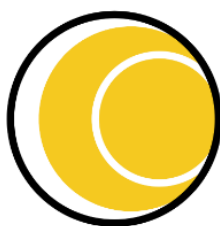


A.D. 1308  
**unipg**

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI  
DI PERUGIA



**CERB**

CENTRO DI RICERCA  
PER L'ECCELLENZA DELLA BIRRA

# **CARTA DEI SERVIZI**

Ultimo aggiornamento: 27 Agosto 2025

## **SOMMARIO**

1.0 Cos'è la carta dei servizi del CERB .....	3
1.1 Principi fondamentali .....	3
2.0 Il Centro .....	4
2.1 Contesto operativo .....	4
2.2 Prodotti e servizi.....	5
2.3 Approccio per processi .....	6
3.0 POLITICA DELLA QUALITÀ .....	7
4.0 Norme di riferimento .....	7
5.0 Periodo di validità della Carta dei Servizi .....	8
6.0 Recapiti .....	8

## 1.0 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DEL CERB

La Carta dei Servizi del Centro di Ricerca per l'Eccellenza della Birra (di seguito "CERB" o "Centro") è un documento di natura istituzionale che illustra i servizi offerti e definisce gli impegni assunti, nonché gli standard di qualità relativi alla loro erogazione.

La gestione del Centro si fonda su alcuni elementi chiave: la standardizzazione delle procedure, il monitoraggio dei risultati e della soddisfazione dell'utenza, e l'individuazione di obiettivi orientati al miglioramento continuo.

La presente Carta dei Servizi ha l'obiettivo di descrivere l'organizzazione, i processi, le procedure, i sistemi di controllo, le risorse e i mezzi messi a disposizione dal CERB, in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

### 1.1 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del CERB sono:

➤ **Uguaglianza**

Il CERB si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutte le Parti Interessate, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione;

➤ **Imparzialità**

Il CERB si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutte le Parti Interessate;

➤ **Continuità**

Il CERB si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi verso tutte le Parti Interessate. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o per cause di forza maggiore. In tali casi il CERB si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio;

➤ **Partecipazione**

Il CERB si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento della Parte Interessata alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del Centro, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni e ad un miglioramento continuo del servizio stesso;

➤ **Efficienza ed Efficacia**

Il CERB persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo;

➤ **Rispetto della Privacy**

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16, i dati anagrafici delle Parti Interessate (Ragione sociale, indirizzo e CF e/o P.IVA), inseriti nei database del CERB, con strumenti automatizzati, sono trattati esclusivamente per fini istituzionali e per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.

## 2.0 IL CENTRO

Il CERB – Centro di Eccellenza per la Ricerca sulla Birra è stato istituito il 13 marzo 2003 con delibera del Senato Accademico dell'Università degli Studi di Perugia e riorganizzato con D.R. n. 1949/2018, con decorrenza dal 1° novembre 2018.

È l'unico Centro italiano dedicato alla ricerca scientifica e tecnologica sulla birra, finalizzato allo sviluppo, alla certificazione qualitativa del prodotto e alla tutela del consumatore, oltre che alla formazione tecnica degli studenti e dei futuri professionisti della filiera birraria.

Come i principali centri europei del settore, il CERB promuove una collaborazione stabile tra Università e imprese della filiera orzo-malto-birra, operando all'interno di una rete scientifica internazionale.

Il CERB dispone di una struttura amministrativa autonoma, competente per le attività gestionali, contabili e patrimoniali.

Gode di autonomia gestionale, contrattuale, amministrativa, scientifica e organizzativa, nei limiti previsti dallo Statuto di Ateneo e dal proprio Regolamento.

Ha piena autonomia negoziale e può stipulare contratti e convenzioni, in coerenza con le proprie finalità istituzionali (artt. 2.2, 3.1, 3.2, 4.2, 5.1–5.3 del Regolamento CERB).

Gli organi del Centro sono:

- il Direttore
- il Responsabile Scientifico
- il Consiglio del CERB

A essi spetta la gestione e l'organizzazione delle attività secondo quanto previsto dal Regolamento di Funzionamento.

Il CERB è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, con campo di applicazione relativo a *servizi di ricerca, analisi, sviluppo e formazione nel settore delle tecnologie alimentari, con particolare riferimento alla birra.*

Dispone inoltre di un Laboratorio analitico situato presso la sede di Casalina di Deruta, accreditato da ACCREDIA secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, dove si eseguono analisi chimiche, chimico-fisiche, microbiologiche e sensoriali su materie prime, semilavorati e prodotti finiti.

Il CERB è anche riconosciuto come Centro di Certificazione del Luppolo dal Ministero dell'Agricoltura, della Sovranità Alimentare e delle Foreste (MASAF) ed è autorizzato a svolgere attività formative per i nuovi centri di certificazione del luppolo.

## 2.1 CONTESTO OPERATIVO

### CONTESTO ESTERNO

**Contesto economico:** (mercato di riferimento e soggetti operanti) il mercato di riferimento nel quale il CERB opera è rappresentato Associazioni di Categoria del settore Agro-Industriale, Grandi Aziende Birrarie e Maltarie, Piccole e Medie Imprese del settore Agroalimentare, con particolare riferimento a quello Birrario (micro-birrerie e micro-malterie, produttori di luppolo, brewpub, beer-firm, ecc.), home brewers, studenti, e altre strutture universitarie. Inoltre, fanno parte del contesto economico anche Enti di normazione, regolazione e controllo, Università, centri di ricerca e laboratori nazionali e internazionali, Agenzie nazionali e comunitarie per i progetti di ricerca, Ministeri e Amministrazioni locali (Regione, Provincia e Comuni del territorio), altre Associazioni, fondazioni e consorzi (scientifici, culturali, bancari ecc.), Istituti scolastici superiori del territorio. Fin dalla sua attivazione nel 2003, il CERB è partner per l'Ateneo con AssoBirra, l'Associazione dei Birrai e dei Maltatori aderente a Confindustria.

Il crescente interesse verso le tecnologie sostenibili e l'innovazione nel settore delle bevande fermentate promuove le collaborazioni con startup tecnologiche e aziende di biotecnologia, riflettendo una tendenza verso la digitalizzazione e l'automazione dei processi produttivi.

**Contesto politico:** (contesto legislativo e normativo) nel contesto politico del CERB si annoverano le leggi vigenti in ambito di pubblica amministrazione (<https://www.unipg.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/riferimenti-normativi-su-organizzazione-e-attivita>) e della normativa specifica di settore. Le recenti modifiche agli standard dei sistemi di gestione richiedono che le

organizzazioni comprendano e considerino esplicitamente i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico nella fase di analisi del contesto aziendale. Il CERB si impegna a rispettare queste normative, integrando la valutazione del rischio climatico nelle sue operazioni.

**Contesto sociale:** (caratteristiche della società) il CERB opera in un contesto sociale molto ampio grazie al lavoro su numerosi prodotti agroalimentari, in particolare riguardo alla filiera dei cereali, pseudo cereali e bevande fermentate derivate. L'attenzione crescente verso la sostenibilità, in termini anche di economia circolare e la salute ha portato ad un aumento delle ricerche su prodotti a basso impatto ambientale e ad alto valore nutrizionale rispondendo alle esigenze di una società sempre più consapevole dei cambiamenti climatici. Le collaborazioni con enti di ricerca e università internazionali sono state rafforzate per promuovere l'innovazione e la sostenibilità. Le attività riguardano sia il prodotto birra tradizionale, sia il prodotto birra analcolica, per soddisfare le differenti esigenze del consumatore.

**Contesto ambientale:** in qualità di centro di ricerca pubblico il CERB deve allinearsi agli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDG) e alle relative politiche, implementando strategie nazionali e locali, che considerano gli aspetti ambientali, attraverso una pianificazione a lungo termine che preveda la tutela dell'ambiente e la riduzione degli sprechi (tramite buone pratiche operative) affrontando al contempo i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico.

## CONTESTO INTERNO

Il contesto interno del CERB può essere definito a partire dagli Organi di governo e dall'Amministrazione Centrale dell'Università degli Studi di Perugia oltre ad altri Centri e Dipartimenti per eventuali collaborazioni e formazione interna e il Presidio Qualità d'Ateneo (PQA). Inoltre, parte integrante del CERB sono la Direzione (DIR) ed il Consiglio del CERB, il personale del CERB come docenti, ricercatori, dottorandi, assegnisti, collaboratori, personale tecnico-amministrativo. In più, essendo una struttura accademica, devono essere considerati nel contesto interno anche tirocinanti, tesisti e studenti.

## 2.2 Prodotti e servizi

Le attività che si svolgono presso il CERB sono le seguenti:

**1. Attività di Ricerca:** ricerca finalizzata alla produzione e qualità della birra, e relativa consulenza tecnico-scientifica connessa alle analisi di laboratorio, alla sicurezza d'uso e alla salubrità dei prodotti per il settore agro-industriale nella produzione di birra (innovazione tecnologica e biotecnologia; per lo sviluppo delle conoscenze qualitative e quantitative degli aspetti chimici, fisici, biologici, nutrizionali e dietetici), per lo sviluppo della conoscenza dell'impatto delle tecniche tradizionali ed innovative sulla qualità della birra; realizzazione di programmi di ricerca su base tecnologica; sperimentazione pilota (biotecnologica e tecnologica; partecipazione a progetti di Ricerca Nazionali ed Europei).

**2. Attività di Formazione:** si svolgono corsi di formazione a vari livelli, spaziando da quella Universitaria con corsi accademici (Laurea e Master universitari), alle attività di formazione a tesisti, borsisti, dottorandi, tirocinanti, per arrivare alla formazione professionale per i neofiti e per gli operatori di settore.

**3. Attività di Consulenza:** si svolgono consulenze per progettazione di impianti, avvio di impianto, formulazione di ricette, risoluzione di problemi di produzione nel campo birrario e maltario.

**4. Attività Analitica:** si eseguono analisi chimiche e microbiologiche su materie prime, semilavorati, prodotti finiti nel settore BIRRA, e altri prodotti del settore alimentare.

Il laboratorio compie attività analitica con analisi accreditate e non accreditate, delle quali una parte effettuate in altri laboratori (subappalto). I campioni sono forniti al laboratorio da terzi (attività di richiesta analisi o convenzioni), o da attività interne (ricerca); in questo ultimo caso non sono emessi rapporti di prova ufficiali.

Il flusso dei campioni, come tutte le attività di gestione informazioni (anagrafiche, offerte, approvvigionamenti, strumenti, controlli) sono gestite da un software LIMS: T-Labor.

Le attività sopra elencate, compreso il funzionamento del software, sono gestite sotto la responsabilità di RLA.

### 2.3 Approccio per processi

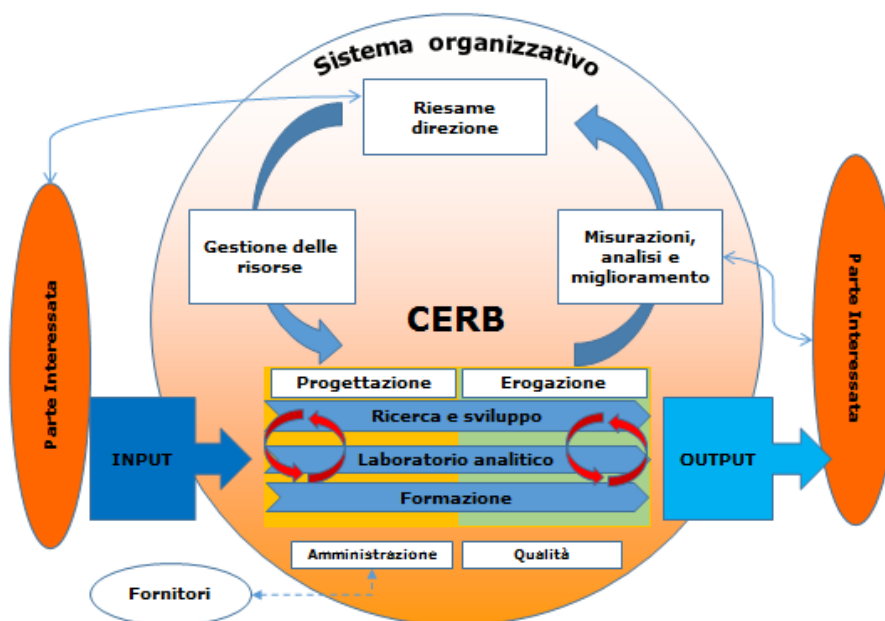
Il CERB ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi assicura:

- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- raggiungere prestazioni efficaci dei processi;
- migliorare il processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



I processi sono descritti nelle Procedure Qualità e per ognuno sono definiti:

- gli input richiesti e gli output attesi;
- la sequenza e le interazioni dei processi;
- i criteri, i metodi (incluse misurazioni e indicatori di prestazioni) e modalità di controllo dei processi;
- le risorse necessarie e le modalità per garantire la loro disponibilità;
- compiti e responsabilità assegnate;
- rischi ed opportunità e piano di implementazione delle azioni per affrontarli;

- metodi per monitorare, misurare e valutare i processi e, se necessario, le modifiche da adottare per raggiungere i risultati attesi;
- opportunità per il miglioramento del processo e del sistema di gestione per la qualità.

Tutte le informazioni relative al funzionamento dei processi sono documentate e conservate come previsto nelle apposite procedure.

### 3.0 POLITICA DELLA QUALITÀ

*Il Centro di Ricerca per l'eccellenza della Birra rappresenta lo strumento operativo dell'Università degli Studi di Perugia nel campo Birrario e Agro-Alimentare per le attività di Ricerca, Formazione e Terza Missione. La nostra azione è completamente in linea con le strategie e i valori dell'Università degli Studi di Perugia, e ci impegniamo a seguire la Politica per la Qualità dell'Ateneo, consultabile al seguente link: <https://www.unipg.it/files/pagine/1216/politica-per-la-qualita.pdf>.*

*La Missione del CERB è quella di contribuire al continuo miglioramento del settore brassicolo, oltre a promuovere attivamente la diffusione e l'approfondimento della cultura birraria in Italia.*

*Principi della Qualità per il Laboratorio di Prova del CERB (accr. ACCREDIA 00613):*

1. **Competenza Tecnica:** *garantiamo un alto livello di competenza tecnica del personale attraverso formazione continua e l'aggiornamento sulle nuove tecnologie.*
2. **Imparzialità:** *operiamo con imparzialità ed indipendenza, garantendo la totale neutralità e oggettività nella fornitura dei risultati delle prove e delle tarature.*
3. **Precisione ed Accuratezza:** *operiamo secondo le Buone Pratiche di Laboratorio (GLP), utilizzando strumentazioni e metodi accurati, assicurando la tracciabilità delle misure a campioni di riferimento nazionali o internazionali.*
4. **Riservatezza:** *manteniamo la massima riservatezza delle informazioni ricevute dai clienti o acquisite durante le attività di prova e taratura, garantendo il rispetto della privacy e la sicurezza dei dati.*
5. **Sostenibilità e Salvaguardia dell'Ambiente:** *ci impegniamo a svolgere le nostre attività in modo sostenibile, adottando pratiche responsabili per ridurre l'impatto ambientale.*

*Obiettivi della Qualità per il Laboratorio di Prova:*

1. **Migliorare le Performance:** *implementiamo un sistema di gestione efficace per monitorare e migliorare continuamente le nostre attività di prova.*
2. **Efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ):** *assicuriamo che il nostro SGQ sia conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e funzioni in modo efficace per garantire risultati di alta qualità.*
3. **Verifica dell'Adeguamento della Politica della Qualità:** *valutiamo periodicamente l'adeguatezza della nostra Politica della Qualità rispetto agli obiettivi specifici del Laboratorio di Prova.*

*La Direttrice  
Prof.ssa Ombretta Marconi*

### 4.0 NORME DI RIFERIMENTO

Il CERB opera nel rispetto delle seguenti norme e Regolamenti:

- Statuto dell'Università degli Studi di Perugia;
- Regolamento Generale di Ateneo;
- Regolamento per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità;

- Codice Appalti vigente;
- Regolamento Didattico di Ateneo;
- Regolamento di Funzionamento del CERB;
- Regolamento dell'Università degli Studi di Perugia per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro;
- Regolamento "Utilizzo del certificato e del marchio dell'ente di certificazione e di altri marchi ad esso associabili" per l'utilizzo del marchio di certificazione ISO 9001;
- Riferimenti normativi di Ateneo presenti al seguente indirizzo, <https://www.unipg.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/riferimenti-normativi-su-organizzazione-e-attivita>.

Il CERB ha sviluppato il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alle norme

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018
- ACCREDIA LS-04 Norme e documenti di riferimento per l'accreditamento dei Laboratori di Prova.

Sono parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità, le Procedure di Sistema dell'Ateneo di Perugia:

- PS01 "Gestione dei documenti e delle RegISTRAZIONI"
- PS02 "Gestione degli audit interni"
- PS03 "Gestione non conformità"
- PS04 "Azioni preventive e correttive"

## **5.0 PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il Documento è aggiornato e valido - salvo differenti e ulteriori comunicazioni -. Potrà essere aggiornato in corso d'anno in funzione di novità di carattere organizzativo o per arricchimenti di carattere informativo.

## **6.0 RECAPITI**

### **DIREZIONE:**

Via San Costanzo s.n.c.- 06126 PERUGIA  
Tel. e Fax: 075.585.7941  
e-mail: [centro.ricerca.cerb@unipg.it](mailto:centro.ricerca.cerb@unipg.it)

### **SEGRETERIA AMMINISTRATIVA:**

Via San Costanzo s.n.c.- 06126 PERUGIA  
Tel.: 075.585.7946  
e-mail: [sgr-amministrativa.cerb@unipg.it](mailto:sgr-amministrativa.cerb@unipg.it)

### **LABORATORI e IMPIANTI:**

Via Corrotaldo 1 - Casalina di Deruta 06051 (Perugia)  
Tel. laboratori: 075.973.429; Tel. impianti: 075. 973.479  
e-mail: [laboratorio.cerb@unipg.it](mailto:laboratorio.cerb@unipg.it)

**Sito web:** [www.cerb.unipg.it](http://www.cerb.unipg.it)

L'orario di apertura al pubblico della *Segreteria Amministrativa* è dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 16:00.

I *Laboratori* e gli *Impianti pilota* si possono visitare previa autorizzazione del Direttore.