A seguito dell'emergenza ancora in corso da febbraio 2020 per la diffusione del coronavirus COVID19, considerate tutte le disposizioni (DPCM, ordinanze, ecc.) emanate dallo Stato e dalla Regione Emilia Romagna, il Presidente del CdA e la Direzione (DIR) dello Studio hanno valutato l'introduzione dello smart working del periodo marzo-giugno 2020; con la ripresa delle attività presso i Clienti, i membri dello Studio hanno adottato in particolare le misure di distanziamento, ove possibile, e l'utilizzo di mascherine chirurgiche o FFP2 in base alla situazione, attenendosi ai protocolli redatti da ogni Cliente, con l'auspicio che nella stagione autunnale la situazione emergenziale covid19 e il relativo periodo di emergenza generale si attenuino o addirittura finiscano, il CdA conferma però fin d'ora, in caso di prolungamenti o aggravamenti, in chiave prevenzionistica, tutte queste misure di prevenzione nelle attività (smart working, mascherine, ecc.) privilegiando nella consulenza l'aspetto informatico di contatto (videocall, telefonate, email, ecc.) sempre nel massimo rispetto della legge e della tutela della salute dei propri consulenti.

Studio Violi S.r.l., per desiderio del Presidente del CdA e della Direzione (DIR), con l'assistenza del RSGQ, conferma pienamente l'impegno a perseguire la propria Politica Aziendale attraverso l'attuazione ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Aziendale in accordo ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, consapevole che una corretta adozione del sistema possa aiutare anche in questo difficile momento emergenziale.

L'obiettivo è quello di essere riconosciuti dai Clienti come il loro "esclusivo" fornitore di servizi nei campi di attività dello Studio stesso, in affiancamento al loro personale interno; la "mission" è, infatti quella di fornire ai Clienti, il miglior servizio possibile a prezzi di mercato, attuando, mantenendo e facendo conoscere la propria Politica per la Qualità.

*Lo Studio ha analizzato la situazione del suo mercato di riferimento (**il suo contesto esterno**) e della sua organizzazione (**il suo contesto interno**) ed identificato le parti interessate dalla propria attività, rilevando ed identificando i requisiti impliciti ed espliciti che lo Studio si impegna a soddisfare.*

Lo Studio, infatti, è presente sul mercato dal 1996 (con altra forma giuridica) e dal 2003 nell'attuale forma societaria ed è certificato UNI EN ISO 9001 dal 2006: dalla sua nascita le leggi e le norme di riferimento per la propria attività si sono modificate ed evolute molte volte, ad esempio per la Sicurezza (dal D.Lgs. 626/94 al D.Lgs. 81/2008 con s.m.i.), per la Privacy (dal D.Lgs. 675/96 al D.Lgs 196/2003 ed infine al Regolamento Europeo 679/2016), per l'Ambiente (con innumerevoli varianti ed integrazioni al D.Lgs. 152/06), per la Qualità (dalla Norma ISO del 1994 a quella del 2000 "la Vision" a quella del 2008 ed ora la versione 2015), così come le innumerevoli aggiunte ed integrazioni (ultime nel 2019) al D.Lgs. 231/2001 per la Responsabilità amministrativa degli Enti e la norma SA8000 per l 'Etica (dalla versione 2008 a quella del 2014).

I clienti sono rimasti fedeli allo Studio negli anni pur nei passaggi e turbinio di leggi e norme, quindi la scelta di avere un approccio Tayloristico e personalizzato con rapporti personali prolungati, positivi, fruttuosi è stato fino ad ora premiante e premiato, pur in questi anni turbolenti con l'affacciarsi di varie realtà nei nostri settori di intervento a partire dalle associazioni di categoria per arrivare agli espulsi dal mondo del lavoro che si propongono come consulenti, chiaramente con prezzi "da battaglia" e servizi molto standard.

***La scelta di flessibilità e dinamicità e l'ascolto delle esigenze e aspettative delle parti interessate, accompagnati da competenze di prim'ordine nei nostri settori ci hanno permesso una visibilità e presenza importante e riconosciuta,** tanto è che sulla piazza di Modena e Bologna non sono moltissimi gli Studi di consulenza con organizzazione certificata e stabile.*

Le strategie della organizzazione portano a dare la priorità degli investimenti individuati come è sempre stata e lo sarà nell'ambito formativo, di competenze e di consapevolezza degli addetti professionisti, con cui collaboriamo, del ruolo di servizio al cliente.

Le novità che potrebbero riguardare lo Studio si riferiscono a "Nuove linee di consulenza" seguendo il Trend delle continue modifiche legislative e normative, nonché il progressivo svuotarsi, nelle aziende di medie dimensioni, delle figure di staff come, ad esempio, nel campo ambientale, della qualità, della sicurezza, dell'etica e della relativa necessità di avere interlocutori tecnici di fiducia che le affianchino in caso di problematiche sorgenti con gli Enti o, nel caso di investimenti tecnici e tecnologici importanti ,avere persone di fiducia al loro fianco nei rapporti con i fornitori (esigenze e aspettative dei clienti).

Per riuscire nell'intento, Studio Violi S.r.l. si pone i seguenti obiettivi di carattere operativo 2020-2021 e prioritario:

1. **Assicurare il soddisfacimento delle esigenze ed aspettative dei Clienti, delle esigenze interne dello Studio, nonché consolidare il proprio mercato di riferimento tramite l'attenta definizione dei requisiti per la qualità dei servizi proposti, dei processi aziendali per ottenerli e il controllo dei relativi risultati** *(tale obiettivo è perseguito e monitorato individuando il professionista responsabile per lo svolgimento di ogni pratica - che tiene i collegamenti con il Cliente - ed utilizzando, ad*

esempio, indicatori legati al mantenimento del numero di clienti storici, ai reclami, alle non conformità interne, alla percentuale di ordini dai nuovi clienti o per nuovi servizi rispetto alle offerte);

2. **Garantire una comunicazione al Cliente tempestiva ed efficace: alla luce delle continue novità nei campi di intervento dello Studio e con le attuali risorse disponibili si vuole consolidare questo aspetto tramite una continua comunicazione ai clienti potenziali e a quelli attivi** (*tale obiettivo è misurato tramite il mantenimento della periodicità della newsletter e della sua impaginazione contenutistica con un numero medio di 8-10 pagine*); **il presente obiettivo prevede anche il fornire informazioni e assistenza annuale ai Clienti in tempi rapidi e garantiti, ad esempio tramite newsletter "straordinarie" disponibili all'uscita di una novità legislativa con la notizia e l'approfondimento o l'applicabilità o meno per i singoli clienti, e garanzia di risposte a quesiti specifici, se previsto, entro 24 ore tramite e-mail, salvo impedimenti di forza maggiore** (esigenze e aspettative delle altre parti interessate);

3. **Perseguire e potenziare la qualità dei servizi erogati e riesaminare periodicamente i requisiti relativi attraverso l'impiego efficace delle risorse umane, tecnologiche e dei materiali, in un processo di miglioramento continuo della gestione aziendale** *(tale obiettivo è perseguito e monitorato valorizzando tutte le risorse umane, con la partecipazione a fiere, convegni e corsi per garantire conoscenze costantemente aggiornate nei campi di intervento e di attività dello Studio per svolgere i servizi, pianificando e programmando gli interventi ed utilizzando indicatori legati alle azioni correttive/preventive ed alle non conformità interne);*

4. **Mantenere, in questo contesto economico e sociale di grande difficoltà ed incertezza a causa della pandemia Covid19, il livello economico raggiunto rapportato alle dimensioni dello Studio e al mercato di riferimento** *(tale obiettivo è valutato utilizzando indicatori legati ad aspetti economici di gestione);*

5. **Confermare, nell'ottica e con l'impegno al miglioramento continuo, la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001: 2015 da parte di un Ente terzo e impegnarsi a soddisfare tutti i requisiti applicati in modo che si possa garantire sia la conformità del sistema stesso sia un incremento dell'immagine aziendale nei confronti del Cliente e dei fornitori** *(tale obiettivo è valutato tramite l'analisi e la rapida risoluzione degli eventuali commenti e delle aree di miglioramento rilevate dall'Ente di certificazione).*

Rispetto alla Politica per la Qualità ed al perseguimento dei suddetti obiettivi lo Studio è impegnato a:

- comunicare, far conoscere, attuare, aggiornare, riesaminare, applicare e sostenere la propria politica per la qualità a tutti i livelli dell'organizzazione mediante adeguata informazione e formazione delle proprie risorse umane, nonché alla clientela mediante continua informazione
- rendere disponibili e valutare le necessità di risorse adatte, consapevoli e necessarie per soddisfare i requisiti per la qualità, avvalendosi di professionisti iscritti ad Ordini e Albi riconosciuti e tenuti al segreto professionale per le informazioni acquisite dal Cliente
- garantire la massima riservatezza nei confronti di ogni Cliente tramite la corretta applicazione delle procedure interne
- approfondire, tenendo conto dei tempi prescrittivi, le novità legislative cogenti e le norme tecniche volontarie nei campi di intervento dello Studio e in nuovi campi a questi vicini in modo integrato, portandole a conoscenza della Direzione dei Clienti e dei loro referenti interni, per un loro miglioramento continuo
- fornire maggiore valore aggiunto ai Clienti rendendosi disponibili a rispondere alle loro problematiche e quesiti in ottica di "problem solving" e di rigoroso rispetto dell'etica professionale con un impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione della qualità

In sede di riesame di Direzione il RSGQ riporta alla Direzione quanto raccolto ed elaborato, in modo che possano essere definiti anche ulteriori eventuali indici che migliorino continuamente il presidio dell'efficacia dei processi e del servizio.

Modena, 10 luglio 2020

La Direzione (DIR)