

Lo Studio Francesco Corbello – Dottore Commercialista - ritiene che la Qualità dei servizi erogati sia imprescindibile dalla qualità dei processi applicati.

Qualità vuol dire rispondere ai requisiti del cliente e soddisfare le sue esigenze con l'eccellenza delle prestazioni, attraverso la corretta applicazione dei processi e il monitoraggio delle performance.

La Politica stabilita dall'Alta Direzione, coerentemente con le finalità della società e con il contesto in cui esso opera, si fonda pertanto su alcuni elementi principali: valori, strategie e competenze.

### **Valori**

Centralità del cliente: lo Studio si impegna costantemente per rispondere alle necessità del cliente, riferimento principale nella predisposizione dei servizi.

Centralità delle persone: per lo Studio le persone sono i principali artefici del cambiamento e l'elemento differenziante in un mercato sempre più competitivo.

Orientamento ai risultati: lo Studio ritiene che sia la misura oggettiva del proprio successo.

Qualità: lo Studio persegue il miglioramento continuo della qualità dei servizi, determinando l'innovazione e il miglioramento continuo dei processi, della tecnologia, dei modelli e dei sistemi adottati dal Fondo.

- Assunzione di responsabilità: lo Studio crede nel decentramento delle responsabilità che estende il livello di delega al più basso livello possibile e incoraggia i collaboratori ad assumere compiti stabiliti nella ricerca della Qualità.
- Cultura del controllo: in un ambito sensibile quale è la gestione di imprese che vivono una fase strategica fondamentale della propria storia, lo Studio ritiene prioritaria la predisposizione di un sistema adeguato di controlli che assicurino servizi sostenibili e adeguati alle specifiche esigenze dei clienti.
- Rispetto dell'etica e dell'integrità: lo Studio emette la presente Politica come guida morale da utilizzare in ogni processo decisionale all'interno della società.

Inoltre, lo Studio:

- ritiene che l'interesse della società coincida con quello dei clienti;
- crede che il miglioramento continuo della qualità del servizio si raggiunga attraverso il monitoraggio costante dei processi e della soddisfazione del cliente;
- ritiene fondamentale rendere conto del proprio agire ai clienti, in ogni ambito.

### **Strategie**

- Ascoltare le necessità dei clienti;
- Prevenire e interpretare le esigenze dei clienti;
- Offrire soluzioni concrete al fine di migliorare la soddisfazione dei clienti.

### **Competenze**

- Migliorare costantemente le attività svolte, in funzione delle indicazioni ricevute dai clienti.
- Guidare i clienti nella gestione della propria impresa.
- Conoscere il settore ed essere in grado di fornire servizi rispondenti alle loro esigenze.
- Rispondere con tempestività alle richieste ricevute e assicurare un servizio sempre efficiente.

In riferimento alla Politica per la Qualità adottata, lo Studio ha stabilito i seguenti Obiettivi per la Qualità:

- essere il punto di riferimento per le imprese nella attuazione delle strategie di gestione da esse adottate;
- soddisfare puntualmente le esigenze del cliente esercitando, sempre, le acquisite capacità di coordinamento, controllo e integrazione dei servizi e dei processi, al livello programmato delle prestazioni;
- operare per assicurare addestramento e leadership a tutto il personale, nell'ottica del miglioramento continuo, per cercare costantemente di migliorare la qualità dei prodotti/servizi, acquisire maggiore competitività, ed essere pronti a soddisfare le esigenze ed i cambiamenti dettati dal cliente;
- integrare e armonizzare le relazioni e le interazioni con il client, i fornitori e le altre parti interessate, nel miglioramento continuo delle prestazioni;
- applicare le raccomandazioni delle norme di riferimento (ISO 9001) nonché delle normative specifiche relative alle attività di competenza;
- diffondere e sostenere il Sistema di Gestione per la Qualità e il suo costante miglioramento, in quanto riferimento per lo svolgimento dei servizi e per la cultura dello Studio;
- garantire soluzioni trasparenti e competitive sul mercato rispetto ai risultati attesi.

Il conseguimento di tali Obiettivi – perseguiti soprattutto con l'impegno attivo delle persone dello Studio – coinvolge tutti i processi, le risorse e le strutture organizzative previste per la realizzazione dei servizi. Gli Obiettivi per la qualità sono un quadro di riferimento e si traducono in obiettivi operativi, misurabili, finalizzati al miglioramento delle prestazioni dello Studio e inseriti nei piani di lavoro. Gli obiettivi elaborati nel dettaglio sono descritti in un documento elaborato periodicamente (generalmente in sede di riesame del sistema da parte della Direzione) e diffuso a tutto il personale.

La Politica è diffusa all'interno dello Studio ed è resa disponibile alle parti interessate.

Aversa, 01/06/2018

La Direzione  
Francesco Corbello