

POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Attività espletata dallo Studio Albertini implica l'adempimento a requisiti contrattuali, normativi e legislativi, che devono essere conosciuti ed attuati per rendere un progetto o servizio al Cliente che ne soddisfi pienamente le richieste esplicite ed implicite, nonché le aspettative.

In questa ottica spinta verso il Cliente, si pone come obiettivo strategico generale il consolidamento e nel medio – lungo termine il miglioramento della redditività e dell'immagine dello studio, che potrà essere conseguito mediante:

- la chiara definizione dei compiti, poteri operativi e responsabilità che ad ogni appartenente all'organizzazione competono, funzionalmente all'area o servizio di appartenenza;
- il miglioramento dei rapporti e della comunicazione all'interno di ogni area o servizio e tra gli stessi, favorendo l'interscambio e l'interfaccia, anche con le entità esterne;
- il miglioramento del supporto di programmazione e pianificazione dei processi gestiti.

La Direzione, onde conseguire l'implementazione ed il mantenimento della politica per la Qualità enunciata, assume i seguenti impegni:

▪ **verso il Cliente / Committente**

- tempestività di risposta alla domanda in fase di preventivo;
- tempestività nell'avviare le attività oggetto di incarico;
- mantenimento dei termini di consegna previsti, ponendo la massima attenzione sul programma definito per ogni incarico assunto;
- massima disponibilità alle variazioni rispetto delle condizioni contrattuali in corso di svolgimento, quando richieste e predefinite;
- puntualità nella consegna della documentazione, sia essa tecnica e/o amministrativa, secondo il caso;
- mettere al servizio del cliente il proprio know how;

▪ **verso i fornitori**

- attuazione di un piano di qualificazione e verifica;
- miglioramento dei rapporti e degli interscambi in un'ottica di collaborazione proficua tra le parti, a tutela dei requisiti contrattuali fissati con il Cliente;
- accrescimento culturale collettivo in materia di Sicurezza e Qualità del lavoro, visti come elevati concetti morali ed etici traducibili in operatività;

▪ **verso il proprio interno/organizzazione**

- miglioramento ed ottimizzazione del processo di acquisto;
- attivazione della documentazione di registrazione dell'attività in Qualità, finalizzata anche al miglioramento della comunicazione tra aree e servizi;
- ottimizzazione dei tempi di stesura e preparazione dei rendiconti economici, favorendo una puntuale fatturazione dell'eseguito nel rispetto dei requisiti contrattuali e delle aspettative;
- miglioramento del supporto alle attività, tradotto in termini di risorse;
- inserimento dei criteri della Qualità nella gestione della Sicurezza sul Lavoro;
- riduzione degli sprechi di tempo, attuando un'attenta programmazione dei bisogni e delle relative risorse;
- incremento dell'addestramento delle maestranze con particolare riferimento alla gestione in Qualità e per l'aggiornamento tecnico-professionale in campo progettuale;

verso il mercato

- tenere sotto controllo l'andamento del mercato locale e regionale nel settore della progettazione e della consulenza, per ricercare costantemente aree – segmenti di interesse;
- garantire il soddisfacimento delle richieste più impegnative della domanda, con particolare riferimento alle sovrapposizioni nel periodo delle risposte per le quali lo studio si è impegnato.

Tali impegni risultano essere i primari obiettivi conseguibili con l'implementazione del SQ, che assieme ai risultati scaturiti dalla valutazione dei rischi sui processi (rif. sezione 6 del MQ),, vengono tradotti in indicatori di monitoraggio per la qualità e quindi essere oggetto di costante e periodico riesame da parte della DR che ne verificherà il raggiungimento e l'andamento nel tempo (rif. sezione 9 cap. 9.3 del MQ).

Per favorire il conseguimento degli obiettivi e quindi il compimento della strategia generale, ovvero, poter migliorare la redditività nel rispetto delle condizioni contrattuali stipulate con i Clienti ed a quanto dettato da norme e leggi cogenti, annualmente, la Direzione redige un piano finanziario di spesa per le risorse da mettere a disposizione delle varie aree/servizi.

Risorse in termini di personale, mezzi, strumenti, attrezzature, addestramento e formazione.

Tali risorse, durante ogni esercizio, essendo ritenute un importante investimento, sono verificate con i vari responsabili di area/servizio sia per il loro corretto utilizzo sia per le nuove esigenze maturate, con conseguente rinnovo della programmazione.

Sul documento programmatico e di pianificazione delle risorse, sono indicati i valori in euro presunti da investire (all'atto della formulazione) ed i valori reali dell'investimento attuato, comprese le date di esecuzione.

Il documento fa parte dell'insieme dei documenti oggetto di valutazione in fase di riesame periodico del SQ da parte della Direzione.

Risorse non prevedibili, sono valutate di volta in volta funzionalmente alle necessità.

Le risorse allo stato di fatto in termini di:

- risorse umane,
- struttura/ambienti,
- infrastrutture,
- hardware e software,

sono ritenute sufficienti per l'implementazione ed il mantenimento del SQ e quindi per l'espletamento delle attività di progettazione, consulenza tecnica e Direzione dei lavori condotte per i propri clienti.

Pianificazione per la qualità

Il Manuale per la Qualità è considerato la linea guida dell'organizzazione per operare ed agire nel rispetto dei requisiti della norma di riferimento e definisce gli strumenti, ovvero i documenti applicabili per l'implementazione del **Sistema Qualità dello studio**.

La corrispondenza tra le sezioni del MQ e i requisiti della norma UNI-EN ISO 9001 sono indicati alla sezione "0-1-2-3" di introduzione (indice comparativo e di ricerca).

Ogni attività significativa per il mantenimento e il miglioramento del SQ è stata valutata e definita in modo da regolamentare le stesse attività in armonia con i requisiti della norma e gli obiettivi dell'organizzazione, creando i presupposti per un efficace autocontrollo interno per la Qualità, finalizzato al rispetto delle condizioni contrattuali stipulate con il proprio Cliente e le sue aspettative.

In particolare, attraverso:

- l'assicurazione della Qualità per il sistema attivato (riesame periodico della DR, controllo dei documenti);
- l'offerta, preventivi, contatto cliente;
- l'approvvigionamento/acquisti;
- la qualifica dei fornitori;
- il controllo dell'attività di progettazione e di consulenza;
- il controllo delle risorse;
- le prove, misure e collaudi, strumentali e visivi;
- le azioni di contromisura per le Non Conformità rispetto a quanto definito;
- le azioni correttive e/o preventive per il continuativo miglioramento;
- gli audit interni per la Qualità;

L'assicurazione che tali intenti, di elevato contenuto etico - deontologico, vengano costantemente rispettati, è data:

- dall'azione di monitoraggio del SQ, espletata dal RQ attraverso la pianificazione e lo sviluppo degli audit interni di autocontrollo e mantenimento del Sistema Qualità;
- dall'addestramento, informazione e formazione professionale, nonché per la qualità, di tutte le maestranze;
- dall'importante intervento dell'Ente di Certificazione in occasione degli audit di mantenimento;
- dal periodico riesame del SQ da parte della Direzione;
- dall'attuazione del sistema di azioni Correttive e/o Preventive conseguentemente all'emissione di **Non Conformità** rispetto il SQ implementato, a **NC** emesse dall'Ente di Certificazione, a reclami conclamati dei clienti, ad esigenze di modifica e miglioramento continuo del SQ;
- dall'efficacia del documento di **Non Conformità** che ogni appartenente allo studio professionale può inoltrare con conseguente rapida attivazione delle contromisure del caso;
- dall'istruzione del "diario dei riesami e verifiche in progetto" per ogni incarico, documento che racchiude in sé tutti i momenti significativi nei quali sono state stabilite decisioni significative in forma interdisciplinare o strettamente tecnica ed interna;
- dalla metodica applicazione del piano di progetto definito dalla procedura per il controllo della progettazione che richiama in particolare:
 - l'applicabilità di quanto enunciato dal SQ;
 - i tipi di prove, verifiche, riesami, e controlli estendibili;
 - la documentazione necessaria, di registrazione e di prescrizione, quest'ultima costituita da procedure ed istruzioni operative interne, leggi e norme cogenti;
 - la necessità di risorse esterne allo studio;
 - termini e scadenze tecnico/amministrative.