



POLITICA PER LA QUALITÀ - 2022

The Project Management LAB (www.pmlab.it) è una società di consulenza di direzione aziendale specializzata nel campo del Project Management.

I fattori cardine del successo della Società si legano in primo luogo alla capacità di individuare e interpretare le esigenze del mercato e dei clienti, attraverso un'offerta che risponda e anticipi i bisogni individuati, attraverso la gestione e il controllo dei processi, in modo da favorire lo sviluppo professionale, la partecipazione attiva del personale e il miglioramento continuo.

Tali fattori sono particolarmente significativi, visto il portafoglio di prodotti e di clienti sia in essere che potenziale:

- aumento del numero di clienti, anche di respiro internazionale, con Sistemi di Qualità consolidati;
- utilizzo dei prodotti/servizi confezionati da PMLAB anche da parte di altre organizzazioni nazionali ed internazionali (business school, università...);
- partecipazione da parte di PMLAB a gare d'appalto di respiro nazionale;
- accesso di PMLAB a interventi di formazione finanziati tramite fondi professionali e di categoria.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in uso per il 2022 è conforme alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 e ha pertanto lo scopo di stabilizzare e incrementare l'influenza positiva di questi fattori, con gli obiettivi di:

- mantenere e accrescere la soddisfazione dei Clienti;
- garantire livelli di qualità crescenti e prestazioni sempre migliori;
- assicurare un approccio orientato alla prevenzione dei problemi;
- gestire accuratamente eventuali non conformità, segnalazioni e reclami;
- monitorare il sistema di gestione qualità mediante verifiche ispettive interne;



- migliorare continuamente il sistema di gestione per la qualità;
- rendere disponibili le risorse (personale ed infrastrutture) necessarie per il corretto svolgimento delle attività;
- aggregare competenze, energie e motivazione del personale PMLAB, attorno a una gestione della qualità che produca anche tangibili benefici professionali;
- approvvigionare beni e servizi necessari presso fornitori e collaboratori qualificati;
- mantenere la certificazione ISO 9001:2015 e gli accreditamenti di interesse.

Il progressivo sviluppo in funzione dell'evoluzione della normativa e del mercato di metodi di gestione della Qualità è l'ulteriore obiettivo generale che dovrà essere perseguito con costanza e determinazione.

La Politica e il SGQ vengono riesaminati periodicamente, e ogni volta che occorre, attraverso i riesami della Direzione condotti dal DG, coadiuvato dal RGQ e dagli altri collaboratori interessati.

La Direzione s'impegna a fornire ogni supporto per la gestione ed il miglioramento continuo della Qualità mediante il rispetto dei requisiti cogenti, la definizione e il controllo del conseguimento degli obiettivi aziendali e l'organizzazione e la gestione delle attività e delle risorse.

Tutti i livelli organizzativi sono egualmente coinvolti, motivati e responsabilizzati al rispetto dei requisiti del SGQ e al raggiungimento dei livelli di Qualità pianificati.

Questo significa non solo rispondere tempestivamente ad eventuali malfunzionamenti, reclami, non conformità segnalate a PMLAB dai clienti e da altri attori esterni, ma anche intervenire in modo proattivo, pur in assenza di segnalazioni dall'esterno, su situazioni che le persone di PMLAB hanno intercettato come non conformi al SGQ.

Lo stesso spirito deve animarci nel futuro in tutti quei momenti chiave di relazione con i clienti e di svolgimento dei processi interni.



Si sottolinea che il 2022 è il sedicesimo esercizio nel quale è presente in PMLAB il Sistema Gestione Qualità.

Il 2022 rappresenta un anno particolare per tre importanti motivi:

1. il proseguimento della pandemia COVID-19 che da marzo 2020 ha influito pesantemente sulle attività di PMLAB e continua a distanza di due anni a incidere sul fatturato e sulle modalità di erogazione dei prodotti/servizi della società. Se il 2020 è stato un anno di cambiamento radicale con tutti gli effetti negativi del caso, il 2021 è stato l'anno del ritorno al "new normal" con PMLAB impegnata pesantemente a consolidare le nuove modalità di contatto coi clienti e di erogazione del portafoglio servizi, ma anche a cogliere opportunità commerciali offerte da questo cambio radicale di prospettiva. L'incremento del fatturato nel 2021 rispetto al 2020 lo testimonia. Il 2022 parte su questo trend positivo.
2. il contenimento dei costi di esercizio, in sintonia con l'attuale quadro macroeconomico e con i nuovi stili erogazione dei servizi (ad esempio la dismissione di spazi fisici non più significativi nella situazione attuale), e più in generale la virtualizzazione della società. Il 2021 non ha sofferto di questo contenimento dei costi di esercizio, sia in termini di erogazione dei prodotti/servizi che di relazione commerciale con i clienti. Anche per il 2022 viene confermata la struttura operativa più snella della società.
3. la conformità a regime del SGQ alla nuova norma ISO 9001:2015 emessa il 15 settembre 2015 e che presta grande attenzione alla gestione dei rischi, considerando il rischio un elemento sempre più ineludibile per business e sistemi complessi e la pandemia Covid-19 ne è un esempio eclatante

Tiziano Villa, Amministratore Unico

Milano, 28 gennaio 2022