



## POLITICA PER LA QUALITÀ

28 Aprile 2014

Lo Studio Legale Associato opera, tanto in sede stragiudiziale quanto in sede contenziosa, nell'ambito del DIRITTO CIVILE, COMMERCIALE, AMMINISTRATIVO, PENALE, DEL LAVORO TRIBUTARIO E DOGANALE; per consolidare il rapporto fiduciario con i propri Clienti, la Direzione dello Studio intende garantire un servizio sempre più attento e rispondente alle loro esigenze.

Anche nella professione forense, quanto sopra può essere realizzato garantendo uno "standard di qualità" basato sia sulla professionalità e competenza degli addetti (sempre espresse nel rispetto delle norme deontologiche) che sull'applicazione di modalità operative ben definite e controllate.

Per le suddette esigenze, la Direzione intende proseguire nella ottimizzazione degli aspetti organizzativi ed operativi dello Studio Legale Associato, tramite il costante aggiornamento e la sistematica applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità dello Studio Legale, di cui :

- > verificare periodicamente l'efficacia e la congruenza con gli orientamenti strategici generali
- > mantenere nel tempo la Certificazione di Conformità rispetto alla norma UNI EN ISO 9001, da parte di un Ente Terzo Indipendente accreditato.

La Direzione, fissando sin d'ora gli orientamenti strategici sotto elencati, definirà gli obiettivi di periodo per il miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti dallo Studio Legale

- Realizzare e mantenere un alto livello di **soddisfazione del Cliente**, attraverso l'analisi preventiva delle sue attese, il rispetto dei requisiti definiti e la tempestività, trasparenza e costanza nella comunicazione circa lo sviluppo e gestione delle singole pratiche.
- Monitorare sistematicamente il **livello professionale delle proprie risorse interne**, favorendone la crescita attraverso opportuni percorsi di aggiornamento.
- Consolidare e condividere con tutti i Collaboratori l'**impegno per l'ambiente e per il sostegno sociale** che lo Studio Legale esprime nell'ambito di un concreto comportamento etico.
- Nella nuova modalità di **gestione telematica dei processi civili**, monitorare sistematicamente le performances operative ottenute, attivando tutte le migliorie utili ad ottimizzarne l'utilizzo.

La Direzione, verificherà periodicamente la congruenza tra gli orientamenti sopra descritti ed il posizionamento sul mercato dello Studio Legale Associato.

Per la pratica attuazione della presente "Politica per la Qualità" la Direzione ha nominato il proprio Rappresentante che, chiamato RGQ - RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ, agisce in nome e per conto della Direzione stessa, nel

- > mantenere aggiornato ed applicare il Sistema di gestione per la qualità, in sintonia con le esigenze dello Studio Legale Associato e con le norme di riferimento;
- > assicurare che il Sistema di gestione per la qualità sia costantemente applicato e ne sia periodicamente accertata l'efficacia, anche attraverso gli "audit" interni documentati;
- > promuovere una generale conoscenza e consapevolezza sugli obiettivi aziendali per la qualità;
- > fornire periodicamente le informazioni e i dati utili alla Direzione per
  - valutare (in sede di riesame annuale) l'efficacia del Sistema di gestione per la qualità;
  - definire gli eventuali programmi di miglioramento.

Ogni Responsabile di Funzione, Professionista ed Addetto di supporto dello Studio Legale Associato è tenuto ad attivarsi per:

- > la costante osservanza del Sistema di gestione per la qualità, con verifica sul rispetto dei requisiti e raccomandazioni in esso specificate;
- > la puntuale attuazione delle prescrizioni a lui riferibili e degli obiettivi di miglioramento definiti.