

STUDIO 3A S.n.c.



# MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

UNI EN ISO 9001:2008

EDIZIONE 02 - 14.04.2009

**STUDIO 3A S.n.c.**



## **MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

*UNI EN ISO 9001:2008  
EDIZIONE 02 - 14.04.2009*

*Il presente manuale è pubblicato sotto la responsabilità della  
**DIREZIONE***

**Timbro e Firma DIR**


Copia soggetta ad **AGGIORNAMENTO N°** \_\_\_\_\_ (1)

Copia non soggetta ad **AGGIORNAMENTO N°** \_\_\_\_\_

Consegnata a \_\_\_\_\_ (2)

- (1) Gli aggiornamenti devono essere inseriti nel Manuale a cura del Destinatario; le pagine sostituite vanno distrutte.
- (2) Il Destinatario è pregato di firmare e restituire la fotocopia di questa pagina, oppure di firmare la lista di distribuzione conservata da **RSGQ**.

Questo Manuale è di proprietà dello **Studio 3 A** e non può essere consegnato o dato in visione a persone, enti od organizzazioni senza il formale permesso della **DIREZIONE (DIR)**.  
A questa copia del Manuale è stato assegnato un numero di serie che non può essere trasferito ad altra copia.


	<b>Manuale di Gestione per la Qualità</b> <b>INDICE</b>		
	Sezione <b>0.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione 00

## 0.0 INDICE DEL MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

SEZIONE	DESCRIZIONE
0	Indice
0.1	Generalità
0.2	I processi aziendali
1.0	Scopo e campo di applicazione
2.0	Riferimenti normativi
3.0	Termini, definizioni e abbreviazioni
4.0	Sistema di Gestione per la Qualità
5.0	Responsabilità della Direzione
6.0	Gestione delle risorse
7.0	Realizzazione del prodotto / servizio
8.0	Misurazioni, analisi e miglioramento

## TABELLA DELLE REVISIONI

SEZIONE	EDIZIONE	REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE / MOTIVO
0	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
0.1	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
0.2	02	00	30/11/10	Aggiornamento organigramma
0.3	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
0.4	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
1.0	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
2.0	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
3.0	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
4.0	02	01	07/01/10	Revisione con eliminazione del paragrafo 4.2.4.3 "modalità di gestione"
5.0	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
6.0	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
7.0	02	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
8.0	02	01	09/12/09	Revisione 01 della Sez. 8 al punto 8.4

	<b>Manuale di Gestione per la Qualità</b> <b>GENERALITA'</b>		
	Sezione <b>0.1</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>0.1</b>	<b>GENERALITA'</b>	<b>01</b>
<b>0.1.1</b>	<b>Generalità</b>	<b>01</b>
0.1.1.1	Struttura del Manuale di Gestione per la Qualità	02
0.1.1.2	Responsabilità della Gestione del Manuale di Gestione per la Qualità	02
0.1.1.3	Distribuzione del Manuale di Gestione per la Qualità	02
0.1.1.4	Revisione e Pubblicazione	03
<b>0.1.2</b>	<b>Documentazione di Riferimento</b>	<b>03</b>

PREPARATO	DATA <b>14/04/2009</b>
APPROVATO	DATA <b>14/04/2009</b>

## 02. GENERALITA'

### 0.1.1 Generalità


Lo Studio 3 A opera sul mercato immobiliare italiano, in particolare nel territorio della provincia di Bolzano, in qualità di Studio di amministrazione immobiliare e condominiale in grado di offrire alle diverse tipologie di clienti (strutture condominiali, complessi immobiliari residenziali, commerciali e industriali) servizi di gestione tecnico/amministrativa e gestione contabile finalizzati alla corretta conduzione manutentiva e patrimoniale degli immobili che gli vengono affidati in gestione mediante mandato.

Grazie all'esperienza più che decennale nel settore dell'amministrazione immobiliare e condominiale, lo Studio 3 A ha da tempo acquisito una metodologia operativa di lavoro che gli consente di produrre servizi con elevati standard qualitativi per raggiungere, nel modo più completo e nei tempi più brevi, la soddisfazione del Cliente rispettando i requisiti dello stesso e quelli imposti da normative e regolamenti vigenti.

Il Vertice (**DIR**) dello Studio 3 A, cosciente del livello di importanza assunto dal fattore Qualità per raggiungere la soddisfazione del Cliente, ha riconosciuto la necessità di istituire al proprio interno un Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità a quanto richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, che sia in grado di assicurare che tutti i processi aziendali siano conformi ai requisiti specificati.

La progettazione del Sistema di Gestione per la Qualità dello Studio 3A tiene conto del preciso contesto economico e sociale (riassumibile nella locuzione "ambiente di business") nel quale l'azienda si inserisce mentre, durante la successiva costante implementazione si andranno a monitorare le inevitabili modifiche che saranno intervenute in detto contesto per fare in modo che l'azienda risponda sempre in modo conforme e prontamente alle sollecitazioni provenienti dagli "stakeholder" all'interno del mercato.

Il presente Manuale di Gestione per la Qualità, preparato coerentemente alla politica aziendale, definisce il Sistema di Gestione per la Qualità messo in atto dallo Studio 3 A.

	<b>Manuale di Gestione per la Qualità</b> <b>GENERALITA'</b>		
Sezione <b>0.1</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione 00	Pagina <b>02</b> di <b>03</b>

Il Vertice dello Studio 3 A incarica e demanda al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (**RSGQ**) il compito di renderlo organico, rispondente ai requisiti della norma prescelta ed alle proprie necessità e applicato.

Il Manuale Qualità rappresenta, sia per il Personale aziendale sia per i Clienti o per altri che ne facessero richiesta, la guida ed il riferimento dell'applicazione sistematica e della verifica dell'adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale; inoltre vuole essere una guida di valutazione per ogni organismo di certificazione.

#### *0.1.1.1      STRUTTURA DEL MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'*

Il Manuale di Gestione per la Qualità è suddiviso in 9 sezioni, con la numerazione da 0 a 8, articolate in paragrafi e sotto paragrafi; il riferimento utilizzato per tale suddivisione è l'indice della norma UNI EN ISO 9001:2008.

All'interno delle sezioni del presente Manuale sono richiamate Procedure Gestionali ed Operative e Istruzioni che dettagliano le modalità di gestione dei processi aziendali. L'applicazione delle procedure ed istruzioni è richiesta sia a tutto il personale, sia ai fornitori ed ai collaboratori dello Studio 3 A coinvolti nelle attività del Sistema di Gestione per la Qualità, per quanto di loro competenza.

I requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità riportati in questo Manuale sono complementari ai requisiti tecnici relativi ai prodotti-servizi.

#### *0.1.1.2      RESPONSABILITA' DELLA GESTIONE DEL MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'*

La responsabilità dell'elaborazione, dell'emissione, della distribuzione, delle modifiche, dell'archiviazione e, più in generale, della gestione di tutti i documenti del presente Manuale di Gestione per la Qualità è demandata dal Vertice (**DIR**) dello Studio 3 A al Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità (**RSGQ**).

#### *0.1.1.3      DISTRIBUZIONE DEL MANUALE DI GESTIONE PER LA QUALITA'*

Tutte le copie del presente Manuale sono emesse e distribuite dallo Studio 3 A in forma controllata.


La distribuzione avviene in copie:

- soggette a revisione
- non soggette a revisione

##### **0.1.1.3.1      COPIE SOGGETTE A REVISIONE**

Con la dicitura "Copie soggette a Revisione" si identificano quelle copie del Manuale di Gestione per la Qualità per le quali è previsto la distribuzione e l'aggiornamento di tutte le Revisioni o nuove Edizioni ai soggetti destinatari.

La loro distribuzione avviene in modo controllato e in accordo a quanto previsto nella **PGQ 4.2.A – Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità**. Tutte le copie sono numerate a cura di **RSGQ**.

	<b>Manuale di Gestione per la Qualità</b> <b>GENERALITA'</b>		
Sezione <b>0.1</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione 00	Pagina <b>03</b> di <b>03</b>

#### 0.1.1.3.2 COPIE NON SOGGETTE A REVISIONE

Sono copie del Manuale Qualità che possono essere distribuite a Clienti o terze parti che ne facessero richiesta; per queste **RSGQ** effettua prima dell'invio la fotocopia della prima pagina del Manuale ove è specificato il nominativo del richiedente e le registra in un elenco controllato che archivia presso il suo Ufficio a tempo illimitato.

#### 0.1.1.4 REVISIONE E PUBBLICAZIONE

Ogni sezione del Manuale di Gestione per la Qualità riporta il numero di edizione (Ediz.) e lo stato di revisione (Rev.) nell'intestazione di ogni pagina, oltre ad evidenziare con caratteri sottolineato e in grassetto e con il simbolo [...] le modifiche rispettivamente aggiunte o tolte rispetto alla revisione precedente; ogni dieci revisioni di almeno una sezione del Manuale o in caso di sostanziali modifiche della struttura della norma ISO 9001:2008, cambia il numero di Edizione (vedere **PGQ 4.2.A**).

Ogni Sezione del Manuale Qualità, prima dell'emissione e distribuzione, viene preparata ed elaborata dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità **RSGQ** e sempre approvata dalla Direzione **DIR**.

Nel piè di pagina della prima pagina di ogni sezione del Manuale di Gestione per la Qualità si riportano quindi, nella griglia di emissione, le dizioni evidenziate sopra corredate dalle relative firme e date.

Ad ogni revisione di una o più sezioni il Responsabile Assicurazione Qualità distribuisce **RSGQ**, in forma controllata, copia dei documenti revisionati a tutti i possessori di copie soggette a revisione con le modalità indicate nella **PGQ 4.2.A**.

#### 0.1.2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

**PGQ 4.2.A** – *Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità*

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>0.2</b>	<b>GENERALITA'</b>	<b>01</b>
0.2.1	Generalità	01
0.2.2	Processi dello Studio 3 A	02
0.2.3	Organigramma Aziendale	04
0.2.4	Rappresentazione dei macro-processi	05

PREPARATO	DATA 30/11/2010
APPROVATO	DATA 30/11/2010

### 0.2 GENERALITA'

#### 0.2.1 GENERALITA'

La presente Sezione definisce i vari processi che caratterizzano le attività dello Studio 3 A ed i relativi collegamenti fra gli stessi.

Per processo si intende un qualsiasi " *sistema di attività che utilizza risorse (impianti e/o macchine, attrezzature, personale) e delle metodologie (procedure, metodi, software) per trasformare elementi in ingresso in elementi in uscita.*"


La sistematica individuazione e gestione dei processi fondamentali svolti all'interno di un'organizzazione, ed in particolare le interazioni tra tali processi, viene definito " *approccio alla gestione per processi*".

Nel Sistema di Gestione per la Qualità aziendale i processi sono identificati come singola attività o insieme consecutivo di attività funzionali all'efficace raggiungimento degli obiettivi definiti in fase di pianificazione dal management dell'azienda.

Operare per processi significa quindi evidenziare il flusso delle principali attività aziendali e le loro interazioni, individuare i dati di ingresso, curare la loro trasformazione in dati di uscita, assicurare che forniscano un adeguato valore aggiunto.

Operare per processi vuol dire evidenziare il flusso delle principali attività aziendali e le loro interazioni, individuare i dati di ingresso, curare la loro trasformazione in dati di uscita, assicurare che forniscano un adeguato valore aggiunto.

Le modalità di Pianificazione e di gestione dei processi dello Studio 3 A e le responsabilità relative, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure (vedere la " *Mappa dei Processi Aziendali*" allegata al presente Manuale di Gestione per la Qualità e richiamata nella sezione 0.2.2).

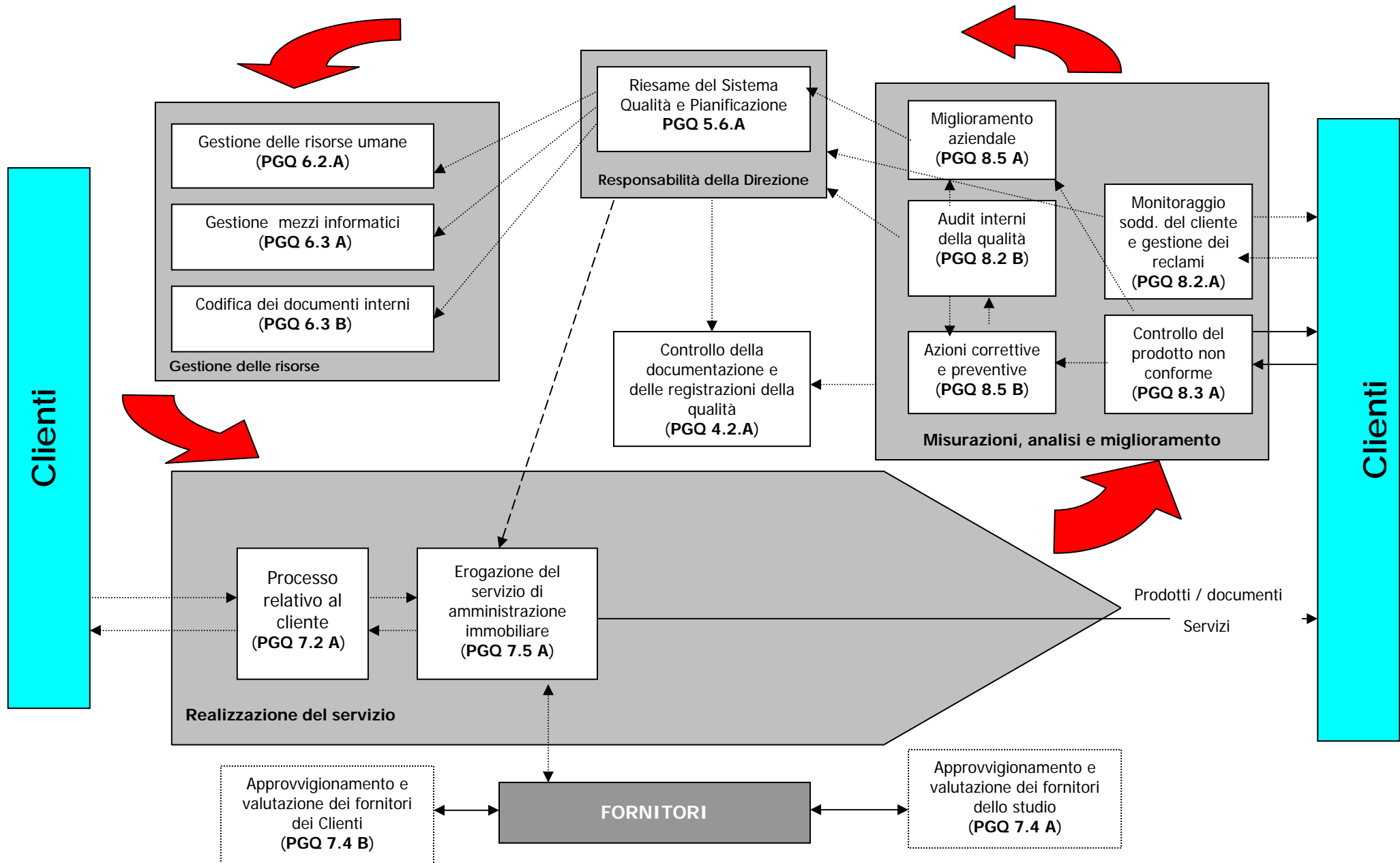
	<b>Manuale di Gestione per la Qualità</b> <b>PROCESSI AZIENDALI</b>		
	Sezione 0.2	Edizione 02	Revisione 01

## 0.2.2 PROCESSI AZIENDALI - STUDIO 3 A

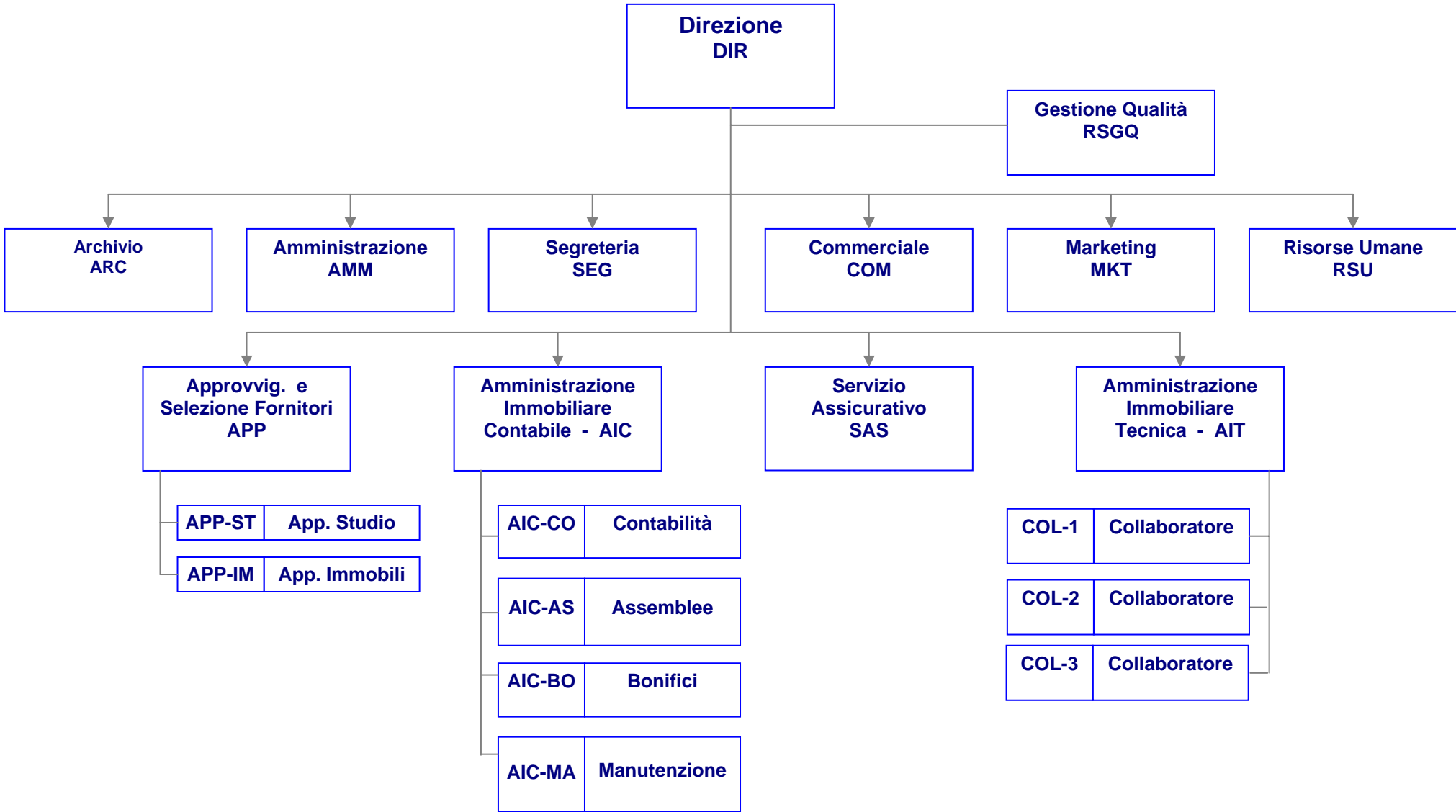
La "Mappa dei processi aziendali" dello Studio 3 A, è riportata in allegato al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

I processi considerati sono i seguenti :

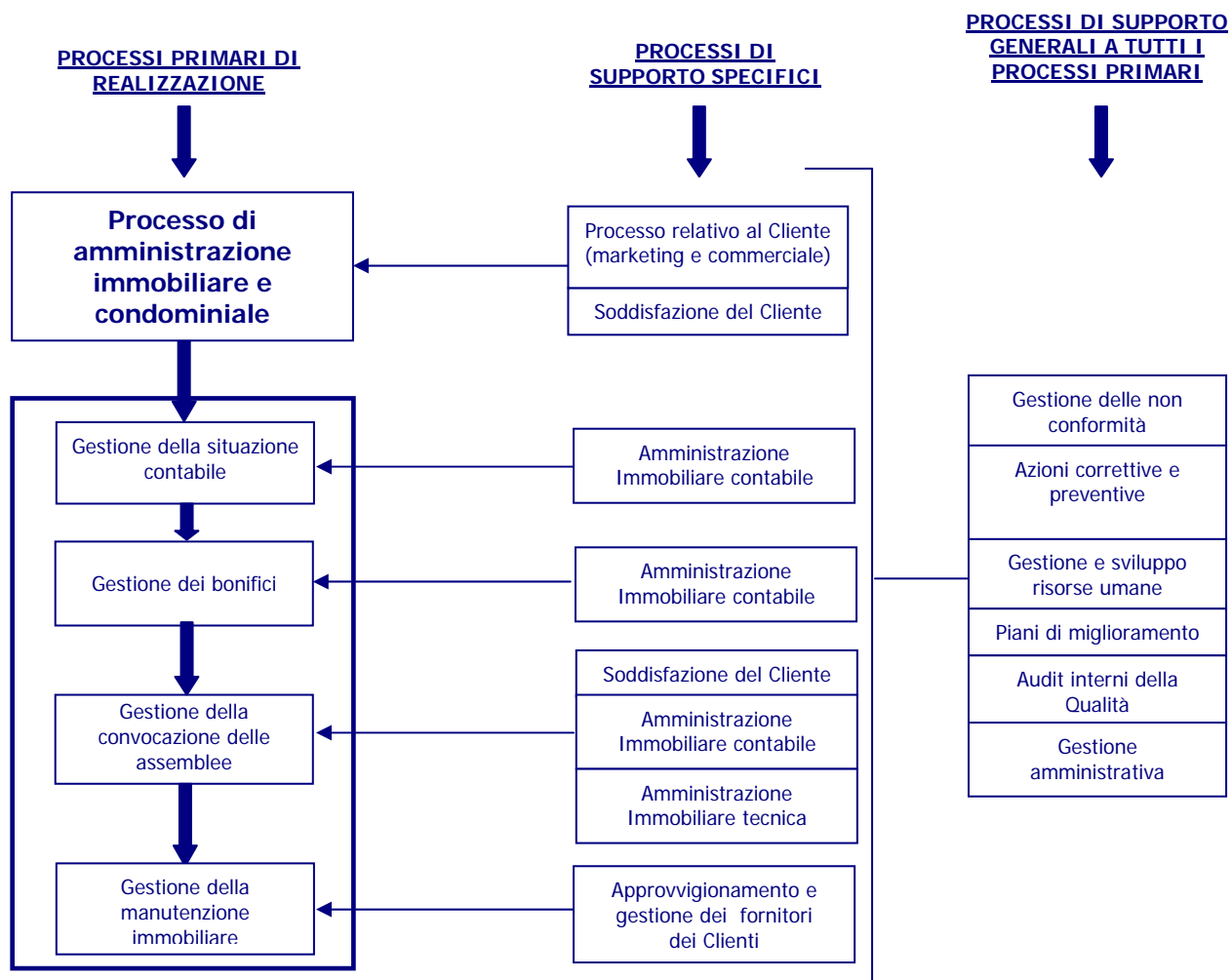
Processo della Documentazione	Procedura Gestionale	Responsabilità
Controllo della documentazione e delle registrazioni della qualità	PGQ 4.2.A	RSGQ
Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità	PGQ 5.6.A	DIR + RSGQ
Gestione delle risorse umane	PGQ 6.2.A	RSGQ
Gestione dei mezzi informatici e dell'archivio	PGQ 6.3.A	ARC
Controllo della documentazione in entrata	PGQ 6.3.B	SEG
Processo relativo al cliente	PGQ 7.2.A	MKT + COM + SEG
Controllo del processo di approvvigionamento, selezione e valutazione dei fornitori dello Studio	PGQ 7.4.A	APP
Controllo del processo di approvvigionamento, selezione e valutazione dei fornitori dei Clienti	PGQ 7.4.B	APP
Controllo del processo di amministrazione immobiliare e condominiale	PGQ 7.5.A	AIT + AIC
Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente e gestione dei reclami	PGQ 8.2.A	RSGQ + COM + DIR
Audit interni della qualità	PGQ 8.2.B	RSGQ
Controllo del prodotto non conforme	PGQ 8.3.A	RSGQ+DIR+MKT+COM
Gestione del Miglioramento aziendale	PGQ 8.5.A	RSGQ + DIR
Azioni correttive e preventive	PGQ 8.5.B	RSGQ + DIR



0.2.3 ORGANIGRAMMA AZIENDALE DELLO STUDIO 3A



#### 0.2.4 RAPPRESENTAZIONE DEI MACRO-PROCESSI DI REALIZZAZIONE



## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>0.4</b>	<b>ALTRI SISTEMI DI GESTIONE</b>	<b>01</b>
0.4.1	Generalità	01
0.4.1.1	Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro	01
0.4.1.2	Gestione dei dati personali	02
0.4.2	Documentazione di riferimento	02

PREPARATO	DATA 14/04/2009
APPROVATO	DATA 14/04/2009

## 0.4 COMPATIBILITA' CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE

### 0.4.1 GENERALITÀ

La presente sezione ha lo scopo di collegare ed allineare al presente Sistema di Gestione per la Qualità, laddove possibile e ritenuto utile, alcuni adempimenti legati alla gestione di tematiche e procedimenti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e alla gestione dei dati personali.

#### 0.4.1.1 SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il campo di applicazione è quello previsto in particolare dal **Decreto Legislativo 81/08** e successive modifiche ed integrazioni e dalle disposizioni di legge specifiche vigenti in materia di sicurezza e prevenzione sul lavoro.

La Direzione, definisce i processi necessari a garantire che la sicurezza e gli aspetti riguardanti la salute siano sempre salvaguardati al massimo livello nell'esercizio delle attività lavorative e avvenga nel modo più sicuro possibile.

Le disposizioni in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro si riferiscono a tutte le attività lavorative e devono essere applicate da tutto il personale.

Le disposizioni della Direzione riguardano i seguenti aspetti:

- uso di attrezzature
- luoghi di lavoro e loro adeguatezza (monitoraggio)
- formazione/informazione degli addetti

La Direzione designa le nomine del personale incaricato, ne definisce i compiti e le responsabilità riguardo l'attuazione delle misure di prevenzione e protezione nell'ambito della sicurezza antinfortunistica e nel rispetto della legislazione vigente in materia.

	Manuale di Gestione per la Qualità <b>ALTRI SISTEMI DI GESTIONE</b>		
Sezione <b>0.4</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>	Pagina <b>02</b> di <b>02</b>

In particolare la Direzione **DIR**, nella persona del Datore di Lavoro incarica il Responsabile di Segreteria **SEG** ed il Responsabile delle Risorse Umane **RSU**, per la gestione di tutti gli aspetti aziendali in materia di sicurezza e prevenzione, così come indicato dal D. Lgs. 81/08.

Inoltre **tutti i Responsabili** hanno il compito di provvedere, nell'ambito del settore in cui operano, all'attuazione delle disposizioni di sicurezza impartite dalla Direzione **DIR**.

#### **0.4.1.2 GESTIONE DEI DATI PERSONALI**

Lo Studio 3 A assicura il livello della sicurezza dei dati personali in conformità a quanto definito dal DPR 318/99 "Misure minime per la sicurezza dei dati personali" e successive modifiche ed integrazioni e dalla Legge 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

La Direzione definisce i processi necessari a garantire che la sicurezza del trattamento dei dati personali siano sempre salvaguardati al massimo livello nell'esercizio delle attività lavorative.

Le disposizioni della Direzione riguardano i seguenti aspetti:

- Formalizzazione di lettere di nomina dei Responsabili, degli Incaricati, dell'Amministratore del Sistema operativo, e dei vari custodi delle password qualora queste figure risultassero necessarie;
- Predisposizione ed invio della notifica al Garante;
- Predisposizione di una completa informativa per l'acquisizione dei dati e per il loro successivo trattamento;
- Definizione delle modalità di acquisizione del consenso;
- Luoghi di lavoro e loro adeguatezza (armadi provvisti di serratura posizionati in ufficio aperto in orari predefiniti, registrazione delle consultazioni);
- Formazione/informazione del personale;
- Materiale di supporto utilizzato;
- Eventuale trasferimento di dati all'esterno.

Lo Studio 3 A considera l'addestramento e la formazione del proprio personale un elemento importante per incrementare le conoscenze tecniche ed il loro aggiornamento. In particolare opera affinché tutto il personale sia sensibilizzato ed addestrato ad operare sempre in condizioni di sicurezza del trattamento dei dati personali e per il rispetto del loro utilizzo secondo le modalità previste dalla legge, secondo quanto indicato all'interno della **PGQ 6.2.A – Gestione delle Risorse Umane**.

#### **0.4.2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

- D.lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni;
- Legge 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- DPR 318/99 "Misure minime per la sicurezza dei dati personali";
- **PGQ 6.2.A – Gestione delle Risorse Umane**.



Manuale di Gestione per la Qualità  
**SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Sezione 1.0

Edizione 02

Revisione 00

Pagina 01 di 02

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
1.0	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>01</b>
1.1	Generalità	01
1.2	Applicazioni	02

PREPARATO	DATA <b>14/04/2009</b>
APPROVATO	DATA <b>14/04/2009</b>

## 1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

### 1.1 GENERALITÀ

Il Manuale di Gestione per la Qualità descrive sinteticamente il Sistema di Gestione Qualità dello Studio 3 A.

Esso definisce:

- la Politica della Qualità;
- l'organizzazione dell'azienda;
- i processi;
- le responsabilità;
- le modalità di svolgimento e le responsabilità specifiche delle attività e dei processi aziendali fondamentali.

Il Manuale di Gestione per la Qualità è il documento di riferimento:

- per il personale dell'azienda che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare;
- per i Clienti e per l'ente di certificazione che trovano in esso gli elementi per verificare come l'azienda soddisfa i requisiti di Gestione della Qualità e di soddisfazione del Cliente e delle parti interessate.


Il Manuale di Gestione per la Qualità dello Studio 3 A è stato strutturato sulla base della norma UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti".

Il Manuale di Gestione per la Qualità individua e definisce in sintesi i processi che costituiscono il SGQ dello Studio 3 A.

Il presente Manuale di Gestione per la Qualità deve essere letto ed utilizzato integrando il contenuto delle sezioni con le Procedure in esse richiamate.

Le Procedure definiscono le responsabilità e le modalità di Gestione dei processi aziendali in conformità alla norma di riferimento.

Il presente Manuale di Gestione per la Qualità e i documenti ad esso afferenti, si applicano alle attività di erogazione di servizi di **gestione immobiliare e amministrazione condominiale**.

	Manuale di Gestione per la Qualità <b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>		
	Sezione 1.0	Edizione 02	Revisione 00

Per alcune di queste attività, lo Studio 3 A si avvale di fornitori di prestazione con la formula in «*outsourcing*» gestiti tramite specifici contratti di fornitura e tenuti sotto controllo attraverso istruzioni per la fornitura.

Le attività affidate in outsourcing dallo Studio 3 A sono le seguenti:

- la Gestione delle attività di amministrazione immobiliare tecnica

La finalità che lo Studio 3 A si prefigge é duplice:

1. Dimostrare la propria capacità di offrire al mercato la garanzia, adeguatamente documentata, che l'azienda è in grado di fornire sistematicamente dei servizi nel rispetto della normativa e dei regolamenti vigenti, dei requisiti contrattuali e delle esigenze implicite ed esplicite della clientela.
2. L'utilizzo degli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità per conseguire una migliore efficacia ed efficienza dei propri processi organizzativi, ottenibile mediante una razionalizzazione degli stessi, con il coinvolgimento di tutto il Personale ai diversi livelli.

## 1.2 APPLICAZIONI

Le attività ed i processi svolti dall'organizzazione sono quelli riportati nella "Sezione 0.2.2 – Processi aziendali – Studio 3 A.

In considerazione della natura organizzativa e dei servizi erogati dallo Studio 3 A, nel presente Manuale di Gestione per la Qualità non trovano applicazione i requisiti relativi alla :

- "Progettazione e sviluppo", in quanto i servizi sono erogati secondo prescrizioni cogenti – punto 7.3 della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- "Validazione dei processi di produzione e di erogazione servizi", in quanto i servizi erogati sono verificati da attività di controllo e monitoraggio – punto 7.5.2 della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- "Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione", in quanto lo Studio 3 A non utilizza strumenti di misura – punto 7.6 della norma UNI EN ISO 9001:2008.