievo e secondo metodologie riconosciute a livello internazionale; Calibrazione e controllo della strumentazione secondo un piano prestabilito, conforme alle migliori conoscenze tecniche, e specifico per strumento ed analisi (Controllo Qualità Interno); Confronto delle prestazioni analitiche con altri Laboratori (riproducibilità, Verifica Esterna della Qualità); Valutazione/Validazione del risultato prima dell'emissione del rapporto di prova; Capacità di ricostruire, con evidenze oggettive, la storia del risultato (rintracciabilità);
Conservazione campioni	È attuata sulla parte eccedente dello stesso campione non impiegata per l'esecuzione delle prove e per gli stessi tempi indicati per gli eventuali contro-campioni.
Conservazione delle registrazioni	Il laboratorio assicura la conservazione della copia del rapporto di prova per almeno 5 anni e delle registrazioni interne per almeno 2 anni
Tempi di consegna	Quando non è possibile il rispetto dei tempi previsti, il Laboratorio informa immediatamente il cliente.
Prelievi ed esami urgenti	Il servizio è assicurato, previa accordo con il cliente
Rapporti di prova urgenti o critici	Su richiesta motivata del cliente: consegna immediata del rapporto con i risultati disponibili; consegna successiva del rapporto completo.
Rapporti smarriti	Consegna di una nuova copia
Risultati critici per l'attività del cliente	conferma del risultato analitico mediante ulteriori verifiche interne; comunicazione immediata al cliente.
Recapito dei rapporti	Su richiesta del cliente il rapporto di prova è spedito all'indirizzo scelto dal cliente, sia in formato cartaceo, sia in formato elettronico. Se per una ragione qualsiasi (esempio per errore di trasmissione) dovessero verificarsi difformità tra il documento cartaceo e quello elettronico, fa testo quello cartaceo.
Riscontro di accettazione	Consegna di apposito tagliando, anche per i prelievi presso il cliente, con le indicazioni complete dell'accettazione.
Informazioni e chiarimenti	Presso il Laboratorio o per via telefonica: su tutti i servizi offerti sulla corretta interpretazione analitica dei risultati.
Verifiche esterne	Disponibilità, previo appuntamento, a verifiche ispettive in conformità alla norma <i>UNI EN ISO 17025</i>



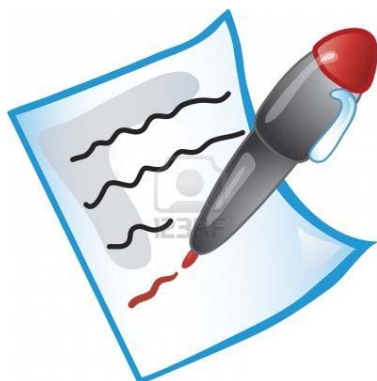
Accesso ai dati e riservatezza

Il Laboratorio riconosce al cliente il diritto di verificare i dati tecnici relativi ai propri campioni. Su richiesta, il Laboratorio li rende disponibili e fornisce l'assistenza necessaria per la corretta interpretazione.

La documentazione e in generale le informazioni relative ai singoli clienti sono classificati come riservati. Pertanto, il Laboratorio:

Rende disponibile la documentazione e l'informazione esclusivamente al cliente di pertinenza o al suo delegato;

Evita qualsiasi trasferimento di informazione, anche verbale, a Terzi (es. cliente non committente) attuando un rigoroso rispetto del segreto professionale.



Registro delle modifiche

Data	Punto, paragrafo	Sintesi della modifica
18.05.08	-	Prima emissione
17.06.08	2	Aggiornamenti sullo stato di accreditamento
01.09.08	2	Aggiornamenti sullo stato di accreditamento
01/12/09	2	Esplicitati i tempi di conservazione nei documenti principali Aggiornati indirizzo e proprietà del LAB
10/05/10	2	Aggiornato orario di apertura e chiusura Aggiornamento prove eseguite e stato di accreditamento Modifica dicitura prova "Staphilococcus aureus coagulasi positivo" con dicitura "Staphilococchi coagulasi positivi" e prova "Escherichia coli" con "Escherichia coli beta glucuronidasi positivo" su matrice alimenti
7/10/10	2	Aggiornato orario di apertura e chiusura
05/01/11	intestazione	Aggiornato l'indirizzo del Laboratorio
08/03/12	2	Esplicitata la possibilità di eseguire analisi particolari presso laboratori esterni
02/09/13	2	Tariffario ed elenco delle prove eseguite riportate come allegato. Precisato che i risultati di ripetizione analisi non possono coincidere con quelli precedenti. Specificati tempi e temperatura da rispettare per i campioni conservati a temperatura ambiente.
26-04-2016		Esplicitate le temperature di trasporto e conservazione per i tamponi ambientali e di carcasce animale – nuova grafica
05-05-2017	Pag 10 - 11	Aggiornate tabelle di temperatura trasporto e conservazione campioni e tabella tempi di conservazione campioni. Restituzione del campione



Laboratorio Centro Mediterraneo Controlli cmc srl
Carta dei Servizi
aprile 2017