

**STUDIO 3A s.r.l.**

**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>STUDIO 3A s.r.l.</b>	<b>Manuale di Gestione per la Qualità</b>		
	<b>INDICE</b>		
Sezione <b>0.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione 00	Pagina <b>01</b> di <b>01</b>

## 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	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
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	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008
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	00	14/04/09	Nuova edizione conforme ISO 9001:2008

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	<b>Manuale di Gestione per la Qualità</b>		
	<b>GENERALITA'</b>		
Sezione <b>0.1</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>	Pagina <b>01</b> di <b>03</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 gestione immobiliare e amministrazione 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 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>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità <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>STUDIO 3A s.r.l.</b>	<b>Manuale di Gestione per la Qualità 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**).

.....  
 .....

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*

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	PROCESSI AZIENDALI		
Sezione 0.2	Edizione 02	Revisione 00	Pagina 01 di 05

## 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 14/04/2009
APPROVATO	DATA 14/04/2009

## 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).

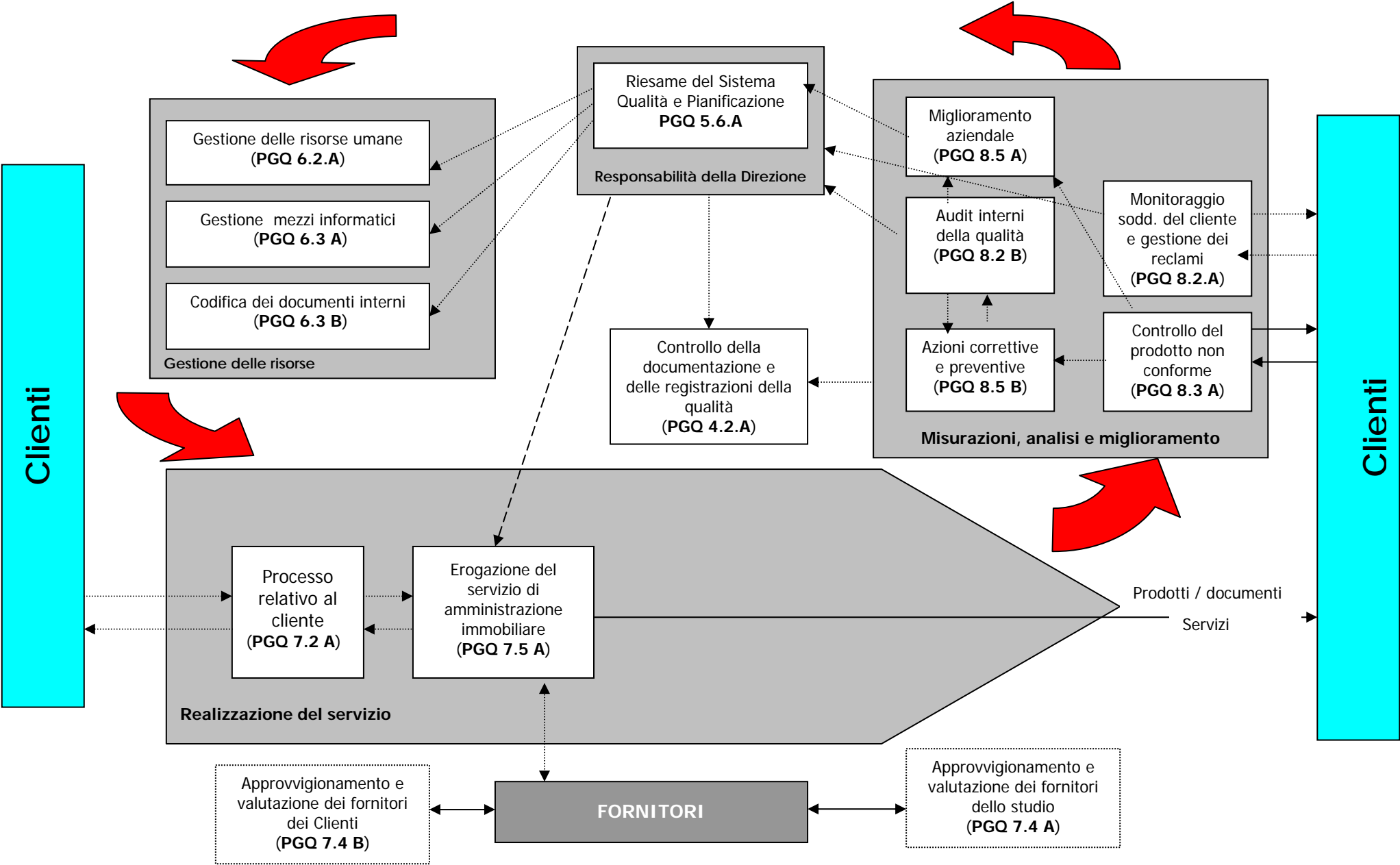
<b>STUDIO 3A s.r.l.</b>	<b>Manuale di Gestione per la Qualità PROCESSI AZIENDALI</b>		
Sezione <b>0.2</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione 00	Pagina <b>02</b> di <b>05</b>

## 0.2.2 PROCESSI AZIENDALI - STUDIO 3 A

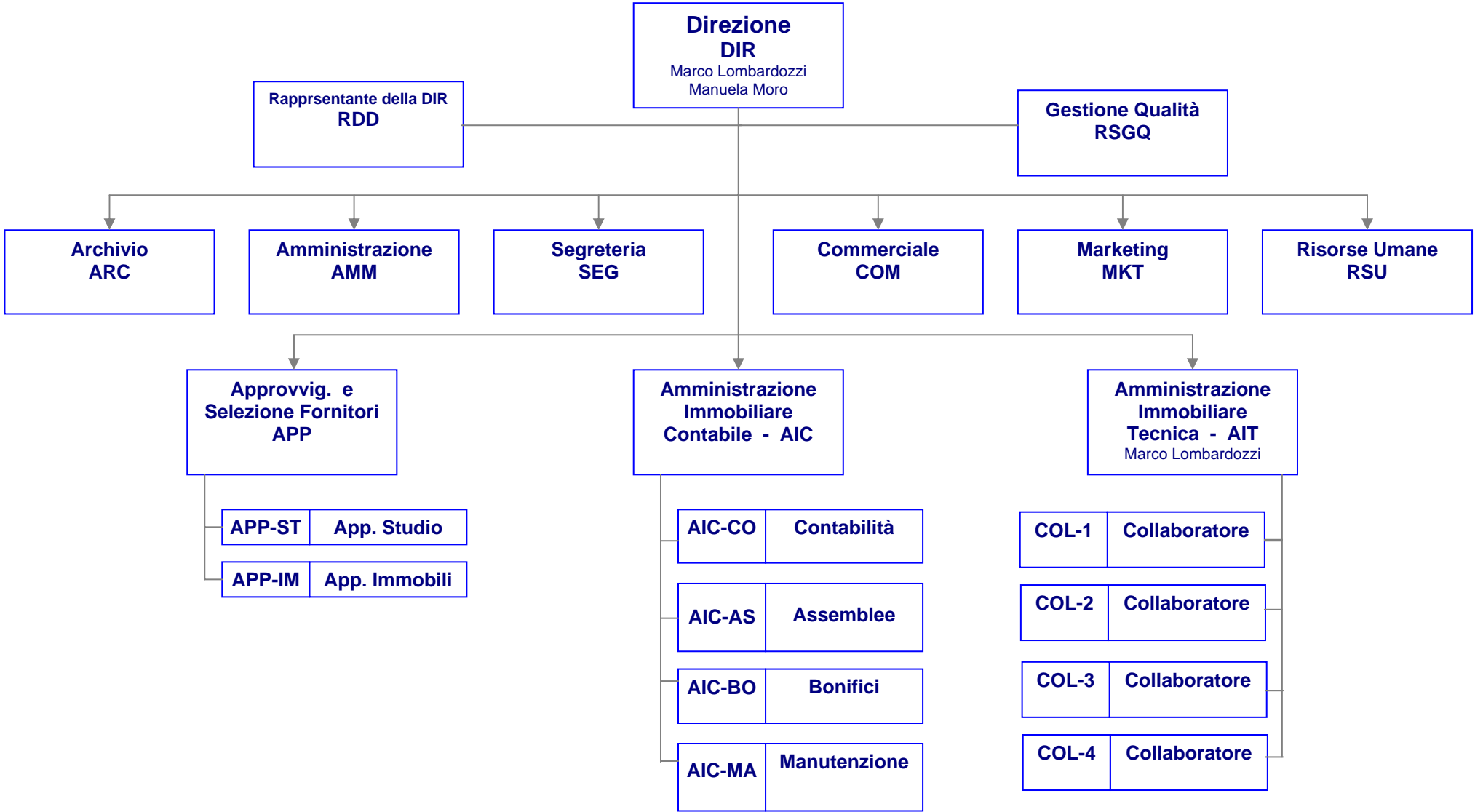
La "Mappa dei processi aziendali" dello Studio 3 A, è riportata in allegato al presente Manuale di Gestione per la Qualità.

I processi considerati sono i seguenti :

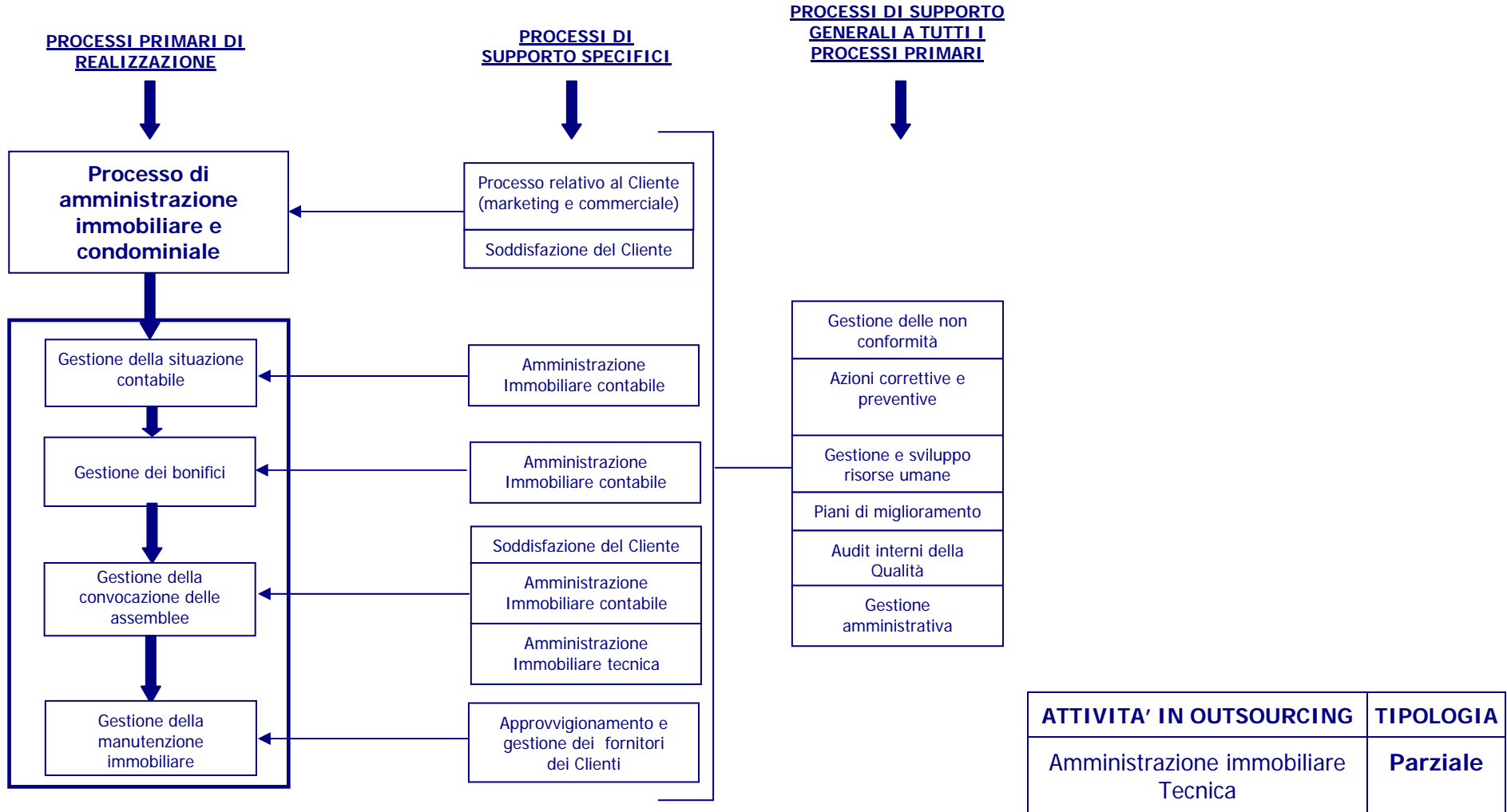
<b>Processo della Documentazione</b>	<b>Procedura Gestionale</b>	<b>Responsabilità</b>
Controllo della documentazione e delle registrazioni della qualità	PGQ 4.2.A	RSGQ
Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità	PGQ 5.6.A	DIR + RSGQ
Gestione delle risorse umane	PGQ 6.2.A	RSGQ
Gestione dei mezzi informatici 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



STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	ALTRI SISTEMI DI GESTIONE		
Sezione 0.4	Edizione 02	Revisione 00	Pagina 01 di 02

## 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:

.....  
 .....

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.

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	ALTRI SISTEMI DI GESTIONE		
Sezione 0.4	Edizione 02	Revisione 00	Pagina 02 di 02

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:

.....  
.....

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**.

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>		
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 14/04/2009
APPROVATO	DATA 14/04/2009

## 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**.

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>		
Sezione 1.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina 02 di 02

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.

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>		
Sezione 2.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina 01 di 02

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>2.0</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>01</b>
2.1	Generalità	01

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

## 2.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

### 2.1 GENERALITÀ

Lo Studio 3 A provvede, sia in autonomia che avvalendosi di fonti esterne, al monitoraggio e all'aggiornamento della normativa di settore attraverso molteplici canali e risorse di seguito elencate:

- raccolta e analisi di informative provenienti da enti/associazioni /istituzioni (Camere di Commercio, Associazioni di categoria, ecc.);
- raccolta e analisi di informative provenienti da aziende/operatori di settore, sia attraverso informative di tipo cartaceo che attraverso newsletter periodiche a mezzo posta elettronica;
- raccolta di informazioni tramite lettura da parte del responsabile individuato su organi di stampa periodica e quotidiana generalistica e specializzata;
- monitoraggio sul web attraverso le visite dei siti di operatori specializzati;
- report di aggiornamento periodici e informative redatti da professionisti e consulenti esterni all'azienda.

La normativa di settore è contenuta nell'**Elenco delle disposizioni normative** che lo Studio provvede ad aggiornare bimestralmente e a mettere a disposizione per visione dei singoli Responsabili di funzione e dei dipendenti in caso ne facessero richiesta.

Di seguito sono comunque riportate le principali leggi, norme e specifiche tecniche di riferimento:

PGQ 4.2.A	Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità
UNI EN ISO 9000 : 2005	Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia
UNI EN ISO 9001 : 2008	Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	<b>Manuale di Gestione per la Qualità</b> <b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>		
Sezione <b>2.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione 00	Pagina <b>02</b> di <b>02</b>

UNI 10801 :1997	Servizi - Amministrazione condominiale e immobiliare - Funzioni e requisiti dell' amministratore.
-----------------	--

Codice Civile	Articoli relativi al Condominio e alla Comunione
---------------	--

Principali articoli in cui il codice civile, impone le responsabilità dell'amministratore condominiale.

- art. 1129 c.c. - Nomina e revoca dell'amministratore**
- art. 1130 - Attribuzioni dell'amministratore**
- art. 1131 - Rappresentanza**
- art. 1133 - Provvedimenti presi dall'amministratore**
- art. 64 - disposizioni di attuazione - R.D. 30-03-1942, n. 318**

Altri articoli del codice civile, che si dedicano in modo non totalitario o indiretto alla figura dell' Amministratore:

- art. 1132 - Dissenso dei condomini rispetto alle liti**
- art. 1134 - Spese fatte dal condomino**
- art. 1135 - Attribuzioni dell'assemblea dei condomini**
- art. 1136 - Costituzione dell'assemblea e validità delle deliberazioni**
- art. 1138 - Regolamento di condominio**
- art. 63 - disposizioni di attuazione - R.D. 30-03-1942, n. 318**

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>		
Sezione <b>3.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione 00	Pagina <b>01</b> di <b>02</b>

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>3.0</b>	<b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>	<b>01</b>
3.1	Termini e definizioni	01
3.2	Tabella abbreviazioni	02

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

### 3.0 TERMINI, DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

#### 3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

I termini e le definizioni che si applicano per il presente Manuale sono quelli indicati nella norma UNI EN ISO 9000:2008 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e terminologia.

### 3.2 TABELLA ABBREVIAZIONI

<b>MQ</b>	MANUALE QUALITÀ
<b>PG</b>	Procedura Gestionale
<b>PGQ</b>	Procedure Gestionale della Qualità
<b>PO</b>	Procedura Operativa
<b>MOD.</b>	Modello/Modulo
<b>Ed.</b>	Edizione
<b>Rev.</b>	Revisione
<b>AC</b>	Azione Correttiva
<b>AP</b>	Azione Preventiva
<b>NC</b>	Non Conformità
<b>RNC</b>	Rapporto di Non Conformità
<b>AIQ</b>	Audit Interni della Qualità
<b>AEQ</b>	Audit esterni della qualità
<b>DIR</b>	Direzione
<b>RSGQ</b>	Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità
<b>AIT</b>	Responsabile dell'Amministrazione Immobiliare Tecnica
<b>AIC</b>	Responsabile dell'Amministrazione Immobiliare Contabile
<b>RSU</b>	Responsabile delle Risorse Umane
<b>COM</b>	Responsabile Commerciale
<b>MKT</b>	Responsabile Marketing
<b>AMM</b>	Responsabile Amministrativo
<b>SEG</b>	Responsabile servizi di segreteria
<b>APP</b>	Responsabile dell'Approvvigionamento
<b>ARC</b>	Responsabile dell'Archivio

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		
Sezione 4.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 13

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>4.0</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	<b>01</b>
4.1	Requisiti generali	01
4.1.1	Pianificazione della Qualità	02
4.1.2	Descrizione dei processi	02
4.2	Requisiti relativi alla Documentazione	03
4.2.1	Generalità	04
4.2.2	Manuale della Qualità	06
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	07
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni	09
4.3	Documentazione di riferimento	13

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

## 4.0 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

### 4.1 REQUISITI GENERALI

Il Sistema di Gestione per la Qualità, documentato attraverso il presente Manuale in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2008, definisce le risorse, le attività e le responsabilità che l'organizzazione mette in atto per assicurare che tutti i requisiti dei Clienti e quelli imposti dalle normative e dai regolamenti vigenti, in riferimento all'attività di gestione immobiliare e amministrazione condominiale, siano sistematicamente soddisfatte nel pieno rispetto degli obiettivi stabiliti e della Politica per la Qualità.

La presente sezione del Manuale Qualità ha lo scopo di descrivere il Sistema di gestione per la qualità nella sua strutturazione gerarchica di documenti e di registrazioni, al fine di controllare il Sistema stesso e darne evidenza ai propri Clienti.

Esso contiene tutte le prescrizioni da attuare per:

- identificare i processi aziendali adottati per la gestione per la Qualità e stabilirne le relative sequenze e interrelazioni; tra i processi aziendali sono inclusi quelli altrimenti definiti come "esternalizzati" ovvero quelli affidati ad aziende che operano all'esterno dell'azienda come "outsourcer", ovvero fornitori esterni di servizi/prodotti che impattano sulla qualità finale del prodotto fornito al cliente finale.
- realizzare, monitorare, analizzare e controllare efficacemente i processi operativi e gestionali, attraverso l'applicazione di criteri e metodi definiti, nell'ottica del miglioramento continuativo degli stessi e della prevenzione di eventuali situazioni anomale e di non conformità.

Lo Studio 3A:

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		
Sezione 4.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 13

- valuta preventivamente l'impatto potenziale del processo esternalizzato sulla propria capacità di fornire sempre e comunque prodotti rispondenti ai requisiti definiti in fase di pianificazione o durante il processo relativo al Cliente;
- provvede ad identificare la tipologia e l'estensione dei controlli sui processi esternalizzati garantendo in tal modo il riscontro necessario sui fornitori di servizi/prodotti acquisiti tramite l'outsourcing così come individuato al punto **7.4 – Approvvigionamento** del presente Manuale e alla relativa Procedura gestionale di riferimento.

#### 4.1.1 Pianificazione della Qualità

Nella documentazione del Sistema di Gestione Qualità (Manuale Qualità, Procedure, Istruzioni, ecc.) sono pianificati i seguenti aspetti:

- individuazione e formalizzazione dei Processi Aziendali che hanno diretta influenza sulla Qualità dei servizi offerti dallo Studio 3 A ;
- per poter soddisfare particolari esigenze del Cliente e/o nello svolgimento di attività soggette a regolamentazione esterna, lo Studio 3 A ha previsto la possibilità e le modalità di emissione di specifici Piani della Qualità;
- identificazione e acquisizione di regolazioni e comandi di processi, attrezzature, risorse e capacità che possono essere necessarie per conseguire la Qualità richiesta;
- assicurazione della compatibilità tra processi aziendali, procedure di prova, controllo e collaudo e documentazione applicabile;
- aggiornamento, quando necessario, delle tecniche di controllo della Qualità, di prova e di verifica;
- identificazione di ogni eventuale esigenza di misurazione che richieda capacità superiori allo stato dell'arte conosciuto, per sviluppare in tempo utile tali capacità;
- identificazione di adeguate verifiche in fasi appropriate della realizzazione del prodotto e del servizio;
- esplicitazione dei criteri di accettazione per tutte le caratteristiche e prescrizioni, incluse quelle che comportano elementi di valutazione soggettivi;
- identificazione e preparazione di documenti di registrazione della Qualità.
- L'efficacia della pianificazione delle attività sopra elencate viene verificata dal RSGQ in occasione degli audit di verifica, mediante l'analisi delle non conformità riscontrate, delle azioni correttive e preventive intraprese e in corso e durante il Riesame della Direzione.
- 

#### 4.1.2 Descrizione dei processi

Il Sistema di Gestione Qualità dello Studio 3 A si sviluppa nei seguenti punti:

1. identifica i processi necessari per realizzare un prodotto conforme e di piena soddisfazione per il Cliente;
2. stabilisce la sequenza e le interazioni tra i processi individuati;
3. stabilisce criteri e metodi per assicurare un'efficace operatività ed il pieno controllo dei processi da parte dell'organizzazione;
4. assicura la disponibilità delle informazioni necessarie a supportare l'attuazione e il monitoraggio dei processi aziendali;

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		
Sezione 4.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 13

5. definisce le modalità di misura, monitoraggio ed analisi dei processi;
6. definisce le modalità per attuare le azioni necessarie atte a conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo.

In questa ottica vengono identificati:

- **Processi primari**, cioè processi attraverso i quali i Clienti identificano lo Studio 3A e che hanno un forte impatto con la soddisfazione del Cliente.
- **Processi di supporto**, cioè processi che hanno impatto critico ridotto sulla Qualità del prodotto/servizio fornito.
- **Processi in outsourcing**, cioè processi affidati all'esterno.

Il Sistema di Gestione Qualità dello Studio 3 A descritto nel Manuale Qualità è strutturato in Processi Aziendali dove per processo si intende un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

L'identificazione, la conferma o la modifica dei Processi Aziendali avviene durante il Riesame della Direzione presenti la **DIR** ed i responsabili delle diverse funzioni, procedendo nel seguente percorso:

- elencazione di tutti i processi che si è in grado di identificare;
- valutazione di ogni processo elencato in funzione di parametri di significatività quali l'impatto sul Cliente, la criticità per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, il grado di interrelazione con gli altri processi, difficoltà di controllo e problemi riscontrati nelle attività ad esso correlate, qualificazione e soddisfazione del personale impegnato, ecc.;
- elencazione dei Macroprocessi Aziendali e/o dei processi primari individuati sulla base di una ulteriore valutazione in funzione delle attività dotate di procedure già in atto presso l'organizzazione del Sistema di Gestione Qualità.

#### 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità dello Studio 3 A definisce le risorse, i processi e le responsabilità che l'Azienda mette in atto per assicurare che tutti i requisiti individuati dallo Studio e definiti con i vari Clienti siano sistematicamente soddisfatti, in riferimento alla Politica per la Qualità dell'Azienda e allo scopo ed al campo di applicazione del Sistema di Gestione stesso.

Il Sistema di Gestione per la Qualità dello Studio 3 A è documentato attraverso il presente Manuale di Gestione per la Qualità realizzato in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

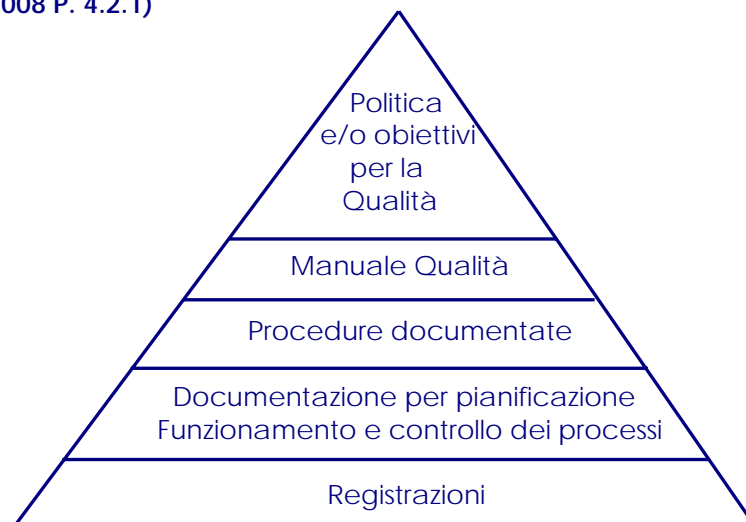
STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		
Sezione 4.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 13

#### 4.2.1 GENERALITA'

Il Sistema di Gestione Qualità dello Studio 3 A è definito e documentato nella documentazione del Sistema di Gestione Qualità che risulta strutturata in cinque distinti livelli:

- LIVELLO 1    Politica ed obiettivi per la Qualità
- LIVELLO 2    Manuale Qualità, Norme e Leggi, Piani della Qualità
- LIVELLO 3    Procedure documentate gestionali di Sistema relative ai Processi Aziendali
- LIVELLO 4    Documentazione per pianificazione, funzionamento e controllo dei Processi, Specifiche tecniche, Istruzioni, Procedure operative
- LIVELLO 5    Documenti di registrazione e modulistica in genere

#### La struttura gerarchica della documentazione del Sistema di Gestione Qualità (UNI EN ISO 9001:2008 P. 4.2.1)



Il Sistema di Gestione Qualità è costituito dalle Politiche della Qualità del Manuale, dalle Procedure, dalle responsabilità, dai procedimenti e dalle risorse messe in atto dallo Studio 3 A per l'attuazione delle politiche stesse e del miglioramento continuo.

I documenti di definizione e di applicazione del Sistema di Gestione Qualità dello Studio 3 A sono:

- Politica della Qualità;
- Manuale Qualità;
- Procedure Gestionali;
- modulistica;
- Procedure Operative.

#### **Politica della Qualità**

E' redatta dalla DIR dello Studio 3 A allo scopo di definire e documentare gli indirizzi generali e gli obiettivi specifici che l'azienda si pone per la propria conduzione aziendale per la Qualità.

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>		
Sezione 4.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 13

La distribuzione della Politica della Qualità, curata dal Responsabile Gestione Qualità (RSGQ), è estesa a tutte le funzioni aziendali e, eventualmente a richiesta, ai principali fornitori e Clienti.

La Politica della Qualità viene anche diffusa come parte integrante del presente Manuale.

**Manuale Qualità**

Il Manuale Qualità dello Studio 3 A è redatto, aggiornato e gestito dal RSGQ sotto la responsabilità della DIR, allo scopo di definire e documentare il Sistema di Gestione Qualità aziendale.

**Procedure Gestionali**

Lo scopo generale delle Procedure Gestionali è quello di fornire un'adeguata descrizione delle principali attività di carattere generale, prevalentemente interfunzionali, svolte dalla propria struttura organizzativa.

.....  
 .....

**Procedure Operative**

Le Procedure Operative sono redatte allo scopo di fornire un'adeguata descrizione e documentazione di attività di carattere tecnico o comunque operativo in tutti i casi in cui l'emissione di Procedure Gestionali risulta inadeguata per la specificità del documento e per il limitato campo di validità.

.....  
 .....

**Modulistica**

Lo scopo generale della modulistica è quello di fornire una guida facile sicura alla compilazione dei documenti relativi ad attività di carattere gestionale e tecnico.

.....  
 .....

**Normativa di riferimento**

I documenti di definizione o di attuazione del Sistema di Gestione Qualità possono fare riferimento a normativa tecnica, sia come parte integrale, sia come fonte o compendio del documento.

.....  
 .....

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'		
Sezione 4.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 13

### Documentazione contrattuale

Tutta questa documentazione contrattuale viene emessa e gestita a cura delle funzioni aziendali, secondo quanto dettagliato dal presente Manuale o nei suoi documenti di supporto.

### Piani della Qualità

La necessità dell'emissione di appositi Piani della Qualità si può presentare nei casi in cui la configurazione e le regole stabilite dal presente Manuale risultano inadeguate alla Gestione di attività specifiche.

.....  
 .....

#### 4.2.2 Manuale della qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda Studio 3 A è documentato attraverso il presente Manuale di Gestione per la Qualità realizzato in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il Manuale di Gestione per la Qualità contiene:

- il riferimento allo scopo e al campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità adottato dall'Azienda e alle esclusioni ammesse (vedere Sez. 1 – Scopo e campo di applicazione);
- una descrizione dei processi coperti dal Sistema di Gestione per la Qualità e le loro interazioni (vedere Sez. 0.2.2 – Processi aziendali)
- il riferimento alle procedure che dettagliano le modalità e le responsabilità relativamente ai vari processi aziendali gestiti Sistema di Gestione per la Qualità.

Tale documento è costituito da 8 Sezioni che richiamano quando necessario le Procedure gestionali **PGQ**, le Procedure operative **PO**, Documenti, Allegati o normative.

#### 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Il **RSGQ** in accordo con la **DIR** predispone e mantiene attive procedure per il controllo di documenti e dati, in forma cartacea o su supporto elettronico, atte a gestire e garantire il Sistema di Gestione per la Qualità..

I documenti ed i dati utilizzati dallo Studio 3 A riguardano principalmente il Manuale di Gestione per la Qualità e la documentazione in esso richiamata (**PGQ**, **PO**, **MOD.** e **All.**), i documenti di origine interna ed esterna connessi all'erogazione dei servizi aziendali e tutte le Leggi, Norme e Specifiche Tecniche utilizzate nell'attività aziendale, sia in forma cartacea che su supporto elettronico.

##### 4.2.3.1 GESTIONE DEI DOCUMENTI DI SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Il Manuale di Gestione per la Qualità è redatto a cura del **RSGQ** ed è verificato e successivamente approvato dalla **DIR** Per quanto riguarda gli altri documenti è

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		
Sezione 4.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 13

compito del **RSGQ** controllarne l'integrità, la correttezza, l'applicabilità, l'attualità e la distribuzione.

.....  
.....

Il sistema di controllo della documentazione sopra descritto assicura che:

1. siano disponibili edizioni approvate ed aggiornate dei documenti necessari in tutti i luoghi ove si svolgono attività essenziali per la corretta applicazione del Sistema di gestione per la Qualità;
2. vengano prontamente rimossi da tutti i centri di emissione o di utilizzazione documenti non validi e/o superati, o venga comunque evitato un loro uso indesiderato;
3. siano adeguatamente identificati i documenti superati, conservati per motivi legali e/o di conservazione delle conoscenze.

4.2.3.2 *GESTIONE PRATICHE*

Tutta la documentazione e i dati, sia di origine interna che esterna, prodotta dallo Studio 3 A o fornita dal Cliente e necessaria alla corretta ed efficace erogazione dei servizi aziendali è gestita e controllata da **DIR, AIT, AIC, MKT e COM** in maniera tale da essere sempre identificabile, aggiornata e disponibile.

.....  
.....

4.2.3.3 *GESTIONE DI LEGGI, NORME E SPECIFICHE TECNICHE*

Tutti i documenti costituiti da leggi, direttive comunitarie, norme, specifiche tecniche riguardanti aspetti operativi, gestionali e di garanzia della Qualità sono identificate, gestite e distribuite in maniera controllata dal **RSGQ**.

La necessità, da parte dello Studio 3 A, di acquisire questi documenti scaturisce da impegni di carattere contrattuale o legislativo; è compito di **RSGQ** provvedere alla loro acquisizione interpellando gli enti emittenti, raccogliarli in opportuni raccoglitori e renderli disponibili alle funzioni aziendali interessate.

Tutti i documenti di cui sopra vengono elencati all'interno dell'Elenco Leggi, Norme e Specifiche Tecniche, in cui sono riportati il N° di posizione, la descrizione, il N° di documento, l'eventuale N° di revisione e le funzioni destinatarie degli stessi.

.....  
.....

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'		
Sezione 4.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 13

#### 4.2.3.4 GESTIONE DEI DATI DEL SISTEMA INFORMATICO

Le attività di approvazione, emissione e modifica dei dati (del sistema informatico o su supporto cartaceo) sono definiti, ove necessario, dalle specifiche procedure di competenza.

Il salvataggio dei dati informatici è a cura di **ARC** che, in quanto responsabile, deve attenersi alla specifica procedura.

.....  
 .....

#### 4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Il presente paragrafo e quelli successivi identificano i Documenti di Registrazione della Qualità adottati dallo Studio 3 A per dimostrare sia il conseguimento dei requisiti cogenti, contrattuali e qualitativi del servizio erogato sia l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità applicato, e ne configurano le modalità di Gestione.

##### 4.2.4.1 IDENTIFICAZIONE

I documenti di registrazione della Qualità costituiscono un'importante fonte di informazione per il RSGQ nella valutazione dell'andamento della Qualità e per la **DIR**, allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

La procedura di riferimento è la **PGQ 4.2.A** - *Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità*.

.....  
 .....

##### 4.2.4.2 PROCEDURE GESTIONALI (PGQ)

Le Procedure gestionali **PGQ** sono documenti in generale derivati da una Sezione che regolamentano, in modo dettagliato, le modalità di applicazione di quanto enunciato nelle rispettive Sezioni, definiscono responsabilità, relazioni funzionali, modi e eventualmente tempi di esecuzione delle attività e i riferimenti circa la raccolta e la conservazione della documentazione di Registrazione della Qualità generatasi.

.....  
 .....

##### 4.2.4.3 MODALITÀ DI GESTIONE

La descrizione delle modalità di emissione, compilazione, controllo, approvazione, archiviazione ed eliminazione dei Documenti di Registrazione della Qualità sopra indicati è definita di volta in volta nelle Procedure ed Istruzioni. In particolare le Procedure e le Istruzioni riportano, all'interno del paragrafo "*Registrazioni*", una tabella

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità <b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'</b>		
	Sezione <b>4.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>

che riassume tutti i documenti prodotti e ricevuti, anche quelli non propriamente di "Registrazione della Qualità" e che identifica:

.....  
.....

**4.3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

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

STUDIO 3A s.r.l.c.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>		
Sezione 5.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 11

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>5.0</b>	<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>	<b>01</b>
5.1	Impegno della direzione	01
5.2	Orientamento al cliente	02
5.3	Politica per la qualità	02
5.4	Pianificazione	05
5.4.1	Obiettivi per la qualità	05
5.4.2	Pianificazione del sistema di Gestione per la Qualità	05
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	06
5.5.1	Responsabilità ed autorità	06
5.5.2	Direzione Generale e Rappresentante della Direzione	06
5.5.3	Comunicazioni interne all'azienda	10
5.6	Riesame da parte della direzione	10
5.6.1	Generalità	10
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	10
5.6.3	Elementi in uscita per il riesame	11
5.7	Documentazione di riferimento	11

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

## 5.0 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Dal punto di vista strategico, la missione dello Studio 3 A è quella di **consolidare la posizione acquisita all'interno del mercato degli studi di amministrazione immobiliare e condominiale e divenire un punto di riferimento per i clienti nelle attività di gestione tecnico/amministrativa di condomini e immobili in genere.**

Lo Studio 3 A quindi, in considerazione della missione aziendale che intende perseguire e degli obiettivi di medio e lungo periodo, si impegna a sviluppare e migliorare nel tempo il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale e applicato da tutta l'organizzazione.

Quanto espresso poco sopra si concretizza attraverso obiettivi specifici che possono essere di seguito riassunti:

- Essere riconosciuti dal mercato per la Qualità dei servizi erogati e per la professionalità e la competenza delle risorse umane che operano nello Studio;
- Creare effettivo valore aggiunto per il Cliente finale;
- Operare nel proprio mercato con elevati standard professionali ponendo i bisogni del Cliente al centro dell'attenzione dell'azienda;
- Fornire ai clienti e fornitori una struttura organizzativa all'avanguardia, affidabile e adeguata a sostenere le necessità del cliente e la l'attività lavorativa quotidiana

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità <b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>		
	Sezione 5.0	Edizione 02	Revisione 00

dei fornitori.

Lo Studio 3 A quindi, in considerazione della missione aziendale che intende perseguire e degli obiettivi di medio e lungo periodo, si impegna a sviluppare e migliorare nel tempo il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale e applicato da tutta l'organizzazione.

Tale impegno si sostanzia :

- Nella scrupolosa osservanza da parte di tutta l'organizzazione dei requisiti richiesti dal Cliente e di quelli legali o in ambiti regolamentati che definiscono il campo di lavoro e le modalità operative dell'Azienda e la definizione di una Politica per la Qualità e di obiettivi coerenti con la missione;
- Nel monitoraggio sistematico dell'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità e dell'organizzazione in generale, atti a verificare nel tempo la continuacapacità, idoneità delle risorse umane e tecniche messe in campo in coerenza con quanto indicato nella Politica e negli obiettivi per la Qualità.

## 5.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

L'attenzione del vertice verso le esigenze e le aspettative del Cliente è massima.

Tale attenzione si sostanzia nel continuo monitoraggio delle evoluzioni del settore del mercato e nella puntuale attenzione circa il rapido recepimento delle disposizioni legali e regolamentate cogenti.

Il vertice incarica a tal fine il Responsabile Commerciale **COM** e Marketing **MKT** e il Responsabile Qualità **RSGQ**, di sottoporre alla sua attenzione in concomitanza dei riesami della Direzione **DIR**, e comunque ogniqualvolta se ne evidenziasse la necessità, le valutazioni circa le azioni da intraprendere in ordine alla piena e continua capacità di adempimento delle attività nei confronti del Cliente, nel pieno rispetto dei requisiti legali ed i in ambiti regolamentati.

## 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica aziendale dello Studio 3 A impone che la gestione di tutte le attività aziendali siano coerenti con le regole proprie dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

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

Tale sistema regola le attività organizzative e tecniche applicate all'interno dell'Azienda in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- il continuo miglioramento delle attività tramite gli strumenti di misurazione, analisi e feed-back dei processi e attraverso una gestione più adeguata delle risorse materiali, informative ed umane dell'azienda per il conseguimento di risultati tecnico-qualitativi e gestionali sempre migliori;

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>		
Sezione 5.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 11

- la soddisfazione delle esigenze dei Clienti attraverso il conseguimento di un elevato livello di affidabilità dei servizi erogati nel pieno rispetto delle richieste esplicite ed implicite del Cliente;
- il completo rispetto della normativa cogente riferita al campo di applicazione delle attività aziendali e l'osservanza ai criteri di regolamentazione emanati da enti e associazioni di categoria;
- il perseguimento di un comportamento aziendale eticamente corretto, in linea con un codice di autodisciplina interno o con altri regolamenti suggeriti da enti o associazioni;
- l'adeguamento dell'organizzazione aziendale alle sollecitazioni ed alla evoluzione dei mercati;
- la creazione di un ambiente idoneo per la consapevolezza e il soddisfacimento delle esigenze dei Clienti;
- lo sviluppo di una politica per la Gestione della Qualità fondata sull'individuazione e sul raggiungimento degli obiettivi della Qualità fissati, la diffusione, comprensione e attuazione di tale Politica all'interno di tutta l'azienda e la verifica periodica della sua adeguatezza ed efficacia.

I vertici aziendali **DIR** sono impegnati a perseguire la continua evoluzione del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di conservare e migliorare l'immagine dell'Azienda, in termini di garanzia della qualità del servizio erogato.

Ogni Responsabile funzionale è impegnato al massimo per:

- assicurare l'adozione sistematica del Manuale Qualità
- addestrare il Personale, per le specifiche competenze, in modo da migliorarne la professionalità e la capacità tecnico qualitativa;
- razionalizzare l'organizzazione, le fasi di lavoro e il flusso delle informazioni;
- programmare le rispettive attività coerentemente al concetto che, internamente all'Azienda, ogni funzione è Cliente e fornitore di altre funzioni che stanno rispettivamente "a monte" e "a valle" di essa.

Il coinvolgimento di tutti i Responsabili funzionali e di tutto il personale dello Studio 3 A deve consentire il miglioramento dei risultati di gestione che saranno consolidati anche dalla puntuale ed organica osservanza del presente Manuale di Gestione per la Qualità.

In particolare il principale obiettivo che la società intende conseguire è:

- la soddisfazione delle esigenze dei Clienti, identificate in precedenza, attraverso la corretta realizzazione di tutti i processi aziendali, nel pieno rispetto dei requisiti legali, tecnici e qualitativi tipici del settore dell'amministrazione Immobiliare e concordati con i Clienti.

Tale obiettivo è perseguibile attraverso:

- la fattiva partecipazione dell'intero Personale alla realizzazione ed all'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale;
- una sistematica pianificazione e programmazione delle attività;
- un efficace Sistema di Gestione per la Qualità;
- la predisposizione ed attuazione di un organico sistema di controllo, volto a monitorare costantemente tutti i processi aziendali.

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.c.	<b>Manuale di Gestione per la Qualità GESTIONE DELLE RISORSE</b>		
Sezione <b>6.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>	Pagina <b>XX</b> di <b>04</b>

Con riferimento alle diverse aree aziendali, tali obiettivi sono perseguibili con le seguenti modalità:

.....  
.....

Eventuali divergenze in materia di Assicurazione della Qualità che dovessero nascere tra il **RSGQ** ed altri Responsabili di Funzione aziendali, dovranno essere sottoposte al giudizio della **DIR**, massima carica all'interno dello Studio 3 A, per darne una valutazione e soluzione coerentemente con la Politica stabilita.

**Direzione (DIR)**

---

**Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSGQ)**

---

## **5.4 PIANIFICAZIONE**

### **5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ**

I macro obiettivi definiti all'interno della Politica per la Qualità (vedere paragrafo 5.3) sono completati con l'adozione, anno per anno in sede di Riesame della Direzione (vedere paragrafo 5.6), di obiettivi specifici:

- misurabili in modo da renderli oggettivamente quantificabili e verificabili periodicamente;
- coerenti con la Politica per la Qualità da cui scaturiscono;
- finalizzati al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità per garantire in maniera continua la soddisfazione del Cliente e dei requisiti legali.

Tali obiettivi sono divulgati e specificati dal vertice a tutta l'organizzazione ai diversi livelli, al fine di essere massimamente condivisi e perseguiti (vedere paragrafo 5.6).

In coerenza con la missione aziendale, le attività di pianificazione sono sviluppate a livello di indicazioni strategiche e di definizione degli obiettivi aziendali dal Vertice attraverso il documento di Politica per la qualità (vedi punto 5.3 del presente Manuale).

### **5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

La Pianificazione per la Qualità è sviluppata a livello di indicazioni strategiche e di definizione degli obiettivi aziendali dalla Direzione attraverso la definizione della Politica per la Qualità (vedere paragrafo 5.3) e la continua verifica della sua adeguatezza.

Inoltre lo Studio 3 A, attraverso il riesame dei risultati del Sistema di Gestione per la Qualità e delle informazioni provenienti dal mercato (vedere paragrafo 5.6) pianifica i propri investimenti in termini di acquisizione di risorse umane, materiali e tecnologiche,

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.c.	<b>Manuale di Gestione per la Qualità GESTIONE DELLE RISORSE</b>		
Sezione 6.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 04

di aggiornamento e addestramento del personale.

Le modalità di pianificazione, controllo, gestione della documentazione e le relative responsabilità, di tutti i processi coperti dal Sistema di Gestione per la Qualità sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure (vedere Sezione 0.2.2).

## 5.5 RESPONSABILITA', AUTORITA' E COMUNICAZIONE

### 5.5.1 RESPONSABILITA' ED AUTORITA'

La normativa di riferimento del Sistema di Gestione per la Qualità di Studio 3 A impone all'Azienda di gestire tale Sistema tramite:

.....  
 .....

Di seguito vengono definiti i principali compiti e responsabilità delle diverse funzioni aziendali individuate all'interno dell'Organigramma, rimandando alle specifiche procedure l'assegnazione più approfondita di compiti e responsabilità per ogni singolo processo aziendale.

### 5.5.2 DIREZIONE GENERALE E RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE (DIR e RDD)

La **DIR** definisce gli obiettivi strategici della società sia in termini economico-finanziari e commerciali che per la Qualità; essa ha inoltre diretta responsabilità di tutte le attività sia gestionali che operative dell'organizzazione.

La **DIR** esercita un'attività di coordinamento delle funzioni aziendali, assicura che la Politica della Qualità sia compresa, sostenuta ed attuata a tutti i livelli.

.....  
 .....

La Direzione Generale ha nominato il **Rappresentante della Direzione RDD** che si assume la responsabilità di assicurare che il Sistema di Gestione Qualità predisposto sia sempre conforme ai requisiti della norma presa a riferimento, efficace, Sistematicamente applicato e mantenuto attivo, assumendosi anche la responsabilità delle attività di carattere operativo relative al Sistema Qualità che consentono il riesame e l'eventuale miglioramento del Sistema stesso.

.....  
 .....

#### 5.5.2.1 RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' (RSGQ)

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità <b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>		
Sezione 6.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 04

Il **RSGQ** mette in atto gli indirizzi per la Qualità definiti dalla **DIR** attraverso le prassi definite e la gestione dei documenti e delle attività con diretta influenza sulla Qualità.  
 Il **RSGQ** in particolare ha la responsabilità di:

.....  
 .....

**5.5.2.2      *RESPONSABILE DELLA AMMINISTRAZIONE IMMOBILIARE TECNICA (AIT)***

.....  
 .....

**5.5.2.3      *RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE IMMOBILIARE CONTABILE (AIC)***

.....  
 .....

**5.5.2.4      *RESPONSABILE COMMERCIALE (COM)***

.....  
 .....

**5.5.2.5      *RESPONSABILE MARKETING (MKT)***

.....  
 .....

**5.5.2.6      *RESPONSABILE AMMINISTRATIVO (AMM)***

.....  
 .....

**5.5.2.7      *RESPONSABILE SERVIZI DI SEGRETERIA (SEG)***

.....  
 .....

**5.5.2.8      *RESPONSABILE DELL'APPROVVIGIONAMENTO (APP)***

.....  
 .....

**5.5.2.9      *RESPONSABILE DELL'ARCHIVIO (ARC)***

.....  
 .....

**5.5.3        *COMUNICAZIONI INTERNE ALL'AZIENDA***

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>		
Sezione 6.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 04

L'attivazione di adeguate comunicazioni tra le diverse funzioni aziendali è assicurata nello Studio 3 A tramite la predisposizione e la diffusione in Azienda dell'Organigramma, che definisce le linee gerarchiche di passaggio delle informazioni, e delle Procedure gestionali e Istruzioni operative che descrivono nel dettaglio i diversi processi aziendali.

## 5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

### 5.6.1 GENERALITA'

La Direzione dello Studio 3 A riesamina il Sistema di Gestione per la Qualità almeno una volta l'anno, se non vengono riscontrate particolari necessità, al fine di assicurarne la continua adeguatezza ed efficacia nel soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008, la Politica e gli Obiettivi per la Qualità a suo tempo stabiliti.

.....  
 .....

### 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME

Il riesame da parte di **DIR** si basa principalmente sull'analisi di una serie di informazioni e dati relativi almeno a:

.....  
 .....

### 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

L'esame degli argomenti e la successiva discussione consentono alla DIR di valutare il grado di efficacia e di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e di:

.....  
 .....

## 5.7 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- Sez. 0.2.2 – Processi Aziendali;
- Sez. 1 – Scopo e Campo di applicazione;
- PGQ 4.2.A – *Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità;*
- PGQ 6.3.A – *Gestione dei mezzi informatici e dell'archivio;*
- PGQ 5.6.A – *Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;*
- Sez. 0.2.3 – Organigramma.

La documentazione viene archiviata in formato cartaceo ed informatico ed è conservata presso lo Studio 3 A per cinque anni dalla data di produzione.

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità <b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>		
	Sezione <b>6.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>
		Pagina <b>XX</b> di <b>04</b>	

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>6.0</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	<b>01</b>
6.1	Messa a disposizione delle risorse	01
6.2	Risorse umane	01
6.2.1	Generalità	01
6.2.2	Competenza, consapevolezza e Addestramento	02
6.3	Infrastrutture	03
6.4	Ambiente di lavoro	03
6.5	Documentazione di riferimento	04

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

## 6.0 GESTIONE DELLE RISORSE

### 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La capacità dell'Azienda di rispondere tempestivamente e con efficacia alle richieste ed esigenze del mercato e dei Clienti è legata all'adeguatezza ed alla capacità delle risorse umane e materiali (in particolare infrastrutture e informazioni) di cui l'Azienda dispone.

La Direzione incarica quindi il **RSGQ** affinché, sulla base delle indicazioni delle varie funzioni aziendali:

.....  
.....

### 6.2 RISORSE UMANE

#### 6.2.1 GENERALITA'

Il management dello Studio 3 A, conscio del fatto che tutte le risorse umane impiegate in azienda possono impattare sulle performances aziendali, allo scopo di erogare un

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità <b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>		
Sezione <b>6.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>	Pagina <b>XX</b> di <b>04</b>

servizio in grado di soddisfare sempre in maniera completa le esigenze dei propri Clienti, si serve, a tutti i livelli di responsabilità e mansioni, di personale competente, dotato cioè del necessario grado di istruzione, addestramento, professionalità ed esperienza in relazione agli incarichi e alle mansioni ricoperte (Sez. 0.2.3 - Organigramma).

.....  
 .....

### **6.2.2           COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA E ADDESTRAMENTO**

Lo Studio 3A, affidandosi al Responsabile delle Risorse Umane **RSU** e con la supervisione della Direzione **DIR**, provvede preventivamente a definire le competenze e i requisiti minimi necessari che devono essere in possesso dei candidati a diventare parte integrante della struttura aziendale.

Inoltre, sulla base dei risultati degli audit interni della qualità, sulla base dell'evoluzione tecnica e tecnologica connessa ai servizi erogati, sulla base di segnalazioni di terzi o di disposizioni di Legge e comunque sulla base delle necessità di addestramento raccolte nel corso dell'anno dai vari responsabili funzionali, a cadenza annuale la Direzione **DIR**, in occasione dell'attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità (vedere **PGQ 5.6.A**), predispone un programma di formazione e addestramento.

Il **RSGQ** ne cura l'attuazione, in particolare informando e coinvolgendo il Personale docente e non docente interessato. Le attività di addestramento comprendono sia le attività di Informazione sia di Formazione.

.....  
 .....

### **6.3           INFRASTRUTTURE**

Lo Studio 3 A pone particolare attenzione alla gestione delle infrastrutture, in quanto esse rivestono un ruolo decisivo per la conformità dei servizi forniti .

Per infrastruttura si intendono:

- gli spazi di lavoro attrezzati (uffici e archivi)
- le attrezzature Hardware e Software ed i relativi servizi di supporto (manutenzione esterna);

Gli spazi di lavoro sono gestiti nel rispetto della legislazione relativa alla Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro (vedere Sez. 0.4 – Altri Sistemi di Gestione).

La Direzione **DIR** dello Studio 3 A ed il **RSGQ** (vedere **PGQ 5.6.A**) in base alla legislazione in materia di Sicurezza, in funzione degli obiettivi che intende raggiungere e delle indicazioni delle varie funzioni aziendali, adotta le misure necessarie allo scopo di assicurare continuamente l'idoneità e l'adeguatezza degli spazi di lavoro.

.....  
 .....

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	<b>Manuale di Gestione per la Qualità GESTIONE DELLE RISORSE</b>		
Sezione <b>6.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>	Pagina <b>XX</b> di <b>04</b>

#### **6.4 AMBIENTE DI LAVORO**

Gli ambienti di lavoro dell'Azienda sono tali da consentire al personale di operare con infrastrutture confortevoli ed idonee all'ottenimento della conformità dei servizi forniti. In considerazione della rilevanza che può avere sulle prestazioni dell'azienda, la DIR pone particolare cura nella Gestione dell'ambiente di lavoro mediante:

.....  
.....

Oltre che per gli aspetti legati al Sistema di Gestione della Qualità l'idoneità degli ambienti di lavoro assume una importanza fondamentale in ordine alle disposizioni in termini di prevenzione e sicurezza sul lavoro (vedere Sez. 0.4 Altri sistemi di Gestione).

#### **6.5 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

- Sez. 0.4** – Altri Sistemi di Gestione;
- PGQ 5.6.A** – *Riesame del sistema di gestione per la Qualità;*
- PGQ 6.2.A** – *Gestione delle Risorse umane;*
- PGQ 6.3.A** – *Gestione dei mezzi informatici e dell'archivio;*

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.c.	Manuale di Gestione per la Qualità <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>		
	Sezione <b>7.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>
		Pagina <b>XX</b> di <b>09</b>	

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>7.0</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	<b>01</b>
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto	01
7.2	Processi relativi al cliente	02
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto	02
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto	02
7.2.3	Comunicazioni con il cliente	03
7.3	Progettazione e sviluppo	03
7.4	Approvvigionamento	04
7.4.1	Processo di approvvigionamento	04
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	04
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	05
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	06
7.5.1	Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi	06
7.5.2	Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi	08
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	08
7.5.4	Proprietà del cliente	08
7.5.5	Conservazione dei prodotti	09
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione	09

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

## 7.0 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

### 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

L'organizzazione Studio 3 A svolge attività di pianificazione, precedentemente alle attività di realizzazione del proprio servizio.

La definizione Sistematica generale dei processi del SGQ (inclusi gli aspetti connessi in modo diretto ed indiretto con l'erogazione del servizio) è riportata nei seguenti documenti:

- "Mappa dei processi aziendali", punto 0.2.5 della Sez. 02 del presente Manuale.

Una descrizione più analitica di quanto strettamente connesso alle attività di erogazione del servizio è inoltre riportata nei diversi "Diagrammi di flusso" dei processi

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		
Sezione 7.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 09

relativi alla realizzazione del prodotto, allegati alle Procedure Gestionali (PGQ):

- **7.2.A** - *Processo relativo al Cliente*: nello svolgimento dei servizi di amministrazione immobiliare e condominiale, lo Studio 3 A determina gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al servizio in base alle esigenze del cliente (**PGQ 7.2.A**)
- **7.5.A** - *Processo di amministrazione immobiliare*: lo Studio 3 A ha stabilito processi, documenti e risorse specifiche per svolgere con correttezza i servizi di amministrazione immobiliare (**PGQ 7.5.A**).

## 7.2 PROCESSO RELATIVO AL CLIENTE

Lo Studio 3 A ha elaborato una specifica procedura per determinare ed esaminare i bisogni dei clienti, stabilendo modalità sicure di comunicazione con gli stessi. Tale procedura è la (**PGQ 7.2.A – Processo relativo al cliente**).

.....  
 .....

### 7.2.1 DETERMINAZIONE DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

Per poter soddisfare le esigenze del Cliente è necessario che queste vengano recepite pienamente e trasformate in specifiche interne o di acquisto.

La prassi gestionale ed operativa è descritta nel dettaglio della Procedura **PGQ 7.2.A – Processo relativo al cliente**.

Le funzioni commerciale (**COM**) e marketing (**MKT**) assumono un ruolo fondamentale nella definizione dei requisiti di Qualità dei servizi e ha inoltre il compito di trasmettere all'interno dell'azienda tutte le richieste del Cliente/utente o del mercato (in modo chiaro e preciso) e analizzare la concorrenza sia come caratteristiche del servizio che come approccio commerciale al mercato.

.....  
 .....

### 7.2.2 RIESAME DEI REQUISITI RELATIVI AL PRODOTTO

Prima che lo Studio 3 A si impegni formalmente, sia in fase di emissione delle offerte, sia in fase di accettazione di contratti, che in fase di accettazione di eventuali modifiche, a fornire un determinato servizio a determinate condizioni, è sempre previsto un attento

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		
Sezione 7.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 09

riesame dei requisiti del servizio, di cui hanno la responsabilità **COM** e **DIR**, teso a verificare ed assicurare che:

.....  
.....

### 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Lo Studio 3 A pone molta attenzione nelle attività di comunicazione con il Cliente e di informazione diretta all'utente.

L'organizzazione considera la comunicazione e l'informazione continua dirette al Cliente e all'utilizzatore dei servizi la base per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto del processo di erogazione dei servizi nell'ottica del "miglioramento continuo".

.....  
.....

### 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Il presente paragrafo della norma non si applica all'organizzazione in quanto lo Studio 3 A non svolge attività di progettazione dei propri servizi in quanto gli stessi sono regolamentati dalla normativa cogente.

### 7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Lo Studio 3 A tiene sotto controllo i processi di approvvigionamento per assicurare che i prodotti/servizi approvvigionati risultino conformi ai requisiti specifici.

I fornitori vengono valutati e selezionati in base alla loro capacità di fornire prodotti/servizi rispondenti ai requisiti dello Studio 3 A e di quelli richiesti ed esplicitati dai Clienti.

I processi di approvvigionamento, viene formalizzato dalle procedure:

**PGQ 7.4.A** – *Approvvigionamento, selezione e valutazione dei fornitori dello studio.*

**PGQ 7.4.B** – *Approvvigionamento, selezione e valutazione dei fornitori dei Clienti.*

#### 7.4.1 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO DELLO STUDIO

Lo Studio 3 A ha individuato un responsabile dell'approvvigionamento **APP** che ha il dovere di curare l'intero processo, coadiuvato da altre figure, quali il responsabile commerciale **COM** e la direzione **DIR**.

Lo Studio 3 A ha stabilito una specifica procedura per la valutazione e la selezione dei fornitori, in base alle loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti necessari all'organizzazione stessa.

.....  
.....

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO		
Sezione 7.0	Edizione 02	Revisione 00	Pagina XX di 09

**7.4.1.1 INFORMAZIONE PER L'APPROVVIGIONAMENTO**

Le risorse umane operanti nello Studio 3 A informano il responsabile dell'approvvigionamento **APP** circa la necessità di approvvigionamento. **APP** rende noto il bisogno anche al responsabile **COM**.

L'**APP** emette la richiesta di offerta ai fornitori inseriti nel "Registro dei fornitori accettati".

.....  
 .....

**7.4.1.2 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI**

Successivamente all'approvazione dell'ordine d'acquisto, il responsabile dell'approvvigionamento (vedere **PGQ 7.4.A**) dovrà:

.....  
 .....

**7.4.2 PROCESSO DI APPROVVIGIONAMENTO DEI CLIENTI**

Lo Studio 3 A ha individuato un responsabile dell'approvvigionamento **APP** che ha il dovere di curare l'intero processo, coadiuvato da altre figure, quali il responsabile commerciale **COM** e la direzione **DIR**.

Lo Studio 3 A ha stabilito una specifica procedura per la valutazione e la selezione dei fornitori, in base alle loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti necessari alle necessità manutentive degli immobili/condomini gestiti.

.....  
 .....

**7.4.2.1 INFORMAZIONE PER L'APPROVVIGIONAMENTO**

Il Responsabile dell'Amministrazione Immobiliare Tecnica dello Studio 3 A informa il responsabile dell'approvvigionamento **APP** circa la necessità di approvvigionamento comunicatagli dai condomini. **APP** rende noto il bisogno anche al responsabile **COM**.

L'**APP** emette la richiesta di offerta ai fornitori inseriti nel "Registro dei fornitori accettati".

Una volta giunte le offerta da fornitori accettati, l'**APP** dovrà:

.....  
 .....

**7.4.1.2 VERIFICA DEI PRODOTTI APPROVVIGIONATI**

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>		
	Sezione <b>7.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>
		Pagina <b>XX</b> di <b>09</b>	

Successivamente all'approvazione dell'ordine d'acquisto, il responsabile dell'approvvigionamento (vedere **PGQ 7.4.B**) dovrà:

.....  
.....

## **7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI**

Il servizio erogato dallo Studio 3 A è il seguente;

- amministrazione immobiliare e condominiale (vedere procedura **PGQ 7.5.A**)

### **7.5.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE ATTIVITÀ DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Lo Studio 3 A tiene sotto controllo le attività di erogazione dei servizi mediante le informazioni relative alle caratteristiche del servizio, agli aspetti cogenti di riferimento ed alle competenze dei collaboratori e degli addetti interni ed esterni ed al livello di approfondimento dei temi trattati.

Sono chiaramente definite le modalità e le responsabilità relative:

- alla programmazione delle attività;
- all'attività di erogazione;
- ai controlli.

Lo Studio 3 A è specializzato nello svolgere attività di amministrazione immobiliare e condominiale.

Quindi, i principali prodotti finali, ovvero, gli elementi in uscita dalla gestione attuata dallo Studio 3 A sono:

- Consuntivi di spesa per l'annata trascorsa di gestione dell'immobile o condominio;
- Preventivi di spesa per l'annata futura di gestione dell'immobile o condominio;
- Verbali di assemblea dei condomini (ordinaria e straordinaria).

.....  
.....

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>		
	Sezione <b>7.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione <b>00</b>
		Pagina <b>XX</b> di <b>09</b>	

**7.5.2 VALIDAZIONE DEI PROCESSI DI PRODUZIONE E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Il risultato finale dei processi di erogazione dello Studio 3 A sono verificati da attività di controllo e monitoraggio e pertanto il presente requisito della norma non è applicabile.

**7.5.3 IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITA'**

Lo Studio 3 A identifica tutta la documentazione circolante nell'organizzazione in ogni fase del processo di realizzazione del servizio di :

- amministrazione immobiliare e condominiale(vedere procedura **PGQ 7.5.A**)

.....  
 .....

**7.5.4 PROPRIETA' DEL CLIENTE**

La documentazione di proprietà del cliente, utilizzata e conservata dallo Studio 3 A, è relativa alla documentazione necessaria allo sviluppo del servizio di amministrazione immobiliare e condominiale.

.....  
 .....

**7.5.5 CONSERVAZIONE DEI PRODOTTI**

Tutti i documenti , standard e della Qualità vengono conservati presso l'archivio situato nello Studio 3 A.

.....  
 .....

**7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE**

Lo Studio 3 A non utilizza dispositivi di misurazione e pertanto il presente requisito non è applicabile.

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>		
Sezione 8.0	Edizione 02	Revisione 01	Pagina XX di 05

## INDICE

Sezione	Descrizione	Pagina
<b>8.0</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	<b>01</b>
8.1	Generalità	01
8.2	Monitoraggi e misurazioni	01
8.2.1	Soddisfazione del Cliente	01
8.2.2	Audit Interni della Qualità	02
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	02
8.2.4	Monitoraggio e misurazione delle prestazioni	03
8.3	Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme	03
8.4	Analisi dei dati	03
8.5	Gestione del Miglioramento Aziendale	03
8.5.1	Miglioramento continuo	04
8.5.2	Azioni correttive	04
8.5.3	Azioni preventive	04
8.6	Documenti di riferimento	05

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

## 8.0 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

### 8.1 GENERALITA'

Lo Studio 3 A ha stabilito ed implementato nell'organizzazione adeguati processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e miglioramento.

### 8.2 MONITORAGGI E MISURAZIONI

Lo Studio 3 A ha elaborato specifiche procedure per :

- Monitorare e misurare la soddisfazione dei clienti (Sez. 8.2.1);
- Svolgere gli audit interni della qualità (Sez. 8.2.2);
- Monitorare e misurare i processi (Sez. 8.2.3);
- Monitorare e misurare i prodotti (Sez. 8.2.4)

#### 8.2.1 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Come previsto dalla procedura **PGQ 8.2.A** - *Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente e gestione dei reclami*, lo Studio 3 A , nella persona del **RSGQ**, rileva periodicamente il grado di soddisfazione dei clienti comprendendo quanto l'organizzazione stessa sia riuscita a soddisfare i requisiti del cliente medesimo.

Lo Studio 3 A ha :

- Stabilito i principi per la soddisfazione del cliente
- Scelto gli indicatori per la misurazione della soddisfazione del cliente
- Stabilito gli indicatori utilizzati dallo Studio 3 A

STUDIO 3A s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>		
Sezione 8.0	Edizione 02	Revisione 01	Pagina XX di 05

- Determinato lo svolgimento dell'attività di ANALISI RECLAMI/SEGNALAZIONI dal cliente
- Definito le responsabilità circa l'analisi dei dati/elaborazione dei risultati e piani d'intervento per il miglioramento della soddisfazione del cliente, che sono curate dal **COM** e dal **RSGQ**.

### **8.2.2 AUDIT INTERNI DELLA QUALITÀ**

Gli audit interni della Qualità vengono effettuati per valutare i punti di forza e debolezza dell'organizzazione e la conformità ai requisiti della norma di riferimento.

Il **RSGQ** è responsabile della pianificazione e dello svolgimento degli audit interni della Qualità relativi al SGQ affinché ogni suo processo sia sottoposto a verifica almeno una volta all'anno.

.....  
 .....

### **8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI**

Lo Studio 3 A ha definito gli strumenti di misurazione e monitoraggio per stabilire se i processi aziendali forniscono risultati in linea con gli obiettivi fissati dalla **DIR** e rispondono alle specifiche di erogazione del servizio.

L'attività di misurazione e monitoraggio dei processi e dei servizi è regolata dalla Procedura **PGQ 8.5.A - Gestione del miglioramento aziendale** e dalla relativa modulistica cui fare riferimento per gli specifici indicatori del Sistema di gestione e per il connesso piano di miglioramento aziendale redatto annualmente dal management dell'azienda.

.....  
 .....

### **8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Come esposto nella Sezione 7.1, lo Studio 3 A ha strutturato procedure gestionali che consentono di monitorare e misurare le caratteristiche dei servizi per verificare che i relativi requisiti, definiti in fase di pianificazione interna che a seguito del rapporto contrattuale con il Cliente, siano stati soddisfatti.

## **8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLA PRODOTTO NON CONFORME**

Durante le attività di controlli ed ispezioni potrebbero emergere delle Non Conformità (NC) nel servizio di amministrazione immobiliare e condominiale.

Per assicurare che i servizi (e quindi gli elaborati progettuali) non vengano erroneamente ed involontariamente erogati o inviati al cliente in tale stato di Non Conformità, il **RSGQ** provvede alla loro identificazione, documentazione, valutazione. Le modalità seguite per la corretta gestione di dette Non Conformità, descritte in modo accurato nella **PGQ 8.3.A - Controllo del prodotto non conforme**, sono le seguenti:

.....  
 .....

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità		
	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>		
Sezione <b>8.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione 01	Pagina <b>XX</b> di <b>05</b>

## 8.4 ANALISI DEI DATI

Lo Studio 3A determina, raccoglie e analizza i dati necessari:

- per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del proprio Sistema di gestione
- per valutare l'effettiva possibilità di realizzazione del miglioramento dell'efficacia del Sistema.

.....  
 .....

## 8.5 GESTIONE DEL MIGLIORAMENTO AZIENDALE

Lo Studio 3 A ha formalizzato una specifica procedura **PGQ 8.5.A** – *Gestione del miglioramento aziendale*, con la volontà di :

### a) in termini di obiettivi :

- migliorare l'efficacia e l'efficienza interna dell'organizzazione aziendale;
- migliorare la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate (proprietari e investitori, personale interno, fornitori e partners);

### b) in termini operativi :

- individuare aree di miglioramento delle prestazioni aziendali;
- eseguire monitoraggi e misurazioni continui.

### 8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il processo che la procedura **PGQ 8.5.A** – *Gestione del miglioramento aziendale*, consta delle seguenti attività :

- a) Analisi e valutazione delle situazioni aziendali
- b) Individuazione delle aree di miglioramento
- c) Pianificazione degli interventi di miglioramento
- d) Indicatori per il monitoraggio dei processi aziendali
- e) Analisi degli indicatori e dei progetti di miglioramento nell'ambito del riesame della direzione (vedere Sez. 5.6)
- f) Elementi in uscita dal processo di miglioramento.

È compito della **DIR** designare il responsabile dell'intervento di miglioramento ed è compito di tale responsabile redigere una relazione riepilogativa a fine intervento. Salvo diversa segnalazione, il responsabile degli interventi di miglioramento è il **RSGQ**.

### 8.5.2 AZIONI CORRETTIVE

Lo Studio 3 A ha elaborato una specifica procedura **PGQ 8.5.B** – *Azioni correttive e preventive*, con l'obiettivo di definire i criteri e le modalità seguiti dal **RSGQ** e dalla **DIR**

<b>STUDIO 3A</b> s.r.l.	Manuale di Gestione per la Qualità <b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>		
	Sezione <b>8.0</b>	Edizione <b>02</b>	Revisione 01

per iniziare, documentare e controllare l'efficace chiusura delle azioni correttive e preventive intraprese per eliminare le cause di Non Conformità di prodotto, di processo e di sistema, effettive e potenziali.

.....  
 .....

**8.5.3    AZIONI PREVENTIVE**

Le azioni preventive vengono avviate quando, dall'analisi delle informazioni in possesso del **RSGQ**, emergono situazioni che potrebbero essere fonte di potenziali Non Conformità, quali :

.....  
 .....

Ed anche :

.....  
 .....

**8.6        DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- PGQ 8.2.A** – *Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente e gestione dei reclami*
- PGQ 8.2.B** – *Audit interni della qualità*
- PGQ 8.3.A** – *Controllo del prodotto non conforme*
- PGQ 4.2.A** – *Controllo della documentazione e delle registrazioni della Qualità*
- PGQ 8.5.A** – *Gestione del Miglioramento aziendale*
- PGQ 8.5.B** – *Azioni correttive e preventive*