

INDICE

Parte prima - La certificazione per gli studi professionali - Norme UNI ISO 9001 e Nuova Norma UNI 11871:2022




Capitolo 1 - La certificazione di qualità: le due norme UNI per gli studi professionali	
1.1 - La certificazione di qualità	8
1.2 - Procedura volontaria	9
1.3 - Quali caratteristiche deve possedere lo studio per ottenere la certificazione di qualità per la nuova norma UNI 11871	10
1.4 - Elaborazione della nuova norma UNI 11871	13
1.5 - Gli obiettivi della norma UNI 11871	14
1.6 - Scopo e campo di applicazione	14
1.7 - La procedura di certificazione	15
Capitolo 2 - Lo standard ISO 9001	
2.1 - La norma UNI ISO 9001	24
2.2 - Norma internazionale	25
2.3 - Com'è fatta la ISO 9001?	26
2.4 - Le opportunità derivanti dall'Implementazione di un sistema di gestione della qualità	26
2.5 - Come ottenere la certificazione ISO 9001 per gli studi professionali	29
2.6 - Come si ottiene ISO 9001	30
Capitolo 3 - L'organizzazione per processi nella norma UNI 11871 e la comunicazione ai clienti	
3.1 - L'approccio per processi	32
3.2 - Applicazione dei processi secondo il ciclo di Deming	33
3.3 - Individuazione e attribuzione di ruoli e delle responsabilità nell'ambito dello studio	34
3.4 - Criteri da seguire per la selezione dei componenti dello studio	38
3.5 - Il rapporto con i clienti	49
Capitolo 4 - La gestione del rischio	
4.1 - Esame dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale	52
4.2 - Definizione di un processo di gestione dei rischi	53
4.3 - I processi di gestione del rischio	54
4.4 - Quali sono i principali step del processo di risk management?	54
4.5 - Come si identifica il rischio?	54
4.6 - Definizione degli obiettivi	55
4.7 - Definizione delle responsabilità	55
4.8 - Definizione della soglia di accettabilità del rischio	56
4.9 - Individuazione delle aree di rischio	57
4.10 - Identificazione dei rischi	57
4.11 - Analisi dei rischi	58
4.12 - Ponderazione e comparazione con la soglia di accettabilità dei rischi	58
4.13 - Azioni per il trattamento di rischi non accettabili	58
4.14 - Predisposizione del piano di azione	59

4.15 - Potenziali conseguenze positive dei rischi e opportunità	59
---	----

Capitolo 5 - Gli obiettivi di miglioramento continuo dello studio professionale

5.1 - Generalità	62
5.2 - Programma di obiettivi misurabili	63
5.3 - La risorsa primaria	63
5.4 - Confronto tra obiettivi e risultati	63
5.5 - Verifiche, gestione degli errori e sviluppo dei piani successivi	64
5.6 - Grandi studi	65
5.7 - I vantaggi della certificazione di qualità per gli studi commercialisti e legali	66
5.8 - Accredia	66

Capitolo 6 - Definizione e svolgimento delle attività professionali

6.1 - La disciplina generale	71
6.2 - Rispetto norme deontologiche 	72
6.3 - Rapporto con i clienti e presa in carico dei mandati 	81
6.4 - Stipula di accordi con i clienti	83
6.5 - Le attività di assistenza e consulenza da pianificare 	83
6.6 - Conservazione dei documenti relativi all'incarico	85
6.7 - La fase della verifica delle attività	86
6.8 - La fase conclusiva, fatturazione e archiviazione	86

Capitolo 7 - L'attività di comunicazione all'esterno

7.1 - Disciplina generale	89
7.2 - Gli elementi da considerare per le attività di comunicazione esterna	90
7.3 - Metodologie specifiche di comunicazione esterna	94
7.4 - Limitazioni e canali della comunicazione esterna	95

Capitolo 8 - La sostenibilità

8.1 - Generalità	98
8.2 - Sostenibilità ambientale	99
8.3 - Sostenibilità lavorativa	99
8.4 - Sostenibilità sociale	100
8.5 - Rispetto delle norme cogenti	100
8.6 - Tutela della riservatezza dei dati personali	101

Parte seconda - Le certificazioni per le imprese

Capitolo 9 Le sette certificazioni più richieste dalle aziende

9.1 - Disciplina generale	105
9.2 - Come ottenere la certificazione	106
9.3 - Cos'è un Sistema di Gestione per la Qualità	107

Capitolo 10 La certificazione aziendale sulla sicurezza: ISO 45001

10.1 - Disciplina generale	110
----------------------------------	-----

Capitolo 11 Certificazione ambiente: ISO 14001

11.1 - Disciplina generale	114
----------------------------------	-----

11.2 - I punti chiave	114
11.3 - La norma ISO 14001 per tutte le organizzazioni	115
Capitolo 12 ReMade in Italy	
12.1 - Aspetti generali	117
12.2 - L'etichetta ReMade in Italy	117
Capitolo 13 Le certificazioni FSC e PEFC	
13.1 - Disciplina generale	121
13.2 - Significato FSC E PEFC	121
13.3 - Che differenza c'è tra una certificazione e l'altra	122
13.4 - Come si ottiene la certificazione	122
13.5 - Perché un'azienda dovrebbe certificarsi FSC?	122
Capitolo 14 Certificazione etica: SA 8000	
14.1 - Disciplina generale	125
14.2 - Questionario di autovalutazione	125
14.3 - Vantaggi della certificazione SA 8000	126
Capitolo 15 Certificazione UNI EN 1090	
15.1 - Certificazione UNI EN 1090	128
15.2 - Per chi è obbligatoria?	128
Capitolo 16 Le 5 certificazioni alimentari più diffuse	
16.1 - Le cinque certificazioni alimentari più richieste	130
16.2 - Altre certificazioni interessanti	132
16.3 - Perché sono importanti per le aziende	132

Premessa

Da molti anni le imprese dei più diversi settori possono ottenere delle certificazioni che attestano l'elevata qualità dei propri processi produttivi.

Si pensi alla ISO 14001, relativa ai ridotti impatti ambientali, alla ISO 45001, per la sicurezza sul luogo di lavoro, o ancora, alla ISO 9001, relativa alla gestione della qualità.

Nessuna certificazione di qualità era però stata predisposta dall'UNI, l'ente italiano che si occupa della normazione tecnica, per quanto riguarda gli studi legali e commercialisti. Dal 14 settembre 2022 è entrata in vigore la norma UNI 11871 la prima certificazione di qualità per gli studi professionali, grazie all'impegno dell'ASLA – Associazione Studi Legali Associati.

La certificazione di qualità UNI per gli studi professionali è stata rubricata *“Principi organizzativi e gestione dei rischi connessi all'esercizio della professione per la creazione e protezione del valore”*, ed è indirizzata come anticipato agli studi professionali di Dottori Commercialisti e di Avvocati, a prescindere dalla forma organizzativa, individuale o associata.

L'obiettivo è quello di migliorare l'organizzazione degli studi, proponendo a tale fine un corpus di prassi e di tecniche validate nel tempo per rendere più efficienti i rapporti con la clientela, la promozione dell'attività e dei talenti, la gestione sostenibile e via dicendo.

L'iter che ha portato alla definizione della certificazione UNI 11871 è iniziato ufficialmente nel 2017, quando ASLA ha proposto all'UNI di emanare una prassi dedicata agli studi professionali.

Sono quindi seguiti 5 anni di sperimentazione, rispettando la procedura standard per questi processi, per poi arrivare nel 2022 all'emanazione della norma.

Uno degli obiettivi della norma è senza dubbio sostenere gli studi nello sviluppo e diffusione di una cultura positiva del rischio, considerando che una gestione efficace e ben organizzata dei rischi correlati alla propria attività andrebbe considerata come un'opportunità da perseguire per coglierne i possibili benefici. Alcuni possibili vantaggi potrebbero essere ad esempio: incrementare le opportunità di lavoro; costituire una valida base per iniziative di sviluppo sostenibile; proteggere e accrescere la reputazione e credibilità dello studio; tutelare le esigenze e le aspettative del cliente e delle altre parti interessate; dimostrare l'impegno dello studio nel gestire efficientemente i propri rischi; accrescere la fiducia dei componenti dello studio e di terzi nella capacità dello studio di conseguire un successo durevole; minimizzare i rischi che comportano costi e danni alla reputazione; fornire con regolarità servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili; infine, accrescere la soddisfazione del cliente.

Parte prima

**LA CERTIFICAZIONE
PER GLI STUDI PROFESSIONALI
NORME UNI ISO 9001 E NUOVA
NORMA UNI 11871:2022**

La certificazione di qualità: le due norme UNI per gli studi professionali

1.1 La certificazione di qualità

Se la concorrenza tra gli studi professionali (commercialisti, consulenti del lavoro e avvocati) si fa sempre più stretta e serrata, diventa ancora più importante per i professionisti poter conoscere e utilizzare i giusti strumenti con i quali valorizzare e comunicare le caratteristiche del proprio studio.

Uno di questi strumenti è rappresentata dalla “certificazione di qualità”.

Fino ad oggi, la certificazione di qualità richiesta anche dagli studi di avvocati e commercialisti è stata la **ISO 9001**.

Tuttavia la **ISO 9001** è tarata per garantire la qualità di qualsiasi tipologia di organizzazione pubblica o privata, di qualsiasi settore e dimensione, manifatturiera o di servizi.

Accanto a questo valido strumento, dal 14 settembre 2022, l'UNI, ovvero l'Ente italiano privato di normazione, che fa parte delle organizzazioni CEN e ISO, ha messo a punto una certificazione più mirata per valorizzare le peculiari qualità degli studi di commercialisti e avvocati.

Si tratta della certificazione UNI 11871, tarata appositamente sulle caratteristiche degli studi professionali, prendendo come base di riferimento le norme internazionali.



Riquadro esplicativo

Le caratteristiche delle due norme

Finalità nuova norma uni 11871:2022	L'introduzione del testo della norma è prodiga di informazioni e specifica che la norma “è intesa a fornire agli studi professionali individuali o associati, di qualunque dimensione, operanti in Italia sotto qualsiasi forma giuridica nel settore dell'assistenza legale (giudiziale e stragiudiziale) e/o della consulenza in materie tributarie e contabili, un complesso omogeneo di criteri di riferimento validi, sperimentati e aggiornati per la gestione organizzata e verificabile delle attività professionali”.
Le due norme uni a disposizioni degli studi	Lo studio professionale che infatti voglia migliorare l'orientamento al cliente, il coinvolgimento delle risorse umane, scoprire i vantaggi dell'approccio per processi, introdurre logiche di risk thinking based, migliorare il governo della propria organizzazione ed introdurre sistemi di miglioramento continuo, fino ad oggi aveva la sola ISO 9001 come possibile soluzione, dal 14 settembre 2022 ha anche la UNI11871, pensata e realizzata appositamente per le peculiari condizioni e caratteristiche di uno studio professionale.

ISO 9001	<p>La ISO 9001 si rivolge a qualsiasi tipologia di organizzazione pubblica o privata, di qualsiasi settore e dimensione, manifatturiera o di servizi. È lo standard di riferimento internazionalmente riconosciuto per la gestione della qualità di qualsiasi organizzazione che intenda rispondere contemporaneamente:</p> <ul style="list-style-type: none">• all'esigenza dell'aumento dell'efficacia ed efficienza dei processi interni - quale strumento di organizzazione per raggiungere i propri obiettivi;• alla crescente competitività nei mercati attraverso il miglioramento della soddisfazione e della fidelizzazione dei clienti. <p>Scopo primario dell'ISO 9001 è il perseguimento della soddisfazione del proprio cliente in merito ai prodotti e servizi forniti, nonché il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, permettendo all'azienda certificata di assicurare ai propri clienti il mantenimento e il miglioramento nel tempo della qualità dei propri beni e servizi.</p>
-----------------	--

1.2 Procedura volontaria

La certificazione di qualità è una procedura volontaria con la quale lo stesso prestatore di servizi si rivolge ad un ente certificatore riconosciuto, per ottenere l'attestazione della conformità del servizio offerto agli standard determinati dalle norme o dalle prassi di riferimento.

L'UNI, è l'Ente Italiano di Normazione che assicura il rispetto delle norme internazionali per la certificazione ed opera attraverso enti accreditati, ha lo scopo di contribuire al miglioramento dell'efficienza del sistema socio-economico, fornendo supporto all'innovazione tecnologica, alla competitività, alla protezione dei consumatori, alla tutela dell'ambiente, alla qualità di prodotti, servizi e processi.

Le certificazioni di qualità mirano a migliorare la reputazione e danno maggiori garanzie sull'affidabilità e la qualità dei servizi offerti.



Riquadro esplicativo

La normativa di certificazione mira:

- alla garanzia dei clienti, attraverso l'individuazione delle principali aree di rischio ed alla loro gestione.
- alla promozione degli studi stessi, promuovendone una moderna organizzazione che possa garantire maggiori opportunità lavorative ed uno sviluppo sostenibile.
- tra i requisiti principali da garantire per ottenere la certificazione vi sono:
 - l'aggiornamento continuo di tutti i componenti dello studio;
 - l'applicazione dei principi di equità e valorizzazione delle differenze.

Non si può non sottolineare come vi rientrino:

- l'adeguatezza degli strumenti di lavoro;
- il corretto trattamento dei praticanti garantendo formazione ed un compenso ragionevole congruo; l'assenza di forme di lavoro irregolari;
- l'elaborazione di documenti di rischio sanitario e di protocolli di sicurezza;
- l'elaborazione di una politica di comunicazione efficace con i clienti e di indagine sulla loro soddisfazione;
- il rispetto della sostenibilità ambientale con utilizzo di materiali riciclati ed ecosostenibili, raccolta differenziata, contenimento degli sprechi;
- rispetto della sostenibilità lavorativa con la possibilità di lavoro a distanza, rispetto dei periodi di ferie e congedi, diritto.

1.3 Quali caratteristiche deve possedere lo studio per ottenere la certificazione di qualità per la nuova norma UNI 11871

Ma quali sono le caratteristiche che lo studio deve possedere per ottenere la nuova certificazione di qualità?

Tra i requisiti più importanti, si legge nella nuova norma UNI 11871 l'aggiornamento continuo di tutti i componenti dello studio.

Altro criterio di valutazione è l'applicazione dei principi di equità e valorizzazione delle differenze, tra i quali rientra per esempio la congruità del trattamento economico di praticanti e dipendenti.

È valutata poi la sostenibilità ambientale (con utilizzo di materiali riciclati ed ecosostenibili, raccolta differenziata e contenimento degli sprechi) e la sostenibilità lavorativa, attraverso l'uso del lavoro a distanza, il rispetto di ferie e congedi, il diritto alla disconnessione ed il sostegno ai componenti che lasciano lo studio.

Per ottenere la certificazione peseranno anche l'elaborazione di protocolli sanitari e di gestione dei rischi e l'elaborazione di una strategia di comunicazione efficace con i clienti e di indagine rispetto alla loro soddisfazione.



Attenzione

La UNI 11871, si legge nell'introduzione del testo, ha lo scopo di «fornire agli studi professionali individuali o associati, di qualunque dimensione, operanti in Italia sotto qualsiasi forma giuridica nel settore dell'assistenza legale (giudiziale e stragiudiziale) e/o della consulenza in materie tributarie e contabili, un complesso omogeneo di criteri di riferimento validi, sperimentati e aggiornati per la gestione organizzata e verificabile delle attività professionali».

1.3.1 Valorizzazione dello studio

La nuova certificazione di qualità UNI 11871 consentirà di valorizzare il proprio studio agli occhi dei clienti, e accrescerne la reputazione ma anche di aumentarne le opportunità lavorative.



Nota bene

Uno degli scopi dichiarati della nuova normativa è infatti quello di consentire agli studi dotati di certificazione di ottenere:

- eventuali **punteggi preferenziali** per l'**assegnazione di incarichi professionali** nell'ambito di appalti e bandi di gara, pubblici o privati;
- **riduzione** dei costi relativi alle **coperture assicurative** obbligatorie per le responsabilità connesse all'esercizio delle professioni di dottore commercialista e di avvocato .

La nuova norma fornisce, si legge nel documento UNI, agli studi professionali individuali o associati, di qualunque dimensione, operanti in Italia sotto qualsiasi forma giuridica nel settore della consulenza in materie tributarie e contabili e dell'assistenza legale (giudiziale e stragiudiziale), un complesso omogeneo di criteri di riferimento validi, sperimentati e aggiornati per la gestione organizzata e verificabile delle attività professionali, con l'obiettivo di:

Promuovere un'adeguata e moderna organizzazione come presupposto fondamentale per la gestione corretta ed efficace degli studi.

Favorire la diffusione della normazione volontaria nell'attività professionale di avvocati e dottori commercialisti.

Assistere chi è investito delle responsabilità di gestione degli Studi nella realizzazione delle finalità essenziali di creazione e protezione del valore, anche tramite l'individuazione e gestione delle principali aree di rischio inerenti all'esercizio delle attività professionali.

Illustrare criteri e metodi organizzativi atti a prevenire tali rischi o comunque a mantenerli sotto controllo, massimizzandone al contempo gli aspetti di positiva opportunità sia per gli Studi che per tutti coloro che ne fanno parte e altresì per l'ambiente naturale, lavorativo e sociale in cui essi si trovano a operare.



Riquadro esplicativo

TERMINI E DEFINIZIONI UNI 11871	
Nella norma UNI 11871 si applicano i termini e le definizioni di cui alla norma UNI EN ISO 9000 nonché gli specifici termini e definizioni qui di seguito andiamo ad elencare.	
Avvocato	Parliamo del professionista iscritto a uno degli albi territoriali degli avvocati.
Clienti dello studio	Quando citiamo i clienti dello studio ci riferiamo all'insieme dei soggetti (persone fisiche e giuridiche, enti pubblici) committenti e/o destinatari delle attività di assistenza e consulenza professionale svolte dallo studio con l'eventuale ausilio di consulenti esterni e corrispondenti.
Componenti dello studio	I componenti dello studio, comprendono l'insieme dei professionisti (inclusi i soci) e i dipendenti che operano stabilmente nell'ambito dello studio.
Consulente esterno	Il consulente esterno, è il professionista che, pur non facendo parte dello studio, collabora alle sue attività per materie o funzioni specialistiche, su base continuativa o occasionale.
Corrispondente	Il corrispondente è il professionista esterno che svolge un'attività sostitutiva o di assistenza fuori sede per le attività dello studio professionale.
Cultura del rischio	La cultura del rischio, è l'insieme di valori, principi e opinioni all'interno di un'organizzazione che interagiscono con le sue strutture e sistemi di controllo per stimolare atteggiamenti orientati al rischio e norme comportamentali che favoriscano l'attenzione di ciascuno sulle incertezze in relazione agli obiettivi.
Dipendente	Il dipendente è il soggetto legato allo studio da un rapporto di lavoro subordinato di qualunque durata.
Commercialista	Il professionista iscritto a uno degli albi territoriali dei dottori commercialisti e degli esperti contabili.
Gestione del rischio	Si tratta di un processo strutturato e sistematico, basato sulla cultura del rischio e su specifici principi di gestione, costituito da un insieme di attività indirizzate a concretizzare le potenziali opportunità e a prevenire i possibili effetti negativi derivanti da minacce o pericoli.
Praticante	Si tratta di un laureato in giurisprudenza o in economia e commercio iscritto in uno dei registri territoriali dei praticanti per la pratica o tirocinio professionale, che non ha ancora conseguito l'iscrizione a uno degli albi territoriali degli avvocati ovvero dei dottori commercialisti e degli esperti contabili.
Professionisti dello Studio	Insieme dei professionisti che operano stabilmente nell'ambito dello studio.
Rischio	Il rischio rappresenta l'effetto dell'incertezza in relazione agli obiettivi.

Soci	Avvocati e/o dottori commercialisti legati fra loro da un rapporto associativo o societario nell'ambito dello studio.
Studio	È l'organizzazione di professionisti (avvocati e/o dottori commercialisti) finalizzata allo svolgimento di assistenza e consulenza professionale per i clienti in materie giuridiche, tributarie e contabili, in ambito sia stragiudiziale che contenzioso, indipendentemente dalle dimensioni, localizzazione e forma giuridica.

1.4 Elaborazione della nuova norma UNI 11871

Nell'elaborazione della presente norma l'UNI ha preso in considerazione alcuni tra i principali requisiti di carattere generale espressi dalla norma UNI EN ISO 9001 (per esempio i requisiti previsti per essere applicabili a tutte le organizzazioni, indipendentemente da tipo o dimensione, o dai prodotti forniti e servizi erogati) per la realizzazione di un modello organizzativo efficace anche per gli studi professionali qui contemplati.



Riquadro esplicativo

Caratteristiche essenziali della norma UNI 11871

Possibilità di applicazione e adattamento per qualunque tipologia di studi operanti sul territorio nazionale.

Definizione di criteri e principi ulteriori rispetto ai requisiti cogenti di legge e di ogni altra fonte obbligatoriamente applicabile, il cui sistematico adempimento da parte degli Studi costituisce peraltro il necessario presupposto dell'applicazione della presente norma.

Non segue la "struttura di alto livello (HLS)"; per meglio riflettere le esigenze dei soggetti interessati, e tuttavia intende essere complementare con la già citata norma UNI EN ISO 9001.

Centralità dell'analisi del contesto e dei rischi ai fini della prevenzione e gestione degli stessi che, con particolare riferimento ai profili di responsabilità propri del settore professionale in cui operano Avvocati e Dottori Commercialisti, è coerente con l'impostazione delle più importanti normative tecniche e giuridiche relative all'organizzazione d'impresa in senso stretto: per esempio, le norme UNI EN ISO 9001 sui sistemi di gestione per la qualità e UNI ISO 31000 in tema di gestione del rischio; il D. Lgs. n. 231 dell'8 giugno 2001 sulla responsabilità dell'ente per illeciti dipendenti da reato; la legislazione in materia di tutela della riservatezza dei dati personali, della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, i sistemi di gestione ambientale, ecc.

Idoneità, come sopra indicato, a essere oggetto di certificazione di conformità per gli studi interessati, su base volontaria, da parte degli organismi di certificazione accreditati presso ACCREDIA-Ente Italiano di Accreditamento.

1.5 Gli obiettivi della norma UNI 11871

Uno degli obiettivi della norma UNI 11871 si legge nel documento di riferimento è quello sostenere gli studi nello sviluppo e diffusione di una cultura positiva del rischio, considerando che una gestione efficace e ben organizzata dei rischi correlati all'attività di uno studio andrebbe considerata come un'opportunità da perseguire per coglierne i possibili benefici, quali ad esempio:

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

1.6 Scopo e campo di applicazione

La norma UNI 11871 individua i principi e criteri per la gestione in forma organizzata di studi professionali di avvocati e/o dottori commercialisti, indipendentemente dalle loro dimensioni, localizzazione in Italia e dalla forma giuridica, con particolare riferimento alla gestione dei rischi connessi all'esercizio delle rispettive professioni per la creazione e protezione del valore.

Nello specifico, la norma in commento, stabilisce i requisiti per una gestione organizzata degli studi professionali e in particolare per la gestione dei rischi caratteristici che occorre affrontare nello svolgimento della professione di avvocato e/o dottore commercialista, quantificarne razionalmente l'entità in rapporto alle varie attività svolte, valutare l'adeguatezza organizzativa dello studio al riguardo e definire le azioni dirette a trattare i predetti rischi, misurandone l'efficacia nel tempo.

1.7 – La procedura di certificazione

Qualora lo studio decida su base volontaria di sottoporsi alla certificazione di conformità alla norma in commento, per l'efficace svolgimento della relativa procedura, sino all'ottenimento e ai successivi rinnovi della certificazione stessa, dovrebbe non solo provvedere alla corretta e tempestiva identificazione dei propri componenti che hanno la responsabilità di pianificare, svolgere e coordinare le relative attività, ma favorire l'effettivo coinvolgimento anche di tutti gli altri suoi componenti, affinché ciascuno per la propria parte vi collabori attivamente, dalla fase di analisi dei processi all'attuazione del sistema gestionale.



Riquadro esplicativo

Valutazione preliminare

- Lo studio dovrebbe effettuare una valutazione preliminare per redigere l'opportuna documentazione di sistema, che dovrebbe per esempio comprendere:
 - **il codice etico specifico dello studio;**
 - il manuale descrittivo dell'organizzazione dello studio, le modalità di gestione dei processi, i sistemi di autoverifica riguardanti l'idoneità, adeguatezza ed efficacia gestionale, nonché la documentazione e confronto periodico dei risultati raggiunti in rapporto agli obiettivi prefissati;
 - le procedure di sistema, con finalità pratiche immediate per la comprensione e utilizzo da parte dei componenti dello studio di volta in volta incaricati delle attività;
 - la lista delle istruzioni connesse all'esecuzione delle procedure operative di maggior rilievo, quali ad esempio la tutela dell'ambiente di lavoro sotto il profilo della sicurezza e salute, gli applicabili requisiti a fini di protezione della riservatezza dei dati personali, disposizioni antiriciclaggio e altre.

1.7.1 Ulteriori elementi per sistema gestionale certificabile

Gli ulteriori elementi significativi per la realizzazione di un sistema gestionale certificabile ai sensi della norma in commento dovrebbero consistere quanto meno nell'applicazione dei seguenti criteri:

- identificazione del contesto di riferimento, inteso come combinazione dei fattori esterni e interni che possono influenzare lo sviluppo dell'organizzazione e delle attività dello studio e il perseguimento dei suoi obiettivi. L'analisi di contesto può fornire ai responsabili dello studio un insieme di conoscenze da utilizzare, a livello sia strategico che operativo, ai fini dell'impostazione, attuazione e miglioramento continuo del sistema gestionale, individuando i punti di forza e di debolezza, i rischi e le opportunità da considerare e affrontare a tali fini;
- individuazione e valutazione dei relativi processi anche sotto il profilo della procedura di certificazione di conformità;
- conseguente analisi dei rischi connessi ai singoli processi, anche in termini di frequenza presunta dei potenziali eventi negativi, con stima basata sulla probabilità e il prevedibile impatto sullo studio (per esempio in termini economici, operativi e reputazionali), per la