

POLITICA PER LA QUALITÀ

Lo Studio Legale avv. Monica Mandico ha adottato un Sistema di Gestione della Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015 dotando l'organizzazione di una struttura documentale costituita dal Manuale del Sistema Gestione Qualità e da Procedure scritte per la descrizione e la gestione dei processi e delle attività rilevanti ai fini della qualità.

È politica dello Studio Legale Avv. Monica Mandico fornire i propri servizi di qualità tale da soddisfare le aspettative dei clienti ed in posizione competitiva rispetto alla migliore concorrenza.

Lo Studio Legale Avv. Monica Mandico riconosce nel continuo miglioramento della Qualità ed affidabilità dei servizi, ottenuti attraverso l'impegno ed il coinvolgimento dell'avvocato Monica Mandico e di tutti i professionisti coinvolti ad ogni livello ed attraverso azioni di coinvolgimento dei propri fornitori e clienti, lo strumento per ottenere una maggiore soddisfazione del cliente ed una crescita di competitività, di redditività e di immagine verso la comunità esterna.

La Politica della Qualità è descritta nei seguenti obiettivi che precisano gli intendimenti per il suo perseguimento:

- Accrescere il profitto aumentando l'efficienza dei processi
- Consolidare ed espandere la posizione sul mercato
- Fidelizzare i Clienti offrendo servizi dedicati
- Migliorare la conoscenza dei costi dei propri processi
- Sensibilizzare e coinvolgere i propri partners nel raggiungimento degli obiettivi e traguardi
- Migliorare l'interattività dei processi di pianificazione per l'effettuazione dei servizi
- Migliorare l'inserimento e lo sviluppo dei nuovi sistemi informatici
- Promuovere le attività al fine di ridurre gli sprechi
- Rendere la presente Politica disponibile al pubblico e comunicarla a tutti i livelli dell'organizzazione

Lo Studio Legale Avv. Monica Mandico persegue, in conformità con la **norma UNI 11871 2022**, lo sviluppo e diffusione di una cultura positiva del rischio, considerando che una gestione efficace e ben organizzata dei rischi correlati all'attività dello Studio è considerata come un'opportunità da perseguire per coglierne i possibili benefici, quali ad esempio:

- a) incrementare le opportunità di lavoro;
- b) costituire una valida base per iniziative di sviluppo sostenibile;
- c) proteggere e accrescere la reputazione e credibilità dello Studio;
- d) tutelare le esigenze e le aspettative del cliente e delle altre parti interessate;
- e) dimostrare l'impegno dello Studio nel gestire efficientemente i propri rischi;
- f) accrescere la fiducia dei Componenti dello Studio e di terzi nella capacità dello Studio di conseguire un successo durevole;
- g) minimizzare i rischi che comportano costi e danni alla reputazione;
- h) fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- i) accrescere la soddisfazione del cliente.

Il contributo dei partners (avvocati/commercialisti e consulenti) al raggiungimento di tali obiettivi è determinante. È pertanto necessario instaurare, mantenere e perfezionare un rapporto di assoluta trasparenza e piena comprensione delle problematiche reciproche.

La verifica dell'applicazione dei requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e della norma UNI 11871 ed il loro mantenimento nel tempo è responsabilità del dott. Mario Esposito (RSG) che riporta, in funzione di staff, direttamente al titolare dello studio legale, avv. Mandico Monica.

La dedizione del titolare dello studio legale Avv. Monica Mandico e di tutti i partners al **miglioramento del sistema di gestione della qualità** e quello dei **principi organizzativi e gestione dei rischi connessi all'esercizio della professione per la creazione e protezione del valore**, viene richiesta in un'ottica di forte impegno all'applicazione dei sistemi manageriali ed operativi di supporto che permettano di riportare a monte le esperienze e le conoscenze e di risolvere i problemi anticipandone le soluzioni.

Principi fondamentali che si intende siano compresi, attuati e diffusi sono:

1. Attuare e migliorare costantemente quanto espresso nel Manuale di Gestione per la Qualità e nella documentazione ad esso associata
2. Analizzare e ricercare risorse umane con le competenze necessarie per lo svolgimento efficace ed efficiente dei processi applicati nello studio legale.
3. Coinvolgere i collaboratori, compresi quelli temporanei, mediante una costante attività di informazione e formazione sulla cultura e sulle tecniche del Sistema di Gestione della Qualità onde perseguire il miglioramento continuo dei processi
4. Coinvolgere clienti e fornitori sollecitando comportamenti proattivi finalizzati al continuo miglioramento.
5. Garantire e supportare la piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dello studio legale avv. Mandico Monica
6. Attuare il monitoraggio e l'analisi dei dati derivanti dall'applicazione del SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ, dall'implementazione di azioni finalizzate al miglioramento, dei servizi, dal grado di soddisfazione del cliente.

L'applicazione dei suddetti principi della Politica della Qualità si attua attraverso i seguenti impegni:

1. Assicurare che i servizi forniti soddisfino effettivamente le esigenze e le aspettative del Cliente
2. Prestare costante attenzione alle esigenze esplicite ed implicite del Cliente per consolidare i rapporti di collaborazione
3. Mantenere un elevato livello di qualità dei servizi offerti, in base agli standard prescritti dal SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ adottato
4. Fornire servizi conformi alle normative cogenti
5. Adeguare la struttura alle variazioni legislative, alle norme di settore ed alle innovazioni tecnologiche in modo da essere sempre più competitiva sul mercato ed anticipare i bisogni emergenti dei clienti.

La presente politica viene riesaminata con frequenza annuale.

La Direzione dello Studio Legale avv. Monica Mandico provvede a tenere sotto controllo il Sistema di Gestione avvalendosi della collaborazione del dott. Mario Esposito.

Avv. Monica Mandico

Napoli, 26 gennaio 2024