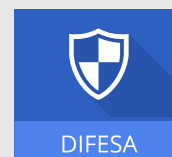


KARAGHIOSOFF
mai più idee rubate



MANUALE DELLA QUALITA'

Sede Operativa / Headquarters Via F. Baracca 1R 4° piano - I-17100 SAVONA - ITALIA

Tel. (+39) 019 8485622 - Fax (+39) 019 8335166 - mail@karaghiosoff.com

Sede Legale / Registered Office: Via Macaggi 21/16° I-16121 GENOVA (ITALIA) Cap. Soc. Int. Vers. 20.659,28€

Nr Partita IVA-CF/VAT Nr: IT 03798120105 - Nr. Iscrizione Reg. Imprese di Genova e Cod. Fisc. 03798120105 Nr. REA GE-379389

REDATTO E VERIFICATO	DF	APPROVATO	GK
Copia n.	1	Data consegna	02-04-2014
Norma di riferimento	UNI EN ISO 9001: 2008 Sostituisce la UNI EN ISO 9001:2000 ritirata 26. 11 2008	Se non numerata la presente è da considerarsi copia NON controllata e non soggetta a revisioni ed aggiornamenti	
Intestata a:	Studio Karaghiosoff e Frizzi srl	Il presente documento è di proprietà dello Studio Karaghiosoff e Frizzi s.r.l. Il suo contenuto è riservato e non può essere diffuso o riprodotto anche parzialmente senza esplicita autorizzazione dei titolari dello Studio stesso.	

Storico Revisioni/Aggiornamenti

edizioni	anno	Redazione verifica	Approvazione	Motivo
1	1999	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
2	2002	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
3	2002	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
4	2003	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
5	2003	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
6	2004	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
7	2004	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
8	2005	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
9	2005	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
10	2005	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
11	2005	Responsabile qualità	Direzione	preparazione del sistema
12	Luglio 2005	Responsabile qualità	Direzione	Modifiche per certificazione
13	LUGLIO 06	Responsabile qualità	Direzione	Revisione annuale
14	Maggio 2007	Responsabile qualità	Direzione	Revisione annuale
15	maggio 2008	Responsabile qualità	Direzione	Revisione triennale
16	Giugno 2008	Responsabile qualità	Direzione	Rilievi pre certificazione
17	Maggio 2009	Responsabile qualità	Direzione	Revisione annuale e adeguamento Iso 9001-2008
18	Aprile 2010	Responsabile qualità	Direzione	Revisione annuale
19	gennaio 2011	responsabile qualità	Direzione	revisione triennale
20	febbraio 2012	responsabile qualità	Direzione	revisione annuale
21	aprile 2013	responsabile Qualità	direzione	revisione annuale
22	Aprile 2014	responsabile Qualità	Direzione	Revisione triennale

SOMMARIO	
0	Introduzione
0.1	Presentazione della Società
1	Scopo e campo di applicazione del sistema
1.1	Scopo
1.2	Campo Di Applicazione
2	Riferimenti normativi-
3	Termini e definizioni
4	La gestione della qualità
4.1	Requisiti generali
4.2	Requisiti relativi alla documentazione
4.2.1	Generalità
4.2.2	Manuale della Qualità
4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti
4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni.
5	Responsabilità della direzione
5.1	Impegno della Direzione
5.2	Attenzione focalizzata al cliente
5.3	Politica per la Qualità
5.4	Pianificazione
5.4.1	Obiettivi per la Qualità
5.4.2	Pianificazione del Sistema di gestione per la qualità.
5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione
5.5.1	Responsabilità ed autorità
5.5.2	Rappresentante della direzione
5.5.3	Comunicazione interna
5.6	Riesame della Direzione
5.6.1	Generalità
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame
5.6.3	Elementi in uscita per il riesame
6	Gestione delle risorse
6.1	Messa a disposizione delle risorse
6.2	Risorse umane
6.2.1	Generalità
6.2.2	Competenza, consapevolezza ed addestramento.
6.3	Infrastrutture
6.4	Ambiente di lavoro
7	Realizzazione del servizio
7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio
7.2	Processi relativi al cliente
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al servizio
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al servizio
7.2.3	Comunicazione al cliente
7.3	Progettazione e sviluppo
7.4	Approvvigionamento
7.4.1	Processo di approvvigionamento
7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento
7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati
7.5	Produzione ed erogazione di servizi
7.5.1	Tenuta sotto controllo dei processi di erogazione di servizi
7.5.2	Validazione dei processi di erogazione di servizi
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità
7.5.4	Proprietà del cliente
7.5.5	Conservazione dei prodotti
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione.
8	Misurazioni, analisi, miglioramento

8.1	Generalità
8.2	Monitoraggi e misurazioni
8.2.1	Soddisfazione del cliente
8.2.2	Verifiche Ispettive Interne
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi
8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei servizi
8.3	Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi.
8.4	Analisi dei dati
8.5	Miglioramento
8.5.1	Miglioramento continuo
8.5.2	Azioni Correttive
8.5.3	Azioni Preventive

Tabella di correlazione tra Manuale della Qualità e UNI EN ISO 9001:2008

Sez.	Par.	MANUALE DELLA QUALITA'	UNI ISO 9001:2008
0.		Introduzione	0.0
	0.1	Presentazione della società	/
1.		Scopo e campo d'applicazione del Sistema	1
	1.1	Scopo	1.1
	1.2	Campo d'applicazione	1.2
2.		Riferimenti normativi	2
3.		Termini e definizioni	3
4.		La gestione della qualità	4
	4.1	Requisiti generali	4.1
	4.2	Requisiti relativi alla documentazione	4.2
	4.2.1	Generalità	4.2.1
	4.2.2	Manuale della Qualità	4.2.2
	4.2.3	Tenuta sotto controllo dei documenti	4.2.3
	4.2.4	Tenuta sotto controllo delle registrazioni.	4.2.4
5.		Responsabilità della direzione	5
	5.1	Impegno della direzione	5.1
	5.2	Attenzione focalizzata al cliente	5.2
	5.3	Politica per la qualità	5.3
	5.4	Pianificazione	5.4
	5.4.1	Obiettivi per la qualità	5.4.1
	5.4.2	Pianificazione del SISTEMA GESTIONE QUALITÀ.	5.4.2
	5.5	Responsabilità, autorità e comunicazione	5.5
	5.5.1	Responsabilità ed autorità	5.5.1
	5.5.2	Rappresentante della Direzione	5.5.2
	5.5.3	Comunicazione interna	5.5.3
	5.6	Riesame della Direzione	5.6
	5.6.1	Generalità	5.6.1
	5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame	5.6.2
	5.6.3	Elementi in uscita per il riesame	5.6.3
6.		Gestione delle risorse	6
	6.1	Messa a disposizione delle risorse	6.1
	6.2	Risorse umane	6.2
	6.2.1	Generalità	6.2.1
	6.2.2	Competenza, consapevolezza ed addestramento.	6.2.2
	6.3	Infrastrutture	6.3
	6.4	Ambiente di lavoro	6.4
7.		Realizzazione del servizio	7
	7.1	Pianificazione della realizzazione del servizio	7.1
	7.2	Processi relativi al cliente	7.2
	7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al servizio	7.2.1
	7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al servizio.	7.2.2
	7.2.3	Comunicazione al cliente	7.2.3
	7.3	Progettazione e sviluppo	7.3
	7.4	Approvvigionamento	7.4
	7.4.1	Processo di approvvigionamento	7.4.1
	7.4.2	Informazioni per l'approvvigionamento	7.4.2
	7.4.3	Verifica dei prodotti approvvigionati	7.4.3
	7.5	Produzione ed erogazione di servizi	7.5
	7.5.1	Tenuta sotto controllo dei processi di erogazione di servizi	7.5.1
	7.5.2	Validazione dei processi di erogazione di servizi	7.5.2
	7.5.3	Identificazione e rintracciabilità	7.5.3
	7.5.4	Proprietà del cliente	7.5.4
	7.5.5	Conservazione dei prodotti	7.5.5
	7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione.	7.6
8.		Misurazioni analisi e miglioramento	8
	8.1	Generalità	8.1
	8.2	Monitoraggi e misurazioni	8.2
	8.2.1	Soddisfazione del cliente	8.2.1
	8.2.2	Verifiche ispettive interne	8.2.2
	8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi	8.2.3
	8.2.4	Monitoraggio e misurazione dei servizi	8.2.4
	8.3	Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi.	8.3
	8.4	Analisi dei dati	8.4
	8.5	Miglioramento	8.5
	8.5.1	Miglioramento continuo	8.5.1
	8.5.2	Azioni correttive	8.5.2
	8.5.3	Azioni preventive	8.5.3

0	PRESENTAZIONE SOCIETA'
1. 0.1	2. <i>Lo Studio e i suoi servizi</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>1995 inizio attività Studio Karaghiosoff, ditta individuale</i> ◆ <i>1999 trasformazione in Studio Karaghiosoff e Frizzi sas</i> ◆ <i>2005 trasformazione in Studio Karaghiosoff e Frizzi srl</i> ◆ <i>2009 ingresso 3 nuovi Soci in Studio Karaghiosoff e Frizzi srl</i> ◆ <i>Lo Studio svolge la propria attività nell'ambito della proprietà intellettuale; più specificatamente nei campi: brevetti, marchi, modelli, disegni, diritto d'autore, domini internet e tutto ciò che concerne la proprietà intellettuale</i> ◆ <i>2011: L'offerta commerciale dello Studio si è ampliata, a mezzo di fornitori esterni, in modo da fornire al cliente, vari servizi inerenti la proprietà intellettuale.</i> ◆ <i>2012: inizio cambio generazionale a livello di alta direzione, upgrade software dedicati</i>
	3. <i>L'attività dello studio consiste principalmente in:</i>
	<p><i>consulenza e assistenza per il riconoscimento dei diritti di legge in campo nazionale ed internazionale</i></p> <p><i>predisposizione di tutta la parte burocratica/documentale per l'ottenimento dei suddetti diritti</i></p> <p><i>consulenza e assistenza in contenziosi</i></p> <p><i>gestione scadenziari e rinnovi dei diritti</i></p> <p><i>ricerche ed assistenza nella riorganizzazione aziendale dei diritti di proprietà intellettuale.</i></p> <p><i>L'attività dello Studio è specificatamente rivolta verso clienti industriali/istituzionali su cui ha "tarato" la sua erogazione del servizio</i></p> <p><i>formazione di proprietà intellettuale dei propri clienti con corsi dedicati.</i></p> <p><i>servizi di strategia generale in campo della R&S, (esame proprietà intellettuale, progetti, ricerche , etc etc)</i></p> <p><i>Fornire una nuova visione dei servizi inerenti alla Proprietà intellettuale integrando servizi di engineering, marketing e vendita.</i></p> <p><i>- opera sia in campo nazionale che internazionale , tramite propri corrispondenti , ed attraverso enti ufficiali europei ed internazionali quali L'EPO (European Patent Office).</i></p> <p><i>- considera la preparazione e l'aggiornamento professionale, la costante formazione dei propri dipendenti, il rispetto della deontologia e l'adozione delle più aggiornate metodologie informatiche, i cardini operativi fondamentali del proprio operato.</i></p> <p><i>Caratteristica distintiva è quella che tutti i clienti colloquiano solo ed esclusivamente con un mandatario abilitato per tutte le problematiche proprie della consulenza della proprietà intellettuale. Non sono ammessi, all'interno dello Studio, decisioni, iniziative, pareri verso l'esterno da parte di coloro che non abbiano superato gli esami idonei alle iscrizioni agli Albi professionali dei mandatarî, sia Italiani che Europei. In tutti i casi, comunque, il direttore tecnico dr. Giorgio A. Karaghiosoff visiona personalmente qualsiasi lavoro professionale in uscita. Per questioni amministrative o meramente procedurali, il cliente colloquia solo ed esclusivamente con personale formato in modo idoneo.</i></p>

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA

1.1 SCOPO

La direzione è convinta che l'orientamento alla Qualità in azienda debba coinvolgere, in un unico processo di miglioramento, l'intera organizzazione aziendale allo scopo di:

1. Assicurare che i propri servizi e/o consulenze siano sempre all'altezza dello standard stabilito.
2. Mantenere lo standard nel tempo
3. Migliorarne l'efficienza
4. Migliorare l'efficacia in relazione alle aspettative ed esigenze della propria clientela
5. Tutelare la proprietà intellettuale assicurandole la totale conformità a tutti i requisiti del
 - A) Cliente
 - B) cogenti
 - C) dello Studio stesso
6. Coadiuvando il cliente nei reparti Ricerca & Sviluppo ,
7. fornire un adeguata guida/supporto allo Studio Karaghiosoff e Frizzi stesso che ha così sempre estremamente chiari gli obiettivi ed i modi per progettare, modificare, implementare un servizio sia interno che esterno.



L'obiettivo principale da perseguire, e quindi il valore cardine, è il soddisfacimento dei requisiti del cliente (inteso sia come cliente esterno che "interno" all'azienda). (definizione del cliente interno: dato il particolare iter del nostro servizio (20 anni), e dei numerosi passi procedurali da monitorare, lo Studio ha immaginato i vari attori di questi passi: mandatari abilitati, contabili, soci, etc etc, come dei clienti interni). La soddisfazione dei loro requisiti porta al miglioramento del risultato finale = soddisfazione del cliente

Lo Studio ha definito il proprio Sistema di Gestione per la Qualità **come mezzo strategico**:

- per soddisfare la propria politica della qualità con i conseguenti vantaggi aziendali in termini di efficienza ed efficacia che ne derivano, non correndo perciò il rischio di diventare uno Studio obsoleto ma anzi ponendosi come obiettivo il miglioramento e rinnovamento continuo. Quest'ultimo particolarmente importante dato i continui cambiamenti geo/politici e legislativi di questi anni.
- per garantire ancor più i propri clienti dell'elevata qualità dei prodotti/servizi prestatati in grado di soddisfare le loro esigenze, nel rispetto assoluto delle normative e leggi applicabili.
- affinché sia consolidata all'interno dello Studio la cultura della prevenzione dei problemi, anziché intervenire a posteriori.

La Qualità dei servizi offerti rappresenta pertanto un importante fattore strategico e deve essere considerata come una parte integrante degli stessi, con un controllo continuo e costante dei vari processi, da intendersi non solo per quelli diretti, ossia legati alla erogazione del servizio richiesto dal cliente, ma anche per quelli indiretti ossia di corollario. (rinnovi, tasse annuali, iter d'esame, pagamenti scelti dal cliente per modo e tempo, etc etc) in sintesi all'assistenza "pre-vendita" e "post-vendita"

E' convinzione della direzione, che lo sviluppo della "Cultura della Qualità" non può che rivolgersi alle risorse umane quale protagonista del processo e, nello stesso tempo, destinatarie di tale cambiamento.

I dipendenti dello Studio sono consapevoli di quanto sopra e sono costantemente invitati a partecipare in modo propositivo, ed attivo, al perseguimento degli obiettivi definiti dalla Direzione.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Dati del certificato: 1 unità: via Baracca 1r-17100 Savona per la progettazione e l'erogazione del servizio di : consulenza nel settore della proprietà intellettuale in particolare brevetti e marchi (EA35)

Il presente documento, unitamente agli altri documenti in esso richiamati, fornisce le metodologie per l'applicazione della Norma UNI ISO 9001:2008 all'attività dello Studio, senza alcuna limitazione, venendo così a costituire il Sistema di Gestione della Qualità aziendale.

Il SISTEMA GESTIONE QUALITÀ adottato si compone di più documenti e si propone di rendere note ed accessibili, ai propri collaboratori e dipendenti, le strategie ed i principi ispiratori del sistema, nonché i meccanismi adottati, le strutture organizzative coinvolte, le istruzioni operative e le metodologie.

Esclusioni: punto 7.6 . Motivazione: non vengono usati strumenti suscettibili di tarature o altri controlli.

Il personale dello Studio è chiamato a :

- ♦ applicare i principi del SISTEMA GESTIONE QUALITÀ con particolare attenzione al contenuto, ed alle indicazioni dei vari documenti che lo compongono, nell'espletamento delle proprie mansioni,
- ♦ contribuire all'aggiornamento e miglioramento del SISTEMA GESTIONE QUALITÀ evidenziando carenze o fornendo suggerimenti, nelle forme indicate.

Una parte della documentazione del SISTEMA GESTIONE QUALITÀ è previsto possa anche interessare i clienti dello Studio (in particolare il presente Manuale della Qualità) con l'obiettivo di fare conoscere quali risorse, quali competenze e quali iniziative vengono messe in atto per garantire l'alto livello di qualità dei servizi forniti. Nessun processo completo è affidato all'esterno (outsourcing), ma solo parti di esso, opportunamente verificato, esempio: traduzioni, disegni tecnici.

2 | RIFERIMENTI NORMATIVI

Lo Studio ha sviluppato il proprio sistema Qualità in accordo con il modello UNI EN ISO 9001:2008. - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti. (Per facilitare la comprensione del manuale con riferimento alla Norma generale UNI EN ISO 9001, del presente Manuale sono riportate le tabelle di correlazione tra il Manuale KARAGHIOSOFF E FRIZZIS e la Norma UNI EN ISO 9001:2008 nelle pagine iniziali .)

Altri riferimenti normativi cogenti:

1. Codice di diritto civile tutto , in particolare legge Marchi e legge Brevetti
2. Regolamento brevetto europeo EPO, EPC 2000
3. Regolamento brevetto PCT WIPO
4. Regolamento marchio comunitario UAMI
5. Regolamento marchio internazionale WIPO
6. Regolamento SIAE
7. Regolamenti depositi italiani Ufficio brevetti e marchi Ministero Sviluppo economico
8. Codici civili internazionali
9. Legge 81 e contratti di lavoro inerenti
10. legge artt. 31-36 e Allegato B al d.lg. n. 196/2003
11. contratto nazionale del commercio
12. Nuova Legge Brevetti Marchi
13. nuove norme su Brevetti emanate a marzo 2007
14. UNI EN ISO 9004 del 2009
15. UNI 10907
16. Iso 9000:2005
17. Codice di condotta professionale (entrato in vigore il 27/03/87 e modificato il 26/03/96)
18. EP accordo di Londra 2007
19. Legge 191 /2009 Codici Intrastat

Il rispetto completo delle normative sopraelencate è provato dall'abbinamento al servizio svolto di un numero ufficiale di protocollo che viene concesso da i vari Enti SOLO e SE tutte le norme sono state rispettate. Questo numero è UNIVOCO E NON RIPETIBILE (es. Ge2011A00001, o N 9020345,9, o EP 897 455 etc etc)

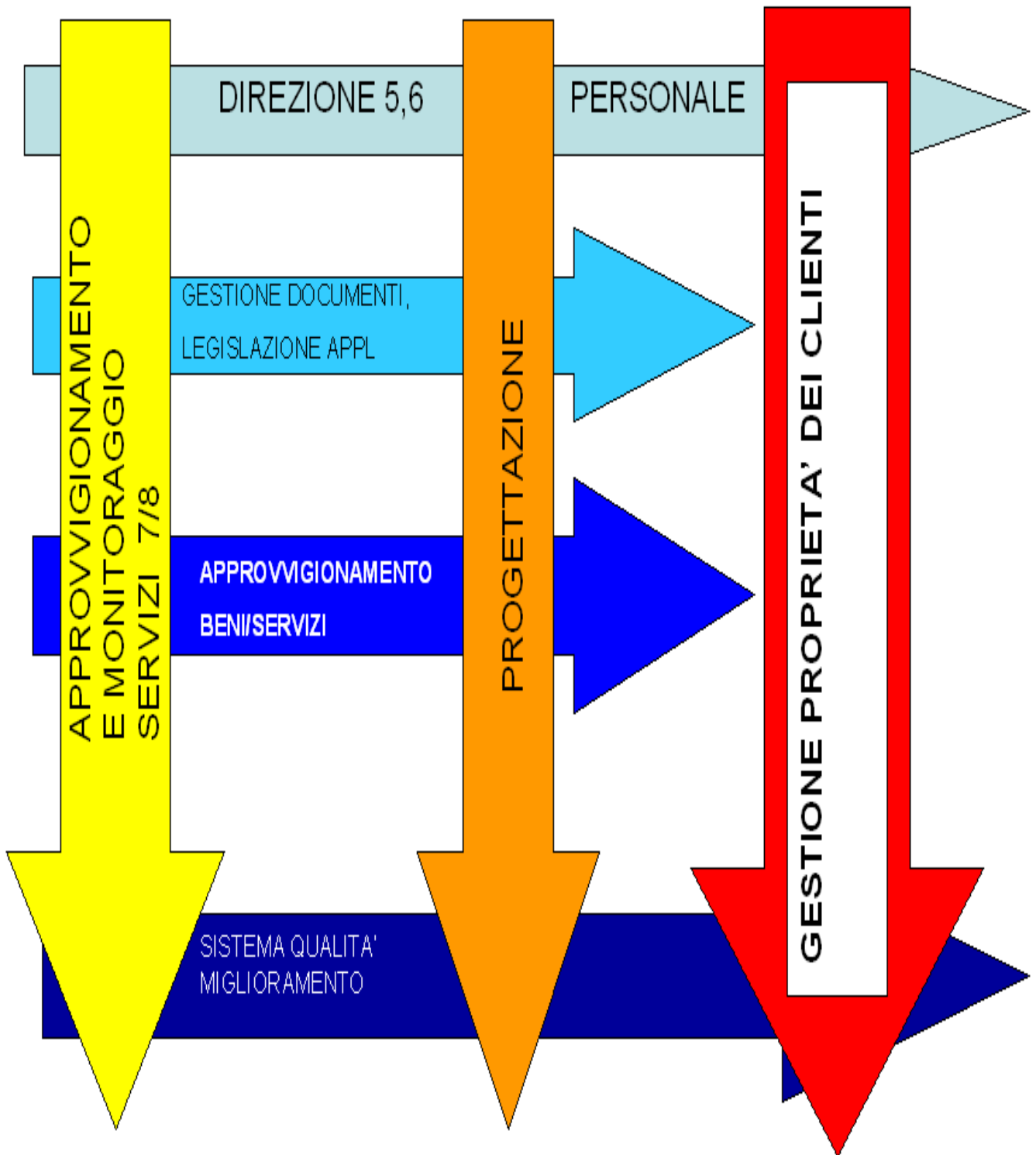
3 | TERMINI E DEFINIZIONI

Si recepiscono tutte le definizioni e termini di cui alla ISO 9000

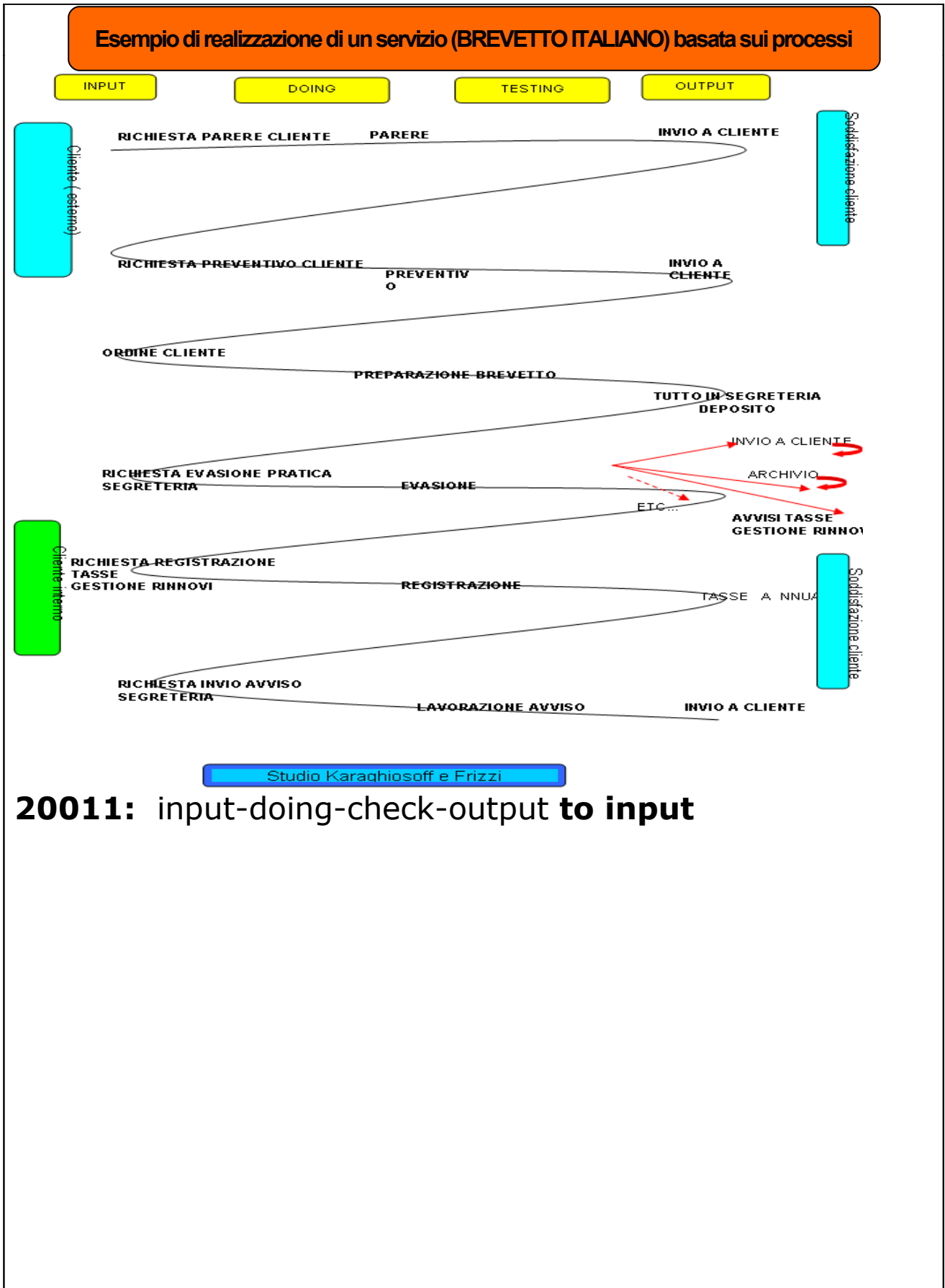
ABBREVIAZIONI

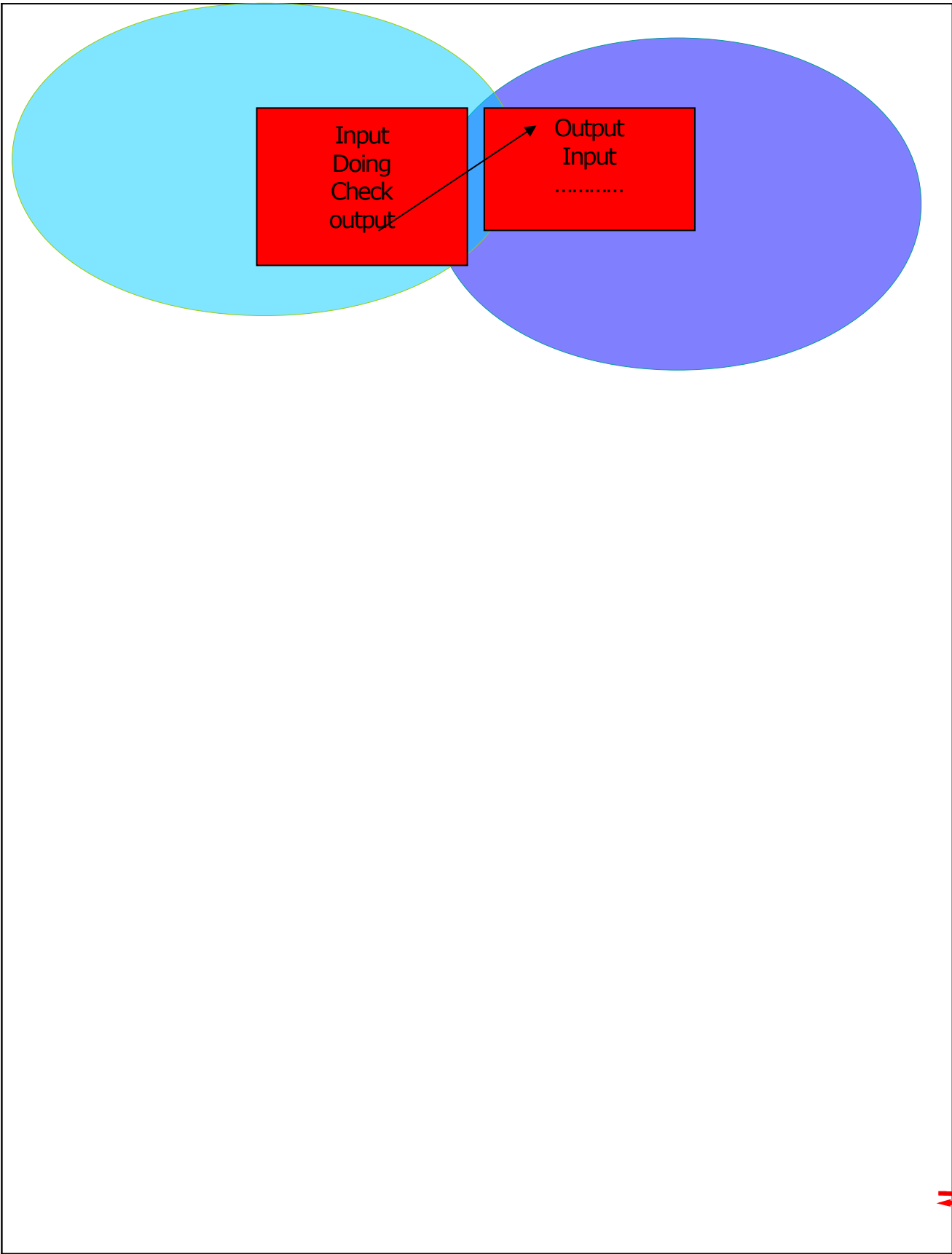
Nel testo **non sono ricorrenti** abbreviazioni e/o acronimi al fine di rendere più chiaro il contenuto

4	GESTIONE DELLA QUALITA'
4.1 REQUISITI GENERALI	
<p>Lo Studio ha deciso di adottare il Sistema Qualità, in accordo con i requisiti della ISO 9001, per avere uno strumento con il quale gestire la propria crescita e quindi ottimizzare, verificare, migliorare i processi che intervengono in tutte le sue attività. Per conseguire anche un miglioramento continuo la direzione ha deciso di implementare l'adozione delle norme UNI EN 9004 e UNI 10014:2007</p> <p>In particolare la Direzione, per creare e mantenere questo Sistema, ha stabilito i quattro processi necessari che ricorrono in tutte le attività dello Studio e cioè INPUT-DOING -CHECK-OUTPUT TO INPUT. Detto più semplicemente si è adottato il sistema logico per cui ogni qualvolta ARRIVA qualcosa dall'esterno questo deve ESSERE ELABORATO e VERIFICATO, da questa fase, deve USCIRE un documento con caratteristiche diverse da quelle originarie. A sua volta questo "prodotto" sarà l'input di un nuovo ciclo il cui scopo sarà, da parte del cliente, della valorizzazione, commercializzazione, uso... del titolo conseguito.. Dal brevetto in causa alla fotocopia, TUTTO deve seguire i 4 processi.</p> <p>Naturalmente ogni processo, e quelli derivanti, vengono monitorati e riverificati, analizzati periodicamente, a seconda della loro complessità ed importanza, al fine di migliorare l'efficacia e la sicurezza del servizio offerto. Data la diversità dei servizi ogni monitoraggio/verifica sono descritti nelle rispettive istruzioni di lavoro.</p> <p>Al fine di poter sostenere questo Sistema Qualità la direzione, ogni anno, riesamina sia le risorse umane che tecniche in modo da essere sicura che siano assicurate tutte le risorse necessarie. La curva di crescita del personale interessato al servizio testimonia questa attenzione.</p> <p>I vari dati vengono raccolti in database, apparentemente tra loro disgiunti (servizi, fornitori, bilanci etc etc), in modo da analizzare e capire quali settori siano da implementare, e quali da migliorare. Periodicamente la direzione mette in pratica le azioni che ritiene necessarie al fine di fornire un servizio il più possibile aggiornato, agile ed efficace ai clienti perseguendo lo "stile" che ha sempre caratterizzato lo Studio..</p> <p>I diagrammi nelle due pagine seguenti forniscono invece uno schema di base della struttura del Sistema Qualità e della organizzazione generale interna dello Studio, il primo con l'interazione dei processi principali. Il secondo diagramma fornisce un esempio più dettagliato di un singolo servizio</p> <p>Per i lavori (es. traduzioni) che vengono affidati all'esterno si è creato un sistema di monitoraggio e verifica che assicuri lo standard anche per questi lavori. A tal fine si è implementata la registrazione della valutazione dei fornitori</p>	



INTERAZIONE TRA PROCESSI





4.2	REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
4.2.1 GENERALITA'	
<p>La documentazione del SISTEMA GESTIONE QUALITÀ include:</p> <ol style="list-style-type: none"> dichiarazioni documentate sulla politica per la qualità e sugli obiettivi per la qualità un manuale per la qualità (il presente) le procedure e le registrazioni documentate richieste dalla presente norma internazionale i documenti necessari allo Studio per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi le registrazioni richieste dalla presente norma internazionale 	
4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ'	
<p>Lo Studio ha preparato e tiene aggiornato questo Manuale della Qualità che include:</p> <ol style="list-style-type: none"> il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché dettagli sulle eventuali esclusioni e le relative giustificazioni. i riferimenti alle procedure/registrazioni documentate predisposte per il Sistema di Gestione per la Qualità (vedi procedure allegate al volume QUALITÀ') una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema di Gestione per la Qualità (vedi sopra) 	
SCOPO	
<p>Il MANUALE DELLA QUALITÀ descrive sinteticamente il Sistema Qualità dello Studio.</p> <p>Esso definisce:</p> <ol style="list-style-type: none"> la Politica della qualità(vedi documento inerente) l'organizzazione dell'azienda i processi: input- doing – check - output- TO INPUT le responsabilità le modalità di svolgimento e le responsabilità specifiche delle attività e dei processi aziendali fondamentali. <p>Il Manuale è destinato :</p> <ol style="list-style-type: none"> alla Direzione dello Studio al personale dello Studio ai soci ai clienti (su specifica e motivata richiesta) ai fornitori/collaboratori (su specifica e motivata richiesta) <p>proponendosi di dare a ciascuno di essi le informazioni di cui necessita, nella forma più accessibile.</p> <p>Il MANUALE DELLA QUALITÀ è il documento di riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ per il personale dell'azienda che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare per la qualità, in quanto si propone di illustrare le strategie ed i principi ispiratori del sistema, i meccanismi operativi adottati e le strutture organizzative coinvolte e le metodologie. ➤ per il clienti e per l'Organismo 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 individua e definisce in sintesi i processi che costituiscono il SISTEMA GESTIONE QUALITÀ della Studio. <p>questo manuale è integrato con il contenuto delle procedure ed altri documenti richiamati quali Istruzioni di lavoro ecc., che, per rendere detto Manuale più facilmente leggibile, sono state riportati in altri volumi od archivi predisposti per argomento.</p>	

RESPONSABILITA'	
Lo Studio ha nominato un Comitato per la Qualità così formato:	
chi	Cosa fa/responsabilità
Direzione	Fornisce i principi base
rappresentante della direzione	Controlla l'aderenza del manuale /documenti agli enunciati della direzione
responsabile della gestione del sistema Qualità	Redige il manuale e verifica che lo Studio applichi, in ogni sua attività <u>compreso quella amministrativa</u> , ciò che è stato enunciato in questo manuale
audit interno	Verifiche periodiche
AGGIORNAMENTO DEL MANUALE	
<p>Gli aggiornamenti vengono eseguiti dal Responsabile Della Qualità.</p> <p>Le modifiche al MANUALE DELLA QUALITÀ possono essere proposte da tutti i destinatari del documento.</p> <p>Il MANUALE aggiornato è contraddistinto da un numero di edizione e dalla data di approvazione.</p> <p>Per semplicità e per non incorrere in confusioni, di è deciso, ogni qualvolta si debbano fare revisioni del Manuale, di ristamparlo interamente</p> <p>Le modalità di esecuzione degli aggiornamenti sono le stesse indicate per qualsiasi documento dello Studio.</p>	
DISTRIBUZIONE DEL MANUALE	
<p>La distribuzione di copie del MANUALE DELLA QUALITÀ sono soggette alle limitazioni indicate nella PROCEDURA 1</p> <p>In ambito dello Studio il MANUALE DELLA QUALITÀ viene distribuito di norma in forma <u>non controllata</u> se non viene fatta specifica richiesta di copia controllata.</p>	

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti
<p>I documenti richiesti dal sistema di gestione per la qualità sono tenuti sotto controllo con una procedura documentata, appositamente predisposta (PROCEDURA.1), che stabilisce le modalità necessarie perché i documenti siano : approvati, riesaminati, aggiornati, non confondibili con edizioni obsolete, disponibili , custoditi accuratamente, distribuiti in modo idoneo.</p>
4.2.4 Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI
<p>Le registrazioni sono predisposte per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.</p> <p>Il RESPONSABILE DELLA QUALITÀ dello Studio ha in carico le registrazioni obbligatorie, e di quelle che per motivi tecnici/logistici non sono fisicamente a sue mani, è in condizioni di reperirle con immediatezza.</p> <p>La suddetta procedura 1 chiarisce le responsabilità dei vari attori nei confronti di questo fondamentale strumento richiesto dalle ISO 9001 .</p>

5	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE	
<p>La direzione crede che l'unico modus operandi accettabile sia quello che tenda alla perfetta aderenza con le norme sulla Qualità e quindi , dopo aver deciso i principi e gli obiettivi della sua politica per la qualità e aver destinato le risorse umane/gestionali necessarie ha coinvolto ed informato i componenti dello Studio affinché tutti riescano a collaborare per raggiungere gli obiettivi stessi.</p> <p>Periodicamente, prima e dopo dei riesami generali annuali, la direzione indice riunioni con il personale al fine sia di acquisire idee, suggerimenti sia di far comprendere, sempre di più, l'importanza del Sistema Qualità anche per mezzo di dati oggettivi.</p>	
5.2 Attenzione focalizzata al cliente	
<p>*La Direzione partecipa in prima persona alle problematiche relative al cliente, alla definizione dei requisiti e all'analisi della soddisfazione del cliente. In sede di riesame del Sistema, in base a tutti i dati raccolti focalizzati sul cliente, vengono definite le azioni da intraprendere per il continuo miglioramento, le relative responsabilità ed i tempi di attuazione, il successivo monitoraggio di completamento ed efficacia.</p>	
5.3 Politica per la qualità	
<p>La Direzione esprime gli impegni e gli obiettivi stabiliti per la qualità in un apposito documento chiamato "Politica della qualità" che viene emesso annualmente e che oltre ad enunciare i principi base della missione istituzionale della Scuola, definisce in dettaglio gli obiettivi specifici e quantificabili su base annua.</p> <p>viene quindi divulgato internamente ed esternamente .</p> <p>Dalla ferma convinzione della direzione sopra enunciata ne consegue che il punto focale di tutta l'attività è la soddisfazione del cliente esterno ed interno (per cliente interno, ripetiamo, si intende anche il mandatario abilitato che ha bisogno di tutta una serie di servizi per completare gli iter burocratici del lavoro professionale vero e proprio. Ad esempio: la redazione del testo del brevetto è solo lavoro professionale, il deposito od i vari scadenziari sono servizi accessori).</p> <p>Per il cliente esterno i nostri impegni sono :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Qualificarsi come nuova figura di consulente, ponendo la massima attenzione, alla velocità nelle consegne, all'estrema flessibilità e soprattutto nell'assicurare che i testi dei brevetti siano redatti esclusivamente dal mandatario abilitato. ◆ Ridefinire la figura del consulente, visto non più come semplice fornitore/consulente ma come co-attore della pianificazione Ricerca e Sviluppo delle aziende ◆ Presentare sempre soluzioni innovative. ◆ Favorire l'ingresso nello Studio di giovani in formazione per garantire il turn over ◆ Il controllo e miglioramento dei processi interni; ◆ L'aggiornamento continuo per TUTTI i componenti dello Studio ◆ il personale dello Studio ha avuto disposizioni affinché, prima di fornire qualsiasi servizio al cliente, debbano essere chiariti inequivocabilmente i requisiti del servizio richiesto , i risultati attesi dal cliente stesso e , in particolare, analizzare la propria competenza in merito in modo da ricorrere ad altre risorse umane se necessario. <p>Per il cliente interno</p> <p>Il comitato della qualità ha ricevuto cogenti indicazioni di :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. NON complicare mai lo svolgimento del servizio ma anzi di studiare costantemente come arrivare alla massima SEMPLICITA', 2. non richiedere burocrazie inutili 3. non far dilatare i tempi di consegna richiedendo iter burocratici "obso-lenti" 	

all'erogazione del servizio

4. non pretendere aggiunte di numeri, sigle etc etc che possano generare non conformità al posto di evitarle e possano generare confusioni nel cliente.
5. prendere atto che quotidianamente vengono prese decisioni o messi in atto aggiustamenti per cui NON è richiesto alcun verbale. Ciò al fine di facilitare al massimo la comunicazione interna.
6. Ha progettato gli spazi interni in modo che la sala riunioni sia una sala di utilizzo per varie situazioni (pranzi, notizie importanti, momenti di relax....) al fine di favorire al massimo le interazioni tra tutti i componenti dello Studio.

Le indicazioni sopra citate sono state formulate dalla direzione dopo un attento esame di altri sistemi qualità di clienti o fornitori e dopo aver frequentato corsi appositi. Il risultato di questo studio è stato appunto prendere la decisione che il Sistema Qualità può esistere solo se è uno strumento per migliorare e semplificare il servizio per i suoi Clienti interni ed esterni e non, come spesso accade, una complicazione a se stante.

Il contributo dei nostri "Fornitori" al raggiungimento degli obiettivi è determinante. Per questo abbiamo scelto soprattutto coloro che fanno della "Qualità" l'elemento essenziale per fornirci i loro servizi..

Obiettivo primario della DIREZIONE dello Studio è perciò il continuo miglioramento della Qualità del servizio, qualità che deve essere ottenuta lungo tutto il ciclo di vita del lavoro, dall'acquisizione puntuale e precisa dei requisiti forniti dal cliente, alla fase di progettazione e sviluppo, fino alla erogazione del servizio stesso, ma includendo le azioni di monitoraggio e misurazione, anche a servizio erogato, per un costante miglioramento del proprio operato. (ad esempio un brevetto italiano ha un iter di 20 anni che viene costantemente seguito)

Ne deriva che solo un'elevata preparazione professionale della risorsa umana dello Studio, associata ad un costante aggiornamento alle Norme e Leggi del settore, possono garantire il perseguimento della qualità assoluta.

La direzione, nei propri piani e programmi, ha assunto come obiettivo prioritario che le scelte operate siano tali da garantire in ogni caso che la propria politica per la qualità:

- a) sia appropriata agli scopi dello Studio, e sostenibile ai massimi livelli
 - b) comprenda l'impegno per la soddisfazione completa dei requisiti richiesti e per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità
 - c) sia assimilata e compresa dai componenti dello Studio
- sia riesaminata periodicamente per accertare il persistere del requisito di idoneità

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità

In base alla Politica della Qualità, viene stabilito un progetto annuale contenente gli obiettivi quantificabili, da raggiungere nel corso dell'anno. Inoltre obiettivi specifici sono collegati alla individuazione e definizione dei misuratori di processo. L'insieme di tali obiettivi sono pianificati e misurati nel corso delle riunioni di riesame del Sistema

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La Direzione ha inserito i requisiti del Sistema Qualità, nel proprio scadenziario generale in modo sia da pianificare e coordinare le varie esigenze dello studio, sia perché i controlli su detto scadenziario sono ormai stati testati positivamente.

La direzione, in particolare modo durante le riunioni mensili, dedica uno spazio preciso e codificato alla verifica che i vari comparti, restino in linea con il Sistema qualità operante.

5.5 RESPONSABILITA', AUTORITY, E COMUNICAZIONE

5.5.1 Responsabilità ed autorità

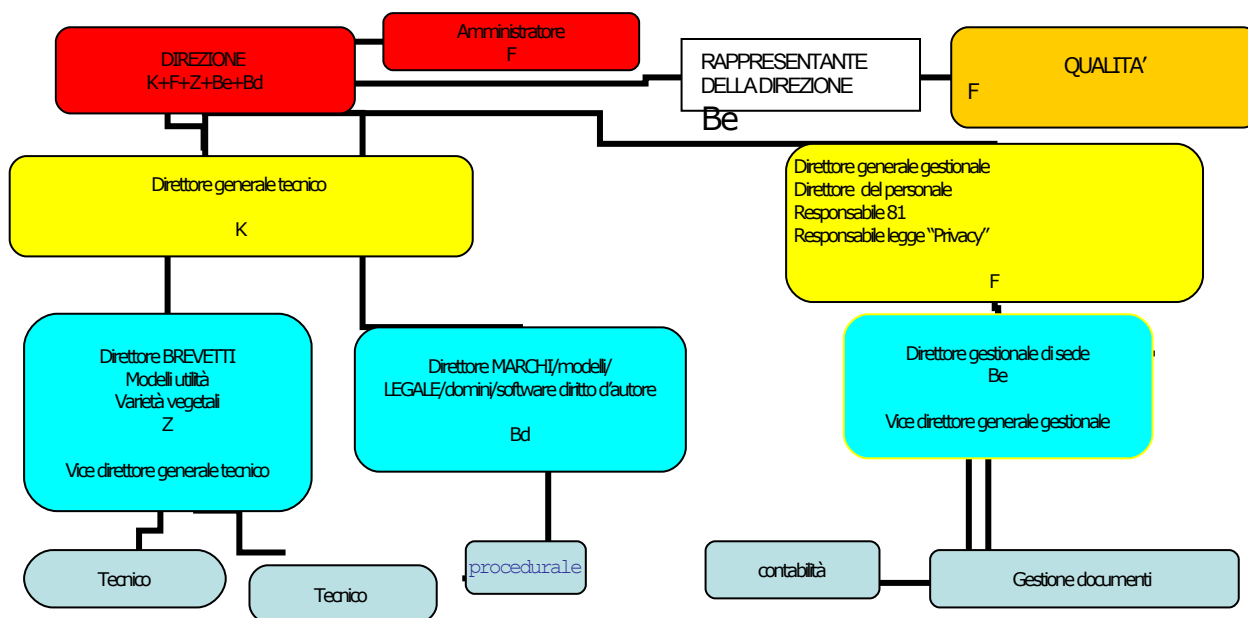
La direzione assicura che all'interno dello studio, ai vari componenti, sono ben note mansioni, ruoli, responsabilità e autorità, proprie e degli altri soggetti, nei vari processi interni, in particolare in quelli aventi a che fare con il Sistema di Qualità aziendale.

Di seguito due tabelle esemplificative riportanti :

Organigramma funzionale dello Studio

Compiti e responsabilità all'interno dello Studio

La struttura organizzativa dello Studio si fonda sul seguente organigramma funzionale.



Organigramma funzionale dello Studio

Le responsabilità associate alle varie posizioni stabilite nel Sistema di Gestione della Qualità sono indicate nel seguito

Responsabili	Compiti , Responsabilità principali
DIREZIONE	Definisce il piano aziendale Monitora periodicamente e Verifica i risultati del piano aziendale. Nomina il responsabile Qualità Nomina il rappresentante della Direzione Verifica gli obiettivi, il budget , le strategie di sviluppo Definisce e verifica la corretta applicazione della Politica e della Qualità Approva il Manuale della Qualità, le Procedure Organizzative e la modulistica. effettua il riesame (vedi punto 5 manuale) Organizza ed ottimizza le varie componenti dei servizi, quali, ad esempio: lavori professionali, sicurezza, privacy, segreteria, contabilità, procedure, personale, qualità etc Progetta la segreteria generale In collaborazione con il RESPONSABILE DELLA QUALITÀ si occupa della gestione dei reclami e delle azioni correttive e preventive e gli segnala disfunzioni del SISTEMA GESTIONE QUALITÀ rilevate, o di non conformità riscontrate, collaborando per fornire suggerimenti su azioni correttive necessarie, e/o modifiche od aggiornamenti di procedure o metodi di lavoro da non ritenersi più idonei. Segnala, infine, al RESPONSABILE DELLA QUALITÀ errori riscontrati nell'operato dei professionisti esterni.

Responsabili	Compiti, Responsabilità principali
RESPONSABILE DELLA QUALITÀ	<p>assicura che i processi necessari per il sistema di gestione della qualità siano PREDISPOSTI, ATTUATI ED AGGIORNATI.</p> <p>ha costanti rapporti con la direzione per monitorare le prestazioni del sistema qualità, miglioramento, efficacia</p> <p>Assicura che, all'interno dello Studio, la consapevolezza dei requisiti del cliente sia sempre il primo obiettivo.</p> <p>Promuove la comunicazione con i sistemi qualità di clienti e fornitori.</p>

Tutte le responsabilità verso l'esterno sono esclusivamente della direzione, ognuna per le sue competenze.

5.5.2 Rappresentante della direzione

Il rappresentante della direzione è stato designato per fornire la massima collaborazione possibile alla creazione, mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità

In particolare monitora i processi necessari all'esecuzione dei servizi e segnala alla direzione il risultato di tali verifiche. Può suggerire, previo assenso del direttore tecnico o amministrativo, modifiche.

Promuove riunioni periodiche al fine di assicurare che siano chiari, a tutto lo Studio, i requisiti sia del cliente sia cogenti.

5.5.3 Comunicazione interna

La comunicazione interna tra tutte le componenti dello Studio (direzione e Qualità compresi) è continuamente monitorata e migliorata. Per la direzione la comunicazione costante è uno dei cardini dell'intera attività e viene sollecitata sia al fine di migliorare il servizio sia al fine di raccogliere dati per un riesame più accurato ed efficace.

Periodicamente, lo Studio si riunisce al fine di affrontare, risolvere e migliorare, ogni problematica. I verbali delle riunioni vengono conservati.

Sono comunque presenti all'interno dello Studio una bacheca per informazioni ufficiali ed uno spazio per le comunicazioni informali.

5.6 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

5.6.1 Generalità

Il riesame viene effettuato ufficialmente una volta all'anno ma, praticamente, ogni qualvolta se ne presenti il bisogno.

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

I dati che vengono presi in considerazione per il riesame sono:

1. soddisfazione del cliente
2. non conformità (da verifiche o da registrazioni)
3. dati riguardanti i singoli servizi (numero, area geografica, etc etc)
4. modificazioni leggi/norme
5. proposte di nuovi obiettivi
6. soddisfazione cliente interno
7. soddisfazione fornitori
8. suggerimenti ricevuti
9. fatturato/bilancio annuale
10. risultato delle verifiche interne
11. precedenti documenti dei riesami effettuati
12. verifica obiettivi anno precedente

- 13.desiderata soci
- 14.desiderata collaboratori
- 15.formazione/aggiornamento
- 16.progetti futuri (fiere, nuovi servizi,nuove sedi....)
- 17.report riunioni dedicate ai vari servizi

Nonché altra documentazione che possa ritenersi utile consultare per raggiungere gli obiettivi in uscita prefissati.

E' stato affidato al direttore gestionale il compito di raccogliere e presentare tutta la documentazione su indicata, in occasione del riesame, e se necessario, elaborarla in tabelle riepilogative di facile lettura ed interpretazione, come riportato dalla procedura 3. Il verbale del riesame viene archiviato in apposito faldone

5.6.3 Elementi in uscita per il riesame

Al riesame fanno seguito i documenti necessari per definire **i nuovi obiettivi**, i cambiamenti sulla politica della Qualità (se ci sono), le indicazioni su quali azioni intraprendere.

In particolare gli elementi in uscita sono decisioni (come da noi chiamate) tese :

- a- al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi .
- b- al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente
- c- ai bisogni di risorse

6	GESTIONE DELLE RISORSE
6.1 Messa a disposizione delle risorse	
Per conseguire i propri obiettivi la Direzione esamina periodicamente, se non è stata evidenziata prima una necessità, le risorse a disposizione al fine di valutare le nuove assunzioni od investimenti per l'anno successivo. Ci piace sottolineare che l'ampliamento delle risorse dello Studio è iniziato proprio dalle sollecitazioni che le prime letture sulla Qualità, nel 2000, ci hanno fornito.	
6.2 Risorse umane	
6.2.1 Generalità	
È basilare, all'interno del nostro Studio, che le risorse umane abbiano determinati requisiti. a) Il primo fra tutti è la predisposizione al miglioramento /aggiornamento continuo nonché alla predisposizione ad avere anche un'idea generale su Brevetti/marchi. b) concordare che l'autorità nasca SOLO dal grado di preparazione e da nessun altro canone (non anzianità, quota di società od altro) c) deve essere chiaro che l'obiettivo principale dello Studio, o meglio la condizione sine qua non, è la soddisfazione dei requisiti del cliente.	
6.2.2 Competenza, consapevolezza, ed addestramento	
Poiché questo punto è il primo per importanza abbiamo progettato un percorso di formazione che coinvolge tutti i componenti dello Studio.(PROCEDURA 4) La maggior parte dei corsi terminano con un esame di abilitazione finale e relativa iscrizione all'albo professionale, per cui i risultati sono facilmente misurabili e stimabili. La registrazione dei vari corsi/seminari viene regolarmente aggiornata per essere presentata nella fase del riesame della direzione al fine di fornire a tutti strumenti idonei per la professione.	
6.3 Infrastrutture	
Negli ultimi 10 anni anche le infrastrutture tecnologiche sono diventate fondamentali e quindi: al fine di fornire un servizio veloce, preciso e flessibile: Apparecchiature hardware fisse sono presenti nei locali a disposizione solamente degli incaricati (in applicazione legge sulla Privacy) . Tutte le apparecchiature sono dotate di programmi software aggiornati con frequenza in modo da disporre delle più recenti release dei vari applicativi, nonché dei più recenti e potenti software antivirus e Fire-wall per garantire i propri dati, e spesso, quelli in affidamento di proprietà del cliente, da danneggiamenti o intromissioni. I software con upgrade frequenti sono installati in un solo computer al fine di far usare al personale operante un'unica versione di programma (la più recente). Il sistema di backup è secondo legge -Privacy. Tutto questo contribuisce oltre che a mettere nelle migliori condizioni lavorative i vari componenti dello studio, con indubbi vantaggi dal lato qualitativo del proprio operato, a garantire la massima riservatezza e segretezza per il cliente, caratteristica di assoluta importanza, perché quasi sempre trattasi di elaborazione di testi o dati riguardanti una proprietà intellettuale non ancora protetta. Anche l'hardware viene rinnovato a turno e con frequenza annuale, oltre che per dotarsi delle ultime novità tecnologiche, anche per prevenire fermate dovute a guasti da usura. Onde evitare: <ul style="list-style-type: none"> ◆ danneggiamenti a materiale del cliente (es. software) ◆ danneggiamenti alle apparecchiature esistenti ◆ interruzioni improvvise del lavoro con perdite di dati importanti, e/o con pregiudizio 	

del risultato finale (ritardi o mancato rispetto di impegni con il cliente)
gli uffici sono stati oggetto di ricostruzione totale dell'impianto idraulico, termico ed elettrico con l'adozione dei più sofisticati dispositivi di protezione contro i disturbi diretti, od indotti, di natura esterna (es: sovratensioni e picchi di tensione distruttivi) tanto pericolosi per le apparecchiature elettroniche.

Analoghi dispositivi sono stati adottati per l'impianto telefonico e linee trasmissione dati.

Inoltre le apparecchiature non provviste di alimentatori autonomi a batteria, sono state dotate di idonei alimentatori UPS onde rendere del tutto sicura la prosecuzione del lavoro anche in assenza, per disservizi, di energia dalla rete elettrica pubblica.

Oltre alla archiviazione elettronica dei dati esiste anche un archivio cartaceo che per motivi di sicurezza ed allo scopo di garantire l'integrità nel tempo della documentazione in esso contenuta, è dotato di: estintori antincendio a polvere e CO2

Lo Studio ha definito e gestisce le condizioni dell'ambiente di lavoro necessarie per assicurare la conformità ai requisiti dei servizi.

I componenti lo Studio svolgono la loro attività in locali sufficientemente ampi, ben luminosi, areati e privi di umidità, dotati di impianto di climatizzatore

Non esistono condizioni ambientali di disagio che possano in qualche modo influire negativamente sul processo lavorativo e quindi indirettamente sul servizio erogato.

I dettami del D.lgs 81/08 ex 626/94 e collegati, per quanto riguarda le caratteristiche dell'ambiente di lavoro, sono ampiamente rispettati. (Verificati, con esito favorevole,)

Seguendo la filosofia del miglioramento continuo, nel 2011 è iniziata la collaborazione con uno Studio specializzato in sicurezza sul lavoro e sono stati previsti miglioramenti, pur se non obbligatori, ogni anno.

7	REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
7.1	pianificazione della realizzazione del servizio
	<p>La presente Sez 7.1 delle ISO 9001 si riferisce al prodotto, che nel caso dell'attività dello Studio si deve intendere come "servizio".</p> <p>La DIREZIONE provvede annualmente, in occasione del previsto riesame, a verificare la validità della pianificazione adottata per la realizzazione dei propri servizi al cliente prestando particolare attenzione affinché il servizio reso:</p> <ul style="list-style-type: none"> si svolga secondo i processi definiti ,opportunamente progettati secondo il modus operandi definito Sia coerente con gli obiettivi dello Studio Sia aggiornato alle leggi cogenti Siano stati dichiarati gli obiettivi per quel servizio Siano assicurate le risorse umane e tecniche Siano state approntate idonee istruzioni Siano state pianificate verifiche Sia registrato il risultato ottenuto <p>Gli elementi in uscita di questa pianificazione sono presentati in una forma adeguata al modo di operare dello Studio, e sono ciascuno oggetto di procedure o istruzioni operative documentate, reperibili sul posto di lavoro, in appositi archivi ben identificati e conosciuti da tutto il personale dello studio.</p> <p>In particolare i requisiti relativi al servizio e gli obiettivi guida, che sono parte della pianificazione del singolo lavoro , sono riportate direttamente sulla Istruzione in modo evidente per il personale che accede alle schede.</p>
7.2	Processi relativi al cliente
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al cliente
	<p>La Direzione ritiene che le attese della clientela, che si rivolge allo Studio, siano: competenza e conoscenza, assoluta ed aggiornata, delle Leggi, Normative, nazionali ed internazionali, in materia di diritti di proprietà intellettuale fiscali o amministrative etc.</p> <p>capacità di adattarsi alle proprie culture tecniche/legali, molto differenti per grado, tipo e lingua</p> <p>chiarezza, completezza e competenza nelle risposte a richieste di informazioni o in occasione di una consulenza per l'avvio di una pratica di riconoscimento o difesa di diritti di proprietà intellettuale</p> <p>alto profilo professionale tale da garantire i traguardi e i risultati raggiungibili prospettati</p> <p>rispetto degli impegni presi, in particolare in termini temporali, qualitativi ed economici</p> <p>tempestive informazioni sullo sviluppo e sul successivo risultato del servizio.</p> <p>Per tale motivo le direttive aziendali impartite prevedono che si possa dare avvio alla preparazione del servizio richiesto dal cliente, solo avendo ben chiari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i requisiti specificati dal cliente, compresi quelli relativi alle attività di erogazione, e di assistenza/gestione successive, del servizio i requisiti non precisati dal cliente, ma messi in atto per erogare il servizio, determinati dall'esperienza del Direttore tecnico. i requisiti cogenti relativi ai prodotti in termini di Leggi, Normative, Disposizioni ecc. <p>ogni altro requisito aggiuntivo non necessariamente espresso o sconosciuto dal cliente, ma ritenuto applicabile dal Mandatario abilitato, a maggior vantaggio del cliente, per il tipo di servizio richiesto.</p>
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al servizio

Lo Studio, prima di impegnarsi a fornire un servizio al cliente (per esempio: prima dell'emissione delle offerte, dell'accettazione di contratti o ordini, dell'accettazione delle relative modifiche) provvede sistematicamente ad un riesame dei requisiti anzidetti, al fine di assicurare che:

- a) i requisiti del servizio siano stati ben recepiti e definiti,
- b) siano state risolte le eventuali divergenze tra i requisiti di un contratto, o di un preventivo, rispetto a quelli espressi in precedenza
- c) lo Studio abbia le capacità professionali, organizzative e logistiche, per soddisfare sicuramente i requisiti definiti.

Lo Studio, prima di dare l'avvio alle attività, conferma per iscritto al cliente stesso i requisiti così come recepiti nei contatti precedenti. In tal modo si vuole evitare, col silenzio-assenso, una mancata o non completa soddisfazione del cliente per incomprensioni. (BENESTARE)

Dove i requisiti di un servizio vengano modificati, lo Studio assicura che siano emendati in modo evidente i relativi documenti e che il personale coinvolto sia messo a conoscenza delle modifiche ai requisiti. (Vedi anche PROCEDURA 1 sulla gestione della documentazione).

La procedura documentata PROCEDURA 5, attraverso l'utilizzo di alcune schede appositamente predisposte, riepiloga il processo anzidetto ed assolve alle necessarie registrazioni di qualità.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

Lo Studio ha stabilito, ed attiva, modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito a:

informazioni relative al servizio

quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti

informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami.

A tale scopo si utilizzano i normali canali di comunicazione (telefono, telefoni cellulari dedicati, telefax, servizi posta, corrieri mail etc etc), privilegiando in particolare i più affidabili e veloci servizi postali privati e l'e-mail.

Sempre a tal fine, oltre che per iniziative di marketing, lo Studio ha anche attivato un proprio sito aziendale: www.karaghiosoff.com attraverso il quale è anche possibile comunicare.

Il sito è sempre in corso di implementazione in modo da fornire uno strumento più adeguato ai suoi clienti.

7.3 Progettazione e sviluppo

Lo Studio svolge la sua attività nel campo dei servizi di proprietà intellettuale, fornendo consulenza ed assistenza per acquisire, gestire o difendere, i relativi diritti.

Ne consegue che il termine progettazione ha un diverso significato, se confrontato ad altro tipo di azienda, perché qui può essere contraddistinto e sviluppato in due diverse modalità:

Progettazione e sviluppo di pratiche di concetto che richiedono una cospicua componente professionale di qualità nella loro stesura, e dove una diversa impostazione e sviluppo possono portare a maggiori o minori vantaggi o tutele per il cliente

Progettazione e sviluppo di pratiche gestionali che per una corretta esecuzione e compimento, richiedono solo il rispetto del dettato di Leggi e Normative cogenti, seguendo iter burocratici consolidati.

Nel primo caso la componente dell'ingegno umano è determinante e predominante sull'esito finale in quanto è necessario che il mandatario abilitato predisponga un vero e proprio processo di progettazione del servizio. Di tale processo è responsabile, per legge, il mandatario iscritto all'Albo professionale (per l'iscrizione al quale ha sostenuto esami specifici di idoneità) il quale opera secondo le sue conoscenze, capacità,

preparazione ed esperienze, determinando l'esito delle richieste avanzate e l'estensione dei diritti di proprietà intellettuale a favore del cliente (quindi i relativi vantaggi economici).

Nel secondo caso invece trattasi di pratiche gestionali ripetitive che devono solo essere eseguite in modo corretto, nel rispetto dei tempi e delle modalità sancite da Leggi e Normative cogenti. In tal caso la progettazione viene eseguita "una tantum", e verificata almeno una volta all'anno nelle riunioni dedicate, sempre da un mandatario abilitato, e rimane valida finché non intervengono modificazioni derivanti da Leggi, Normative o Circolari di Enti nazionali od internazionali preposti o fino a che non sia necessaria una revisione che apporti un miglioramento di qualsiasi tipo (tempo, costi, efficacia)

La procedura 5 appositamente predisposta assolve alla necessità di fornire una guida per una corretta e completa attività di "progettazione" dell'attività svolta dallo Studio. Pur non essendo possibile rispettare, per la peculiarità dell'attività dello Studio, in modo pedissequo il dettato delle Sezioni 7.3 della ISO 9001:2008, in particolare per quanto concerne tutte le registrazioni, la direzione dello Studio ritiene che il risultato ottenuto da una applicazione della PROCEDURA 5 sia comunque da ritenersi più che accettabile, in quanto l'attività risulta sufficientemente controllata, ai fini di una erogazione di eccellenza.

7.4 Approvvigionamento

Nota: Anche in questa Sezione 7.4 il termine quando riferito ad una fornitura, deve essere inteso anche come "servizio"

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Il processo di approvvigionamento per lo Studio riguarda principalmente:

1. Forniture di servizi da parte di professionisti esterni,
2. acquisti di apparecchiature, mobili, arredi d'ufficio, materiale di cancelleria, software, libri, leggi, manuali ecc.
3. Servizi di manutenzione di apparecchiature e impianti
4. Forniture di servizi primari (., telefonici ecc.)

Si può certamente affermare che ai fini della qualità dei servizi erogati dallo Studio ai propri clienti i punti 1 e 2 sino i più importanti e significativi, in quanto incidono direttamente sul valore finale .

Infatti lo Studio, per le caratteristiche peculiari della propria attività, ricorre frequentemente a liberi professionisti esterni per attività di:

- ◆ traduzione di testi in altre lingue (traduttori)
- ◆ elaborazione e predisposizione di disegni (disegnatori)
- ◆ esecuzione di servizi fotografici (fotografi)
- ◆ inoltro pratiche agli Enti ed Organismi di altre Nazioni (corrispondenti esteri)
- ◆

Lo Studio ha perciò attuato una procedura intesa a valutare e selezionare i liberi professionisti, collaboratori, in base alla loro capacità di fornire prodotti conformi ai requisiti dello Studio stesso e d una procedura di aggiornamento alle varie leggi cogenti.

Sono stati stabiliti i criteri per la selezione, valutazione e rivalutazione dei fornitori, come si evince dalla procedura 6, che stabilisce anche le rispettive responsabilità del processo all'interno dello Studio.

Per quanto concerne gli approvvigionamenti, il comportamento messo in atto dallo Studio inizia da una diligente attenzione alla scelta del fornitore, in termini di

affidabilità, alla definizione precisa delle specifiche del servizio da acquisire, all'esame delle offerte ricevute e della comparazione tra queste, per finire ai controlli sul servizio all'atto della consegna, tutto questo tenendo sempre presente gli effetti che il servizio acquistato potrà avere sulla successiva realizzazione del servizio o sul servizio finale.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

La DIREZIONE dello Studio, con le responsabilità attribuite all'interno della struttura, attraverso la procedura 6, assicura che le persone incaricate di approvvigionare prodotti e servizi hanno competenze e conoscenze tecnico-professionali tali da garantire adeguatezza, completezza e chiarezza alle specifiche di acquisto, Dove è possibile ci si affida, per la scelta dei fornitori, alle banche dati degli ENTI ufficiali (es. EPO; WIPO)

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Come detto in precedenza il personale dello Studio è stato responsabilizzato per quanto concerne i controlli, o altre attività necessarie per assicurare che i servizi approvvigionati ottemperino ai requisiti specificati per l'approvvigionamento; in particolare i servizi offerti dai liberi professionisti sono oggetto di controlli di completezza, congruità e idoneità all'atto della consegna, e a campione, come previsto nella PROCEDURA 6, a controlli più accurati con rilevazione e registrazione della qualità degli stessi.

I risultati di queste verifiche vengono registrati nella pratica ed in database e consentono analisi in occasione del riesame della Direzione per le corrette determinazioni.

I Mandatari abilitati dello Studio sono pienamente coscienti di essere direttamente responsabili, nei confronti del cliente, della qualità del eseguito in out-sourcing da terzi, e applicano quindi la massima attenzione nell'assegnazione di detti lavori, anche in relazione alle caratteristiche e capacità del singolo professionista, correlate alla specificità del lavoro assegnato.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

7.5.1 Controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi

Lo Studio dedica quotidianamente risorse per mantenere aggiornati in tempo reale i propri processi produttivi, in termini di adeguamento alle varie Leggi Nazionali, ed internazionali ed in termini di modalità esecutive. A tale scopo sul posto di lavoro è disponibile una copia delle raccolte Istruzioni di lavoro che contiene le versioni operative delle istruzioni predisposte per ogni singolo servizio, riportate in modo chiaro e ben specificato, che ogni dipendente dello studio, che si appresta a fornire o confezionare un servizio al cliente, DEVE consultare per verificare che non siano intervenute modificazioni.

Presso il luogo di lavoro sono anche disponibili, archiviati in maniera organica e di facile reperimento, le raccolte delle Leggi, delle norme tecniche

Sono inoltre disponibili Manuali, Enciclopedie tecniche, e volumi universitari o specifici interessanti singole materie scientifiche necessari ed indispensabili per ampliare le proprie conoscenze e per attingere informazioni mirate in occasione della predisposizione e stesura di un servizio richiesto dal cliente .

Con frequenza la libreria tecnica viene integrata di volumi interessanti le più svariate materie e argomenti;

Anche la scelta delle specializzazioni scientifiche del personale operante: fisica, ingegneria, biologia , amministrativa, organizzativa e legale, è stata fatta per poter rispondere al meglio nei vari campi.

Oltre a librerie e archivi cartacei, lo Studio attinge frequentemente ai vari siti Internet,

con la quale rete è collegato con un PC dedicato, per ottenere informazioni e notizie sull'argomento oggetto del servizio richiesto.

Si sono anche stipulati contratti in abbonamento con siti specifici che forniscono notizie ed informazioni legali o tecniche aggiornate inerenti il campo dei diritti della proprietà intellettuale. Tutto il personale operativo è istruito, e sa muoversi, all'interno di Internet per ricavare i migliori e più aggiornati risultati, atti a soddisfare la clientela. Ne consegue che la qualità dei prodotti erogati sono frutto di una attenta pianificazione e costante attività di monitoraggio di tutti i servizi complementari al core business dello Studio, in quanto costituiscono la base per un servizio di eccellenza sotto tutti gli aspetti.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

La validazione dei processi produttivi e di erogazione di servizi dello Studio, che per la natura degli stessi non può essere verificata in corso d'opera da attività di monitoraggio o di misurazione, avviene di fatto direttamente attraverso l'accettazione ed il riconoscimento di congruità da parte degli organismi abilitati, nazionali ed internazionali, preposti alla ricezione e validazione delle pratiche inoltrate.

Poiché il rigetto di una pratica comporta oneri a carico esclusivamente dello Studio, se non originato da vizi taciuti dal cliente e non rilevabili attraverso le normali ricerche negli archivi specifici, ne consegue l'alto grado di attenzione che deve necessariamente essere prestato da tutti i componenti lo Studio, nelle varie attività elementari attraverso le quali si perviene al servizio finale.

Le procedure scritte predisposte dalla DIREZIONE, e ancor più le singole istruzioni operative predisposte per ogni singola tipologia di servizio offerto, costantemente aggiornate forniscono una prima garanzia di validazione dei processi di produzione.

A garantire ulteriormente la qualità dei processi si può annoverare:

- a) l'evidente e comprovata professionalità dei mandatarî abilitati che risultano iscritti ad un Albo professionale, solo dopo un previsto periodo di tirocinio ed il successivo superamento di specifici esami
- b) la formazione di base, e periodica di aggiornamento, alla quale il personale è soggetto
- c) i servizi di supporto presenti in azienda.

A monitorare il lavoro eseguito vi è poi il fatto che la restituzione, il rigetto, o la richiesta di integrazione di un procedimento da parte di un organismo preposto viene registrato dallo Studio come una non conformità e ne rimane traccia, come previsto dalle procedure e quindi evidenza primaria in occasione del riesame della DIREZIONE .

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

GLI ENTI PREPOSTI DEVONO FORNIRE UN NUMERO DI PROTOCOLLO UNIVOCO E DATATO. QUESTO NUMERO DA LA GARANZIA DELLA RINTRACCIABILITA' (indice accettato in tutto il mondo)

Le procedure e metodologie attuate dallo Studio, comunque, confermano anche l'identificazione dei servizi con mezzi adeguati lungo tutte le fasi per la realizzazione del servizio stesso.

Quando la rintracciabilità è un requisito, lo Studio tiene sotto controllo e registra i vari processi attraverso i quali si è pervenuti alla erogazione del servizio. Nelle istruzioni di lavoro viene molto attentamente specificato come ogni servizio DEBBA essere accuratamente rintracciabile e NON confondibile. Questo è uno dei punti particolarmente controllati dello Studio. Il programma CPA , per ogni brevetto riporta tutti i dati interessanti.

7.5.4 Proprietà del cliente**Punto cruciale per il nostro lavoro.**

Nell'ambito dello Studio, per la specificità della sua attività, il problema della cura delle proprietà del cliente, quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate dallo Studio stesso, riveste una importanza assoluta. Tutto ciò DEVE avvenire in ottemperanza al codice deontologico dell'Ordine, del nuovo codice di proprietà intellettuale e della legge D.LGS 30 GIUGNO 2003 N. 196 (legge "Pivacy"). Il mancato rispetto delle suddette norme comporta sia la radiazione dall'Albo professionale, sia la contestazione di reati penali. Per questo motivo NON sarà descritta alcun tipo di procedura che possa inficiare tali leggi cogenti.

Infatti, poiché nella quasi totalità dei casi la proprietà del cliente consegnata allo Studio è di natura intellettuale (idee per brevetti, marchi, pareri, Consulenze in cause CT), e quasi sempre non ancora adeguatamente protetta, un eventuale smarrimento anche solo parziale, potrebbe precludere al cliente la possibilità di avvalersi dei diritti di proprietà intellettuale , con conseguente grave danneggiamento economico.

E' per questo motivo che il mandatario abilitato che riceve in affidamento dal proprietario i frutti del proprio intelletto da tramutare in diritti di brevetto, marchio, modello ecc., in esclusiva, presta fin dal primo momento la massima attenzione per garantire l'assoluta segretezza e la massima cura.

Nell'ipotetico e mai verificato caso che le proprietà del cliente siano perse, danneggiate o riscontrate inadeguate all'utilizzazione, lo studio si impegna a darne immediata comunicazione al cliente per concordare i necessari interventi; le relative registrazioni saranno conservate. Sempre per ragioni di segretezza il materiale del cliente , non ancora depositato, NON è facilmente comprensibile

7.5.5 Conservazione dei prodotti

Lo Studio, se non diversamente pattuito con il cliente, mantiene inalterata la conformità dei servizi durante le "lavorazioni interne" e fino alla consegna a destinazione.

Detta conservazione comprende l'identificazione, la movimentazione, l'archiviazione temporanea e la protezione.

In particolare si sono adottati accorgimenti sia tecnologicamente avanzati ed informatici sia di tipo generalmente adottato contro danni meccanici, quali estintori, derattizzazioni preventive mensili, nuovi impianti elettrici, idrici, termoidraulici,)

La procedura 1 fornisce indicazioni sulla modalità di identificazione e gestione della documentazione fornita dal cliente, la quale, poiché di assoluta segretezza, sarà trattata seguendo TUTTE le direttive dell'Albo

La conservazione si applica anche alle parti componenti un servizio.

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

NA

8	MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO
8.1 Generalità	
lo Studio processa i dati idonei (elenchi, registrazioni,database) per poter monitorare, verificare e migliorare il proprio Sistema Qualità .	
8.2 Monitoraggi e misurazioni	
8.2.1 Soddisfazione del cliente	
<p>Poiché lo Studio ha finalità commerciali è evidente che la soddisfazione del cliente sia il punto centrale di tutte le misurazioni</p> <p>Si monitorano con attenzione le risposte dei clienti alla fornitura dei vari servizi. (viene inviata scheda reclami/soddisfazione con determinati servizi)Oltre alla raccolta e catalogazione dei reclami/soddisfazione i, la direzione raccoglie in qualsiasi occasione possibile, le reazioni ed i suggerimenti espressi non solo dai clienti, ma dai fornitori e dagli uffici usati per il deposito.</p> <p>Se conformi ai requisiti cogenti dei servizi offerti, la direzione "upgrada" immediatamente le proprie istruzioni con le richieste/suggerimenti in entrata.</p> <p>Proprio per non dare alcun onere al cliente/fornitore non è richiesto a terzi nessun documento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lo Studio considera come indici sufficienti alla valutazione del proprio operato: 2. la fidelizzazione misurata del cliente, 3. l'attenzione riposta nell'emettere offerte con prezzi aggiornati giornalmente(base fatture ricevute) 4. la completa e pronta disponibilità di ogni componente dello Studio (non si fa "anticamera") 5. il continuo aggiornamento 6. l'estrema flessibilità nell'adattarsi anche ai requisiti minori del cliente 7. l'adeguamento assoluto ai sistemi di pagamento dei clienti 8. la cura e quindi la disponibilità dei fornitori /corrispondenti 9. i riscontri positivi degli uffici ufficiali (CCIAA_EPO_WIPO_UFF: ITA BREV/MARCHI ETC ETC), 10. il rapporto diretto e continuo col cliente , 11. l' invio di modulo soddisfazione con evasione del servizio, 12. attestati del cliente di stima quali mail, lettere etc etc , 13. occasionalmente, Sondaggi , 14. la richiesta di altri servizi da parte del cliente , quali riorganizzazione generale proprietà intellettuale,formazione, 	
8.2.2 Verifiche ispettive interne	
<p>abbiamo , concettualmente ,suddiviso le verifiche in due tipi: verifiche del sistema qualità verifiche sul servizio</p> <p>PER IL SISTEMA QUALITÀ:</p> <p>Tutti i componenti dello Studio, a turni stabiliti dal documento di pianificazione verifiche, (Procedura verifiche interne) sono incaricati di verificare un determinato settore.In particolare si devono verificare le gestioni: delle non conformità, degli scadenziari, degli archivi.</p> <p>Al termine della verifica si deve emettere un rapporto scritto che verrà portato nel riesame della Direzione al fine di pianificare meglio l'intera attività dello Studio</p> <p>X IL SERVIZIO oggetto della Società:</p> <p>Prese in attenta considerazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. la dimensione dello Studio 	

2. la presenza continua di personale in formazione(che necessità verifiche continue e totali)
3. l'obbligatorietà di aggiornare continuamente i requisiti cogenti
4. la firma OBBLIGATORIA del mandatario abilitato sui depositi

lo Studio si sente di affermare che le verifiche interne vengano fatte quotidianamente. Come più sopra riportato nulla può uscire se non visionato da personale esperto e questa continua verifica ha, come conseguenza, che venga di fatto ispezionata tutta l'attività di servizio in servizio.

Per aumentare l'efficacia delle verifiche si è provveduto a creare una procedura che ne fissi, in modo chiaro, le modalità in cui, per il principio caposaldo di NON aggiungere burocrazie inutili non si è ritenuto di predisporre un piano di ulteriori verifiche oltre a quelle progettate dalla direzione. In tutte le istruzioni di lavoro e mansionari è ben in evidenza le verifiche a cui vanno sottoposti i vari servizi.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Processi verso l'esterno:

Poiché il lavoro dello Studio viene verificato dagli organi competenti (accettazione o meno del deposito) si ha un monitoraggio totale per ogni pratica.

Data però l'estrema delicatezza dei monitoraggi lo Studio ha predisposto verifiche continue e programmate in modo da avere, in ogni istante, l'esatta situazione di ogni proprietà intellettuale. Al fine di migliorare nel tempo ogni servizio vengono fatte numerose misurazioni sia sul tipo, qualità, numero dei servizi con database di Access.

Processi verso l'interno:

Data la grande comunicazione tra i componenti dello Studio, si monitora, migliora e si misura ogni processo quotidianamente.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi

Per i servizi che devono venire depositati presso Enti ufficiali il monitoraggio e la misurazione sono dati da essi stessi che emettono un numero univoco di protocollo. Questo numero è di per se la prova che il servizio è stato fatto efficacemente.

Per i servizi che vanno direttamente al cliente (Ricerche/pareri) non è possibile misurarne matematicamente l'efficacia in quanto sono basati sul valore professionale dei mandatari. Sono però inseriti nei vari scadenziari.

Gli allegati ai vari pareri (avvisi vari, fatture, schede) sono invece sia scadenzati e registrati in appositi database. Lo Studio ha stabilito che determinati allegati ai servizi abbiano bisogno non solo di verifica ma anche di validazione e cioè: le registrazioni sono eseguite sempre da 2 persone e gli scadenziari devono essere sia cartacei che database. Nelle istruzioni di lavoro sono riportati questi particolari processi.

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

La direzione pone a capo della gestione delle non conformità la seguente norma:

IL CLIENTE NON DOVRA' MAI NE' SUBIRE ALCUNA CONSEGUENZA; NEPPURE IL FARE UNA FOTOCOPIA) NE' AVERE UNA RISPOSTA IN RITARDO PER UNA NOSTRA NON CONFORMITA'. SE POSSIBILE, INOLTRE, BISOGNA TRATTARE LE LORO NON CONFORMITÀ COME SE FOSSERO NOSTRE AIUTANDOLI, IN TUTTO, A RISOLVERLE. TUTTO CIÒ NEL PIENO SPIRITO DELLA NOSTRA PROFESSIONE DI CONSULENTI.

Alla luce di ciò La Direzione dello Studio assicura che i servizi non conformi ai relativi requisiti sono IMMEDIATAMENTE posti all'attenzione del mandatario/funziionario che inizia l'azione di correzione..

La procedura documentata PROCEDURA 2 precisa le modalità e le connesse responsabilità ed autorità per occuparsi dei servizi non conformi.

Lo Studio ha identificato 5 tipi di origine di non conformità:

1. dall'operato dello Studio

2. da errori dei vari Enti
3. da non chiarezza dei vari Stati sull'inizio di applicazione di una data legge (quindi norme non univoche a seconda della data del servizio)
4. da comunicazioni errate di clienti
5. da errori dei professionisti in outsourcing

Lo Studio ,però, tratta i servizi non conformi in un unico modo:

adottando azioni atte ad eliminare le non conformità rilevate

Sono conservate le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese, all'interno di ogni pratica in modo che si possa avere sempre una precisa cronistoria della pratica.

Poiché i vari processi di "lavorazione" sono strettamente correlati non si è ritenuto di primaria importanza registrare CHI ha commesso l'errore, ma DOVE e PERCHE'.

Quando dei servizi non conformi sono corretti o adeguati, essi sono poi riverificati per dimostrare la loro conformità ai requisiti.

Quando una non conformità viene rilevata dopo la consegna del servizio al cliente, o dopo l'inizio della sua utilizzazione, lo Studio adotta appropriate azioni in merito agli effetti reali o potenziali, derivanti da tali non conformità, dandone immediata notizia al cliente stesso, concordando i successivi interventi.

8.4 Analisi dei dati

La direzione dello Studio individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti continui dell'efficacia del proprio sistema stesso. Rientrano in tale ambito i dati risultanti dalle attività di monitoraggio e misurazione e da altre fonti pertinenti.

La procedura documentata PROCEDURA 3 prevede che vengano forniti parametri ed indicatori in merito a

1. soddisfazione del cliente (vedere 8.2.1),
2. conformità ai requisiti del servizio (vedere 7.2.1),
3. caratteristiche ed andamento dei processi e dei prodotti, incluse le opportunità per azioni preventive,
4. fornitori.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

Tutto l'impegno investito nell'aggiornamento e la facilità dei contatti con i clienti ci forniscono input preziosi per progettare azioni di miglioramento. La regola industriale per cui "una ditta può solo progredire o fallire , ma non può rimanere ferma" è stata fatta sua dallo Studio che si impegna, perciò, ad attuare modifiche, a volte piccole, a volte sostanziali, affinché i servizi forniti siano sempre più efficaci, puntuali e flessibili dove possibile. Per tale obiettivo ha predisposto la procedura documentata 3 alla quale lo studio si attiene.

8.5.2 Azioni correttive

I responsabili dello Studio a seguito di segnalazione o reclamo pervenuto, individuano senza indugio le azioni correttive necessarie ad evitare che queste si ripetano per il futuro.

E' stata predisposta una procedura documentata n 2 che precisa i requisiti per:

il riesame delle non conformità (ivi inclusi i reclami dei clienti)

l'individuazione delle cause delle non conformità

la valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle non

conformità
l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie
la registrazione dei risultati delle azioni attuate (nelle rispettive pratiche)
il riesame delle azioni correttive attuate.

8.5.3 Azioni preventive

Oltre all'individuazione delle non conformità e successive azioni correttive i responsabili delle Funzioni dello Studio, hanno avuto disposizioni dalla DIREZIONE di eseguire ogniqualvolta ritenuto necessario per la delicatezza del problema e per le relative implicazioni, analisi ed indagini più approfondite per giungere a mirate azioni correttive con lo scopo di prevenire il verificarsi della non conformità.

Le azioni preventive attuate saranno appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

La già citata procedura 2 precisa i requisiti per:

L'individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause

La valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità

L'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie

La registrazione dei risultati delle azioni attuate

Il riesame delle azioni preventive attuate.

Indubbiamente la continua formazione/aggiornamento fornisce preziosi e puntuali input per poter mettere in atto un'efficace pianificazione preventiva.

Fine manuale