


 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

La Qualità dei Processi di studio e la loro declinazione nelle prestazioni Tipiche

**Aula ODCEC Roma
10 ottobre 2013**

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 1 di 80

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

Agenda dell'Incontro odierno

- La Qualità dei Processi di studio
- La loro declinazione nelle prestazioni Tipiche;
- Modalità Operative,
- Gestione delle Risorse Umane e Tecnologiche,
- Esempi pratici
- Cenni sulla Norma UNI EN ISO 9001:2008 e sulla sua
certificazione

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 2 di 80

Non solo

Il D.L. 25 giugno 2008, n.112 Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione Tributaria (convertito in legge n. 133 del 6 agosto 2008)

All'art. 30 comma 1 prevede che ...

Semplificazione dei controlli amministrativi a carico delle imprese soggette a certificazione

1. Per le imprese soggette a **certificazione ambientale o di qualità** rilasciata da un soggetto certificatore accreditato in conformità a norme tecniche europee ed internazionali, **i controlli periodici svolti dagli enti certificatori sostituiscono i controlli amministrativi o le ulteriori attività amministrative di verifica, anche ai fini dell'eventuale rinnovo o aggiornamento delle autorizzazioni per l'esercizio dell'attività.** Le verifiche dei competenti organi amministrativi hanno ad oggetto, in questo caso, esclusivamente l'attualità e la completezza della certificazione.

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Vf 3 di 80


E giusto per completare

→ Legge n.180 del 11-11-2011 Art. 9 Rapporti con la pubblica amministrazione e modifica dell'articolo 2630 del codice civile In vigore dal 15 novembre 2011

→ 4. Fermo restando quanto previsto dal comma 1 dell'articolo 19 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, **le certificazioni relative all'impresa devono essere comunicate dalla stessa al registro delle imprese di cui all'articolo 8 della legge 29 dicembre 1993, n. 580, e successive modificazioni, anche per il tramite delle agenzie per le imprese di cui all'articolo 38, comma 3, lettera c), del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, e sono inserite dalle camere di commercio nel repertorio economico amministrativo (REA).** Alle pubbliche amministrazioni di cui al comma 1 del presente articolo, alle quali le imprese comunicano il proprio codice di iscrizione nel registro delle imprese, è garantito l'accesso telematico gratuito al registro delle imprese. Le pubbliche amministrazioni di cui al comma 1 non possono richiedere alle imprese copie di documentazione già presente nello stesso registro.

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Vf 4 di 80

 **Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma**


Formazione Professionale Continua

E giusto per completare

→ Legge n.180 del 11-11-20111

5. Al fine di rendere più equo il sistema delle sanzioni cui sono sottoposte le imprese relativamente alle denunce, alle comunicazioni e ai depositi da effettuarsi presso il registro delle imprese tenuto dalle camere di commercio, l'articolo 2630 del codice civile è sostituito dal seguente: «Art. 2630. - (Omessa esecuzione di denunce, comunicazioni e depositi). - Chiunque, essendovi tenuto per legge a causa delle funzioni rivestite in una società o in un consorzio, omette di eseguire, nei termini prescritti, denunce, comunicazioni o depositi presso il registro delle imprese, ovvero omette di fornire negli atti, nella corrispondenza e nella rete telematica le informazioni prescritte dall'articolo 2250, primo, secondo, terzo e quarto comma, è punito con la sanzione amministrativa pecuniaria da 103 euro a 1.032 euro. Se la denuncia, la comunicazione o il deposito avvengono nei trenta giorni successivi alla scadenza dei termini prescritti, la sanzione amministrativa pecuniaria è ridotta ad un terzo. Se si tratta di omesso deposito dei bilanci, la sanzione amministrativa pecuniaria è aumentata di un terzo».

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 5 di 80

 **Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma**

Formazione Professionale Continua

Per qualcuno è una novità ?

Attività', albi, ruoli e licenze » Attività'

Inizio attività' (informazione storica)	Data d'inizio dell'attività' dell'impresa: 08/05/1992
Certificazione di qualità ambientali ed altro (fonte Accredia, ultimo aggiornamento 16/01/2013)	Numero certificato: 50 100 3291 Rev.005 Data emissione: 18/09/2003 Certificato emesso dall'organismo di certificazione: TÜV ITALIA S.R.L. Schema di accreditamento: SGQ - CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' Settori certificati 35 - SERVIZI PROFESSIONALI D'IMPRESA 32 - INTERMEDIAZIONE FINANZIARIA, ATTIVITA' IMMOBILIARI, NOLEGGIO

[Lo si poteva scoprire leggendo qui](#)

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 6 di 80

Sì ma di cosa stiamo parlando ?

- Del fatto che i nostri clienti che sono in possesso di una certificazione del proprio sistema di Gestione hanno l'obbligo di comunicarlo in CCIAA
- Del fatto che tale obbligo per il momento è assolto da Accredia
- Del fatto che noi come professionisti dovremmo essere pronti a dare delle risposte se per caso il cliente ce lo chiede

Tutti sappiamo cosa Vuole Dire

“le certificazioni relative all'impresa”

**O forse è meglio un breve excursus
sulla certificazione della Qualità ?**



le certificazioni relative all'impresa

Molte nostre aziende clienti sono certificate perché richiesto dai committenti :

Settore Sanitario

Settore Formazione

Settore Edile (Soa ed altro)

Aziende di trasporti in concessione

Altri esempi ?



Ma cosa c'entra la Qualità ?

Vediamo la sua definizione :

Qualità : **Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa dei requisiti.**

Requisito : Esigenza o aspettativa che può essere **espressa**,
generalmente implicita o **cogente**.

Espressa : nota e definita

Cogente : stabilita in un norma di legge (o equivalente)

Generalmente implicita : è uso o prassi comune, per l'organizzazione, per i suoi clienti e per le altri parti interessate, che l'esigenza o l'aspettativa in esame sia implicita (**in pratica è data per scontata**)

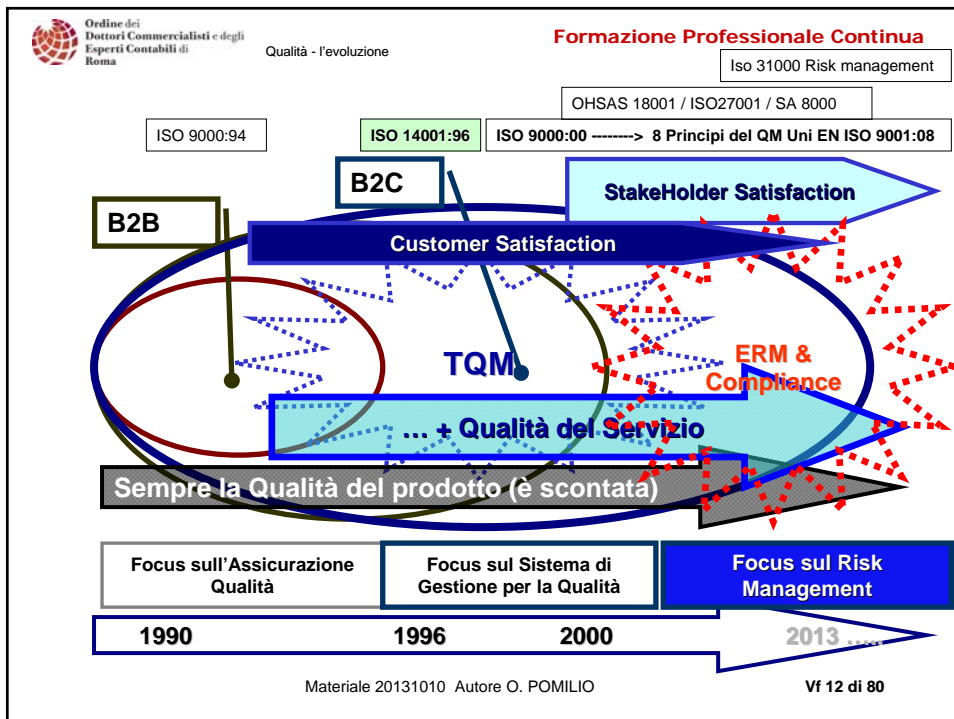
Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma

Formazione Professionale Continua

L'ABC del Business fino agli anni 80

- **B2A : Business to Administration (public) - > fornitura su specifiche contenute in bandi di gare e appalti**
- **B2B : Business to Business -> Fornitura tra aziende su specifiche di fornitura descritte puntualmente nei capitoli contrattuali.**

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 11 di 80



 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma


Formazione Professionale Continua

L'ABC del Business di oggi

- **B2C : Business to Consumer -> fornitura**
- **..... Punto**
- **non sempre c'è un contratto chiaro e condiviso e quindi**
- **“Mi manda rai3” guadagna punti di Share,**
- **“Striscia la Notizia” non ha difficoltà a selezionare i “casi”,**
- **Staffelli su Radio 24 si diverte un mondo.....**

- **Ma sempre di Qualità Stiamo discutendo...**

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 13 di 80

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

Qualità Esterna vs. Qualità Interna

- **Qualità Esterna : quella vissuta dal cliente e, se ben prestata, viene riconosciuta e produce “benefici effetti” sul fatturato**
 - **Efficacia della prestazione**

- **Qualità Interna : quella che il cliente non vede ma ha un impatto sui costi di produzione**
 - **Efficienza della prestazione**

- **Comunque la si veda la Qualità è sempre legata agli “Euro” !**

- **E magari può interessare anche il Professionista**

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 14 di 80

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma

Formazione Professionale Continua

Contabilità e Qualità

- La Qualità o la Non Qualità.....
- Prima o poi finisce nel bilancio
- Clienti che reclamano ... non diventano scritture contabili fino a che non comprano o non pagano o mi fanno causa.
- Lo scarto nascosto in magazzino non diventa fatto contabile fino a che non ripulire i magazzini dai rottami.....
- Una scarsa attenzione alla sicurezza o all'ambiente non diventa un fatto contabile .. Fino a che devo pagare delle sanzioni!

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Vf 15 di 80

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma

Formazione Professionale Continua

La Produzione di un bene "FISICO"

```
graph TD; subgraph Inputs; M1[Macchine]; M2[Materie Prime]; M3[Metodi di Lavoro]; M4[Manodopera]; end; Inputs --> P[Prodotto .t0]; P --> Mag[Magazzino t+1]; Mag --> C[Cliente che Acquista t+n];
```

Prima di t_0

Controlli pre-consegna

Controllo Finale

Controlli in magazzino

CARATTERISTICHE OGGETTIVAMENTE MISURABILI RISPETTO ALLE RICHIESTE

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Vf 16 di 80

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma

Formazione Professionale Continua

Qualità è quindi

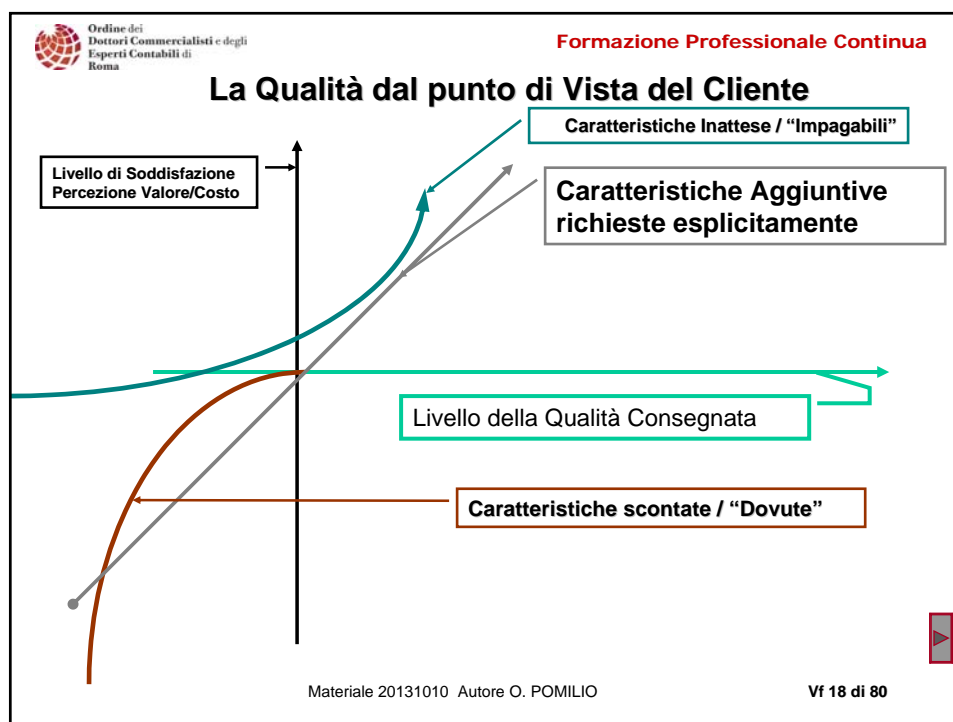
Far incontrare le caratteristiche di quanto “venduto” con le richieste ed aspettative di chi sta “comprando” nel rispetto della normativa cogente applicabile !

Vediamo nel caso di un prodotto : Esempi di caratteristiche di un prodotto :

- Peso, Colore,
- Dimensioni, Capacità
- Prestazioni in termini di : potenza, durata della prestazione
- Resistenza a stress fisici
- Intervalli climatici di operatività / conservabilità

Tutti requisiti misurabili in maniera oggettiva, attraverso strumenti o campioni tarati / certificati che forniscono misure riconducibili a valori quantitativi e quindi facilmente confrontabili.

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 17 di 80





Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma

Formazione Professionale Continua

Una possibile definizione di Servizio


Risultato di attività svolte per soddisfare le esigenze del cliente.

Le attività riguardano:

- l'interfaccia tra fornitore e cliente
- l'impatto all'interno dell'organizzazione,

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Vf 20 di 80

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua


Quindi la Qualità del servizio ...

- DEVE ESSERE OTTENUTA/CONTROLLATA IN MODO DIVERSO PERCHÉ...
- Il servizio esiste in quanto esiste un cliente che lo consuma al momento della sua produzione, questo non permette di applicare i modelli organizzativi classici basati esclusivamente sui controlli della produzione e quindi **NON SI PUÒ ESSERE CERTI DI CONSEGNARE UN SERVIZIO CONFORME AL CLIENTE** Perché ;
- In moltissimi casi il cliente è una “risorsa” indispensabile per la corretta erogazione del servizio;
- Il cliente si aspetta delle caratteristiche che potremmo non conoscere e che potrebbero essere non applicabili


**Servizio non corretto rispetto alle aspettative del Cliente
= Cliente Insoddisfatto**

DISSERVIZIO = CLIENTE INSODDISFATTO

- Un servizio percepito come insoddisfacente per il cliente comporta:
 - ⇒ A) Che comunque non è soddisfatto (e potrebbe vendicarsi)
 - ⇒ B) Che le sue aspettative per il futuro siano “modificate”



Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 21 di 80

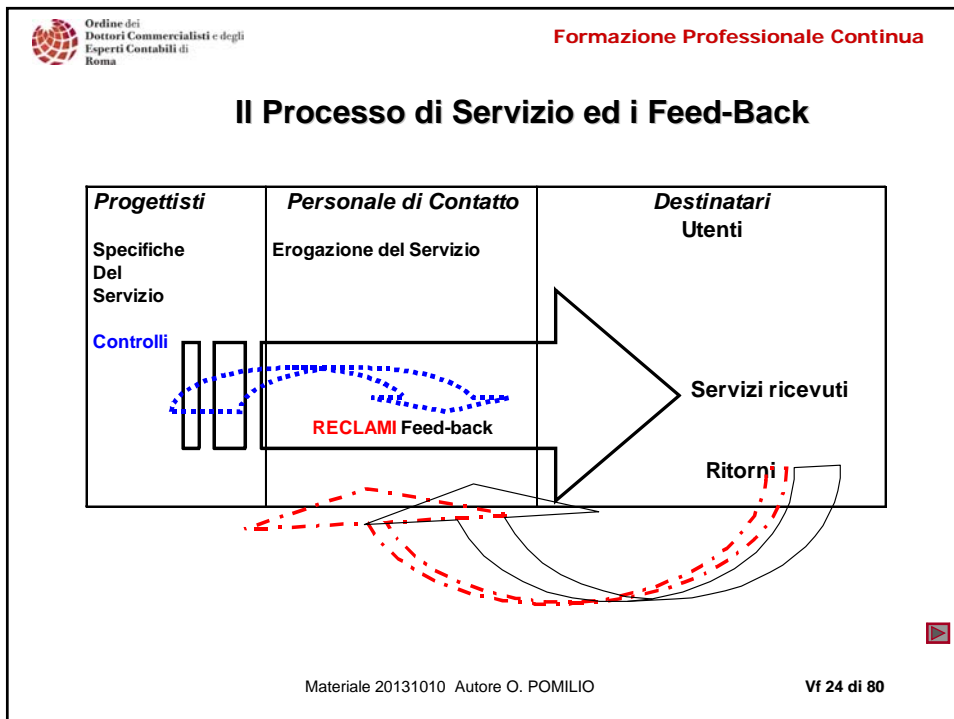
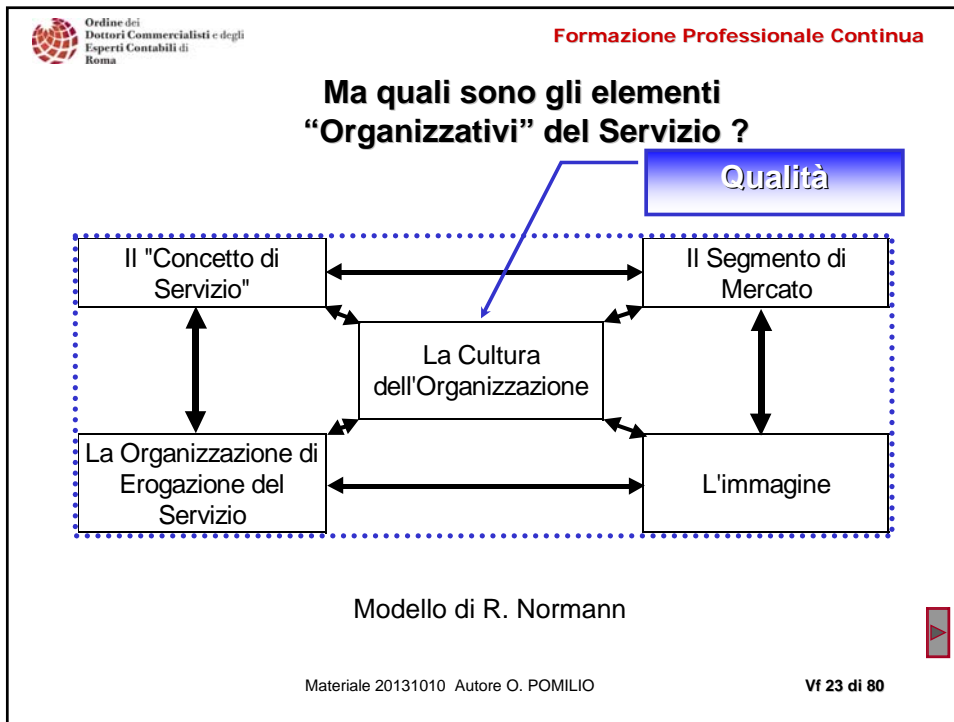
 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

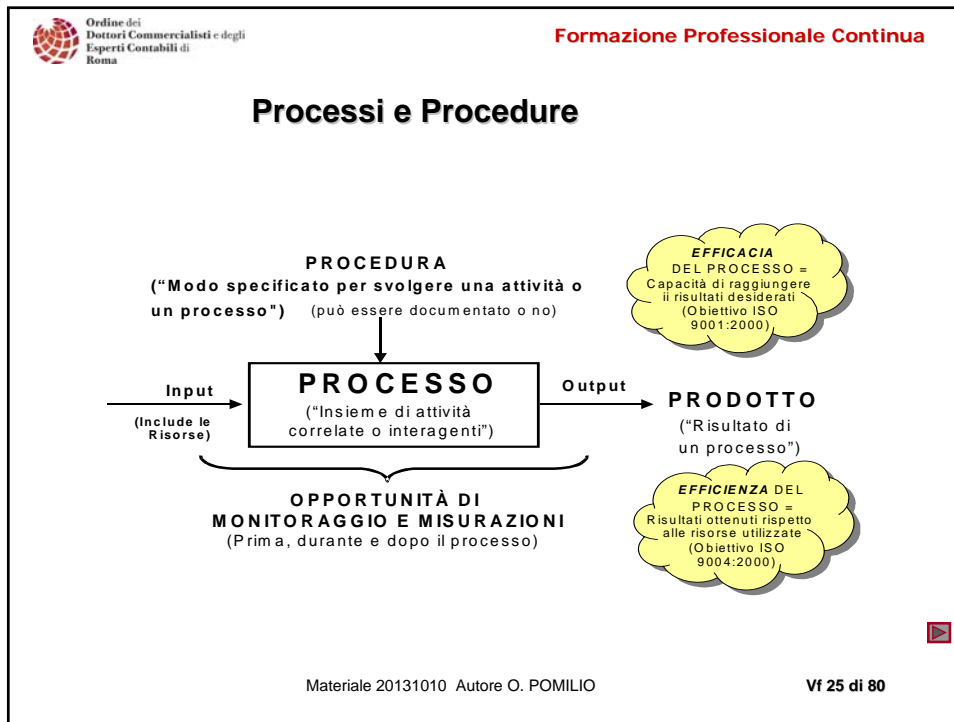
Formazione Professionale Continua


Che vuol dire ?

Molte delle caratteristiche dei Servizi Professionali non sono oggettivamente misurabili e la parte **GENERALMENTE IMPLICITA** ha il sopravvento sia da parte del Professionista che da parte del cliente

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 22 di 80





 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua


La Cultura dell'organizzazione

**Insieme di Valori Comuni e Condivisi che orientano il
comportamento delle organizzazioni (R. Normann)**

**Da Cultura a....
Qultura !**

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Vf 27 di 80

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

*Ma quale percorso ?
Gli 8 Principi della Qualità;*

- 1° **Organizzazione orientata al cliente**
- 2° **Leadership**
- 3° **Coinvolgimento del personale**
- 4° **Approccio basato sui processi**
- 5° **Approccio sistemico della gestione (Governo dei processi)**
- 6° **Miglioramento continuo**
- 7° **Decisioni basate su dati di fatto**
- 8° **Rapporti di beneficio reciproco con i fornitori**

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Vf 28 di 80

1° Principio Orientamento al Cliente

- **Le organizzazioni dipendono dai loro clienti e dovrebbero pertanto comprendere le loro esigenze presenti e future, ottemperare ai loro requisiti e tendere a superare le loro stesse aspettative.**
- **Ascolta il cliente.**
- **Non dare nulla per scontato, perché lo fa già il cliente**
- **Ad esempio: Il cliente da per scontati gli aspetti tecnici**



2° Principio: Leadership

- **Il vertice aziendale deve stabilire unità di intenti e di indirizzo dell'organizzazione. Esso dovrebbe creare e mantenere un ambiente interno che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi della organizzazione**
- **E' il Top management che da l'esempio.**
- **Ci deve essere un "Capo Squadra" che dia fiducia**
- **Se non si impegna il titolare ...**
- **Creare e sostenere valori comuni e modelli di regole etiche e di correttezza a tutti i livelli dell'organizzazione.**





3° Principio : Coinvolgimento del personale


- Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l'essenza di un'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di porre le loro capacità al servizio di tutta la organizzazione.
- Nei servizi ed a maggior ragione nei servizi professionali, la qualità del servizio è data dalle persone.
 - Il primo contatto avviene tra il cliente è l'ultima nella scala gerarchica (Centralinista)
 - Pochi gli studi sono composti da un solo Professionista e nessun collaboratore (NON siamo dei Tassisti !)
- Questi 3 principi sono fortemente legati tra di loro: impattano sulle Teste e sui Cuori



4° Principio : Approccio basato sui processi

- Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative risorse ed attività sono gestite come un processo
- Se non sai quel che fai :
- ⇒ A) Come lo organizzi?
 - ⇒ B) Come lo fai sistematicamente?
 - ⇒ C) Come lo controlli?
 - ⇒ D) Come lo migliori?
- Ma soprattutto sei in grado di valutare i rischi, le conseguenze e l'impatto delle attività sui clienti, sui fornitori e sulle altre parti interessate ?




 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

5° Principio : Approccio sistemico della gestione *(Governo dei processi)*

- **Identificare, comprendere e gestire un sistema di processi interconnessi, mirati a determinati obiettivi, migliora l'efficacia e l'efficienza della organizzazione.**
- **Il Servizio professionale non è solo competenza professionale**
- **Conosci i processi nascosti che ti permettono di raggiungere i risultati ?**
- **Quanto impattano sulla organizzazione attività e processi legati a :**
 - ⇒ **1° Informatica?**
 - ⇒ **2° Formazione?**
 - ⇒ **3° Gestione della CARTA?**
 - ⇒ **4° Obblighi Accessori (Privacy, Antiriciclaggio, Entratel)?**
- **Si possono gestire in modo da non impazzire?**

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 33 di 80

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

6° Principio : Miglioramento Continuo

- **Il miglioramento continuo dovrebbe essere un obiettivo permanente della organizzazione**
- **Siamo sicuri che non vi siano piccoli risparmi da ricercare ?**
- **Che in clienti non abbiano bisogno di altri servizi ?**
- **Che il mercato non avrà più scossoni ?**

→ Ci sentiamo i migliori ?

→ E' il momento di preoccuparci !

- **L'applicazione di questo principio seleziona le aziende eccellenti dalle mediocri.**

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 34 di 80



7° Principio : *Decisioni basate su dati di fatto*

- Le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati ed informazioni
- Avere dati e informazioni giuste, nel formato giusto, disponibili al momento giusto, alla persona giusta, nel modo giusto permette di prendere la decisione giusta
- Quando si deve decidere qualcosa è meglio avere le informazioni perché DOPO sono bravi tutti a dire cosa ANDAVA fatto !
- Questo principio è ricollegabile con il 2° e 3° principio: infatti se non vi è leadership e coinvolgimento del personale, difficilmente verranno prese delle decisioni
- L'applicazione di questo principio implica una dovuta attenzione alla efficacia dei sistemi informativi aziendali (non sono solo i computers...)



8° Principio : *Rapporti di beneficio reciproco con i fornitori.*

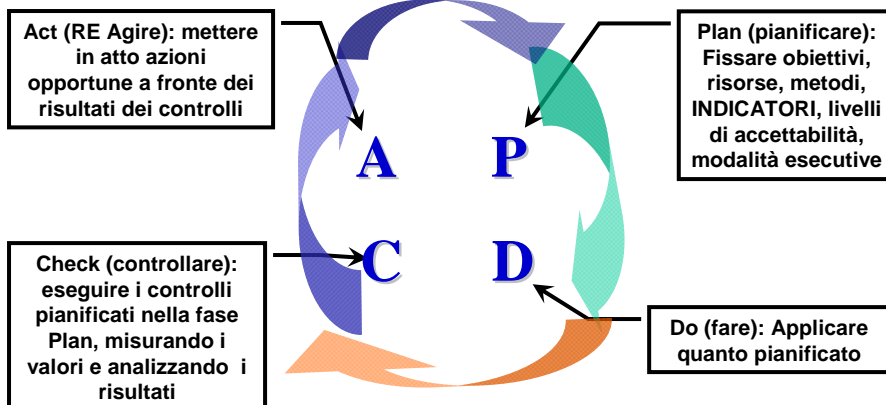
- Una organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti ed un rapporto di reciproco beneficio migliora, per entrambi, la capacità di creare valore
- Esiste ancora una organizzazione (Studio Professionale) che riesce a fare tutto da sola ?
- Perché rischiare di essere "ricattati" da un fornitore non all'altezza ?
- Non conviene ragionare nella logica del Win / Win ?
- L'applicazione di questo principio implica una dovuta attenzione alla identificazione e definizione delle attività in outsourcing



In altre parole ...

- dovendo Migliorare (6° QMP),
- come richiesto dagli Stakeholders (1° QMP),
- occorre che la Direzione si impegni a fissare degli obiettivi (2° QMP)
- che, con il coinvolgimento del Personale (3° QMP)
- verranno raggiunti gestendo i diversi processi aziendali (5° QMP), sia interni (4° QMP) che affidati all'esterno (8° QMP),
- monitorando sistematicamente l'andamento (7° QMP)

.... Tramite questo approccio



PDCA non Basta

PDCA Aiuta a prepararsi ma senza DPK e CTA da nessuna parte si va !

→ Deep Processes' Knowlegde

→ Clear Target Awarness

Cioè parlando come "magnamo"

Conoscenza profonda dei processi

Consapevolezza sugli obiettivi

Altrimenti è ... Fatica

Cosa ne pensate ?

Se Non ci siamo convinti possiamo pure fermarci qui !

NON sono obbligatori ...


a me NON servono ...

→ Ma se ci sembra che prima di fare queste affermazioni:

→ forse visto che siamo qui ...

→ ... magari mi da qualche spunto

→ possiamo vedere, alcuni aspetti pratici

 **Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma**


Formazione Professionale Continua

Gli 8 QMP e la normativa sui Sistemi di Gestione per la Qualità


Il 15 dicembre 2000 la ISO ha emesso le 3 seguenti norme, successivamente aggiornate e recepite in Italia dalla Uni:

Versioni

- **UNI EN ISO 9000:2005 : Sistemi di Gestione per la Qualità : Fondamenti e Vocabolario;**
- **UNI EN ISO 9001:2008 : Sistemi di Gestione per la Qualità : Requisiti**
- **UNI EN ISO 9004:2009 : Gestire un'organizzazione per il successo durevole L'approccio della gestione per la qualità;**



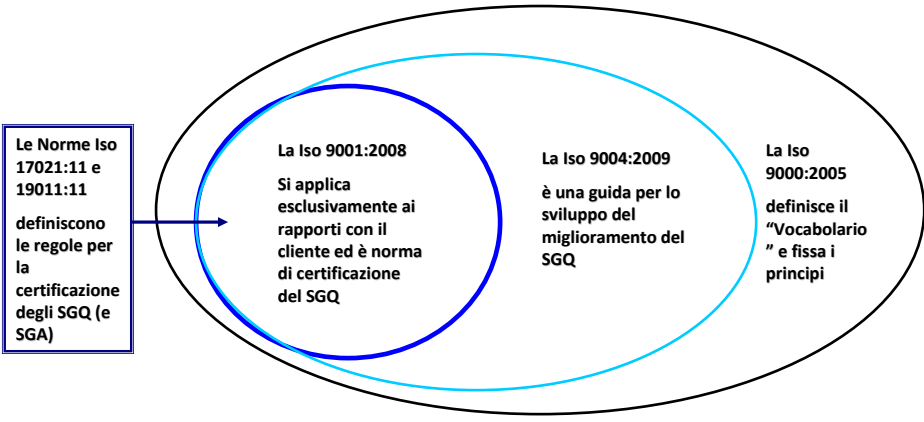
Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 41 di 80

 **Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma**

Formazione Professionale Continua

Le interazioni tra le Norme Iso 9000 sui SGQ

Le Norme Iso 17021:11 e 19011:11 definiscono le regole per la certificazione degli SGQ (e SGA)



Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 42 di 80

Efficacia del Modello e dei Principi

Questi principi possono essere efficacemente applicati, attraverso l'uso delle norme, se :

- sono condivisi nella organizzazione
- sono fatti propri da tutti le Risorse della Organizzazione
- sono applicati in modo continuo e con impegno

In caso contrario il risultato sarà una perdita di tempo per tutti !!!

Ma se ci convinciamo della loro validità come possiamo applicarli?

Gestire i Processi conoscendoli

- per non correre rischi...
- ... CONOSCI TE STESSO !

Sistemi di gestione

I sistemi di gestione sono finalizzati a stabilire delle politiche e degli obiettivi e a operare per il loro raggiungimento nel tempo, anche attraverso la modifica delle attività aziendali.

Un sistema di gestione, perché sia tale, richiede che le attività siano strutturate in una serie di processi opportunamente correlati tra loro, in modo da organizzare correttamente e coerentemente quanto necessario per raggiungere gli obiettivi stabiliti.

Sistemi di gestione

L'applicazione di un sistema di gestione, a maggior ragione in contesti aziendali snelli e flessibili, può e deve essere un fattore abilitante e non un fattore debilitante.

Per forza di cose esso richiede degli sforzi e delle attenzioni, ma questi devono essere coerenti ai rischi d'impresa e bilanciare l'efficacia con l'efficienza nella gestione delle informazioni, inclusi i dati personali, in conformità ai requisiti normativi e alle aspettative delle parti interessate.

Ad esempio la gestione dei dati personali, è regolata in Italia da un insieme di normative e provvedimenti emessi sia dal Parlamento sia dal Garante per la Privacy. Questi documenti fissano dei requisiti senza però inserirli in un quadro organico, con il rischio concreto che i principi stessi a cui si ispirano vadano disattesi anche in caso di loro completo adempimento.

Applicazione dell'approccio per processi

- a) Identificare i processi necessari per il SGQ e la loro applicazione in tutta l'organizzazione
- b) Stabilire la sequenza e l'interazione di questi processi
- c) Determinare i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficacia di attuazione e di controllo di questi processi
- d) Assicurare la disponibilità di risorse e di informazioni necessarie per supportare l'attuazione ed il monitoraggio di questi processi
- e) Misurare, monitorare e analizzare questi processi
- f) Adottare azioni necessarie per raggiungere i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi

Elementi Costitutivi dei processi

→ **Gli elementi in Ingresso e gli elementi in Uscita**

→ **Le attività**

- ⇒ Sono i singoli elementi che definiscono cosa si fa nel processo per ottenere determinati risultati (OUTPUT)
- ⇒ Ognuna di queste attività viene identificata attraverso chi fa, cosa, come e dove viene documentato il controllo per assicurare che la attività sia stata conclusa correttamente;
- ⇒ Ogni attività riceve degli input dalle attività precedenti e consegna degli output a quelle successive.

→ **Le risorse**

- ⇒ Cosa serve per far funzionare il processo); Sono il "carburante" che permette alle singole attività, e quindi ai processi, di funzionare
- ⇒ Queste sono : le risorse umane, le risorse materiali, le risorse immateriali (es. servizi specifici) ed **il tempo**
- ⇒ La loro gestione, più o meno efficiente, determina la efficienza complessiva del processo.

→ **Le responsabilità**

⇒ **Chi assicura il corretto funzionamento**

- **Responsabilità delle attività** : prevale la competenza a fare
- **Responsabilità del Processo "Process Owner"** : prevale la competenza a gestire



Processi e Servizi tipici dello studio Professionale

- Tenuta della contabilità e adempimenti connessi
- Consulenza Aziendale (Generica e specialistica, incluse operazioni straordinarie, perizie e valutazioni)
- Incarichi Sindacali e Revisione Contabile
- Assistenza nel contenzioso Tributario
- Procedure Concorsuali
- Gestione delle Dichiarazioni dei redditi e rapporti con l'Amministrazione Finanziaria
- Attività di Supporto alla formazione dei bilanci
- Attività Amministrative di supporto (sportello)
- Altre attività della Tariffa professionale

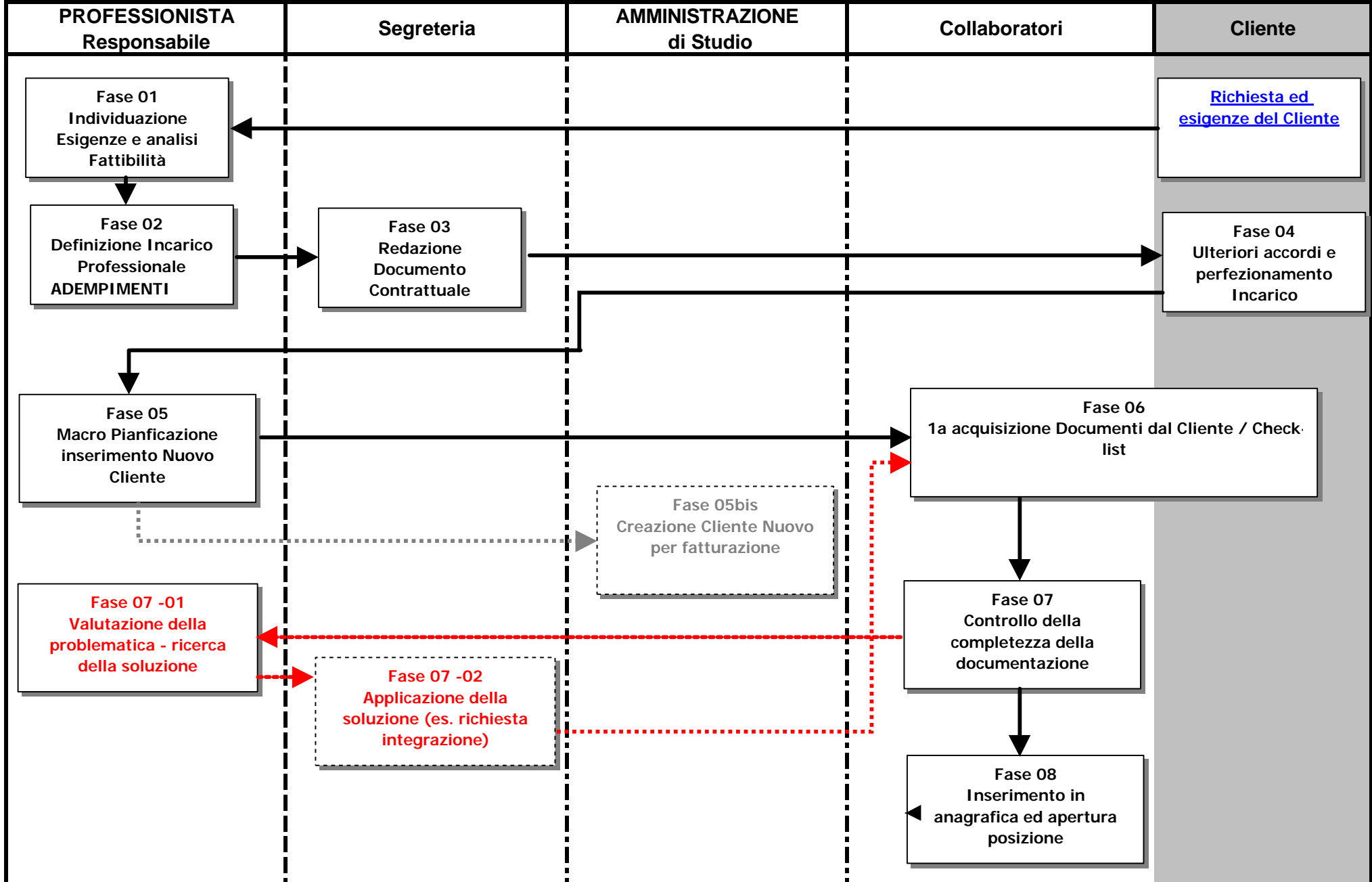


Ad Esempio

Tenuta della contabilità e adempimenti connessi

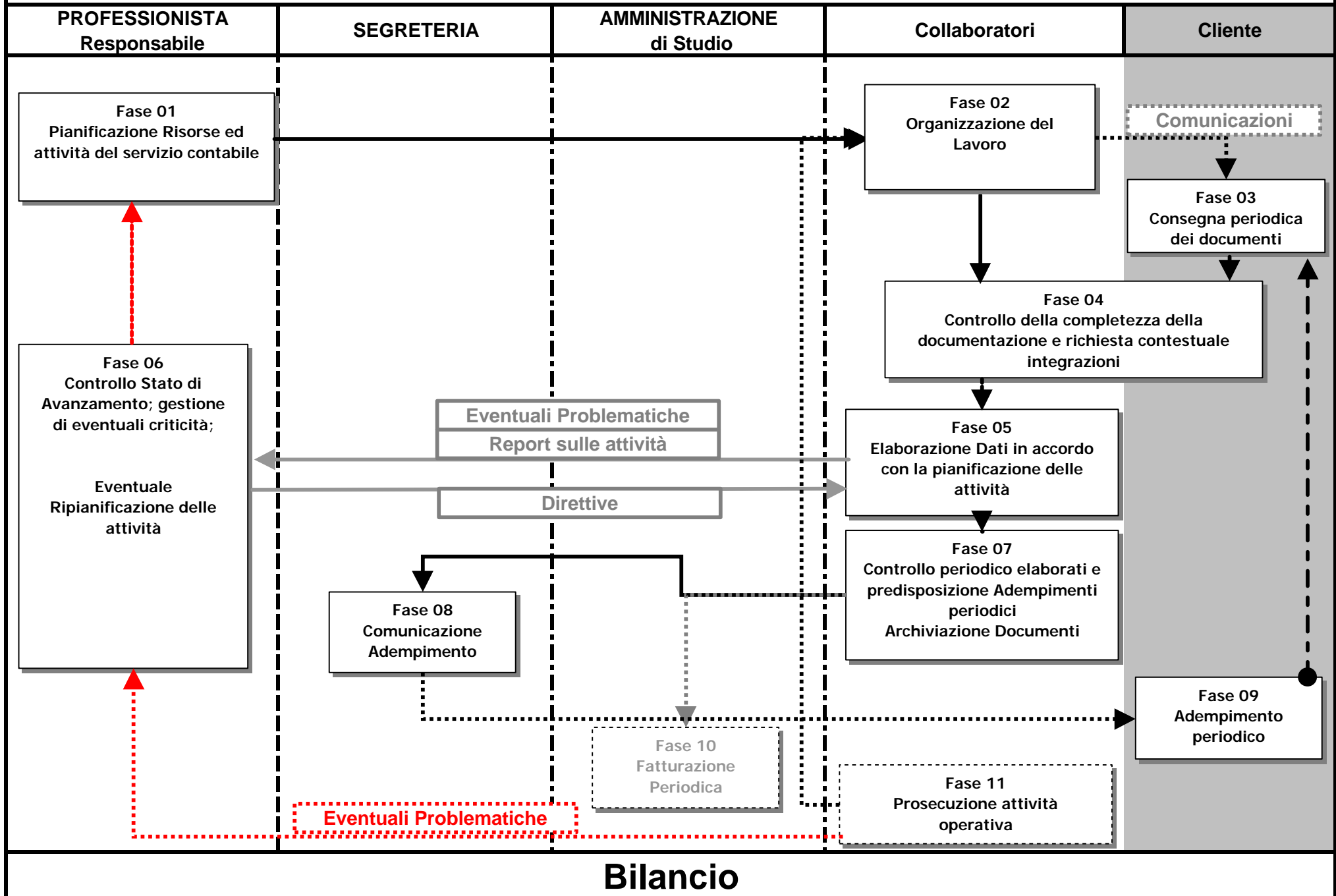
- Elementi in ingresso : Richieste del Cliente, normativa cogente
- Risorse Coinvolte : Professionista ed operatori
- Infrastrutture : Strumenti di calcolo, telecomunicazioni
- Principali attività : Acquisizione Documenti, elaborazioni, gestione delle scadenze.
- Progettazione : di processo
- Pianificazione : essenziale per il rispetto delle scadenze
- Ruolo del Cliente : critico per il rispetto delle scadenze
- Elementi in uscita : Contabilità aggiornata, evidenza del rispetto scadenze
- Strumenti di Controllo : carte di controllo, audit di processo, spunta
- Rapporti con altri processi esterni : gestione infrastrutture ICT,

Macro Attività Acquisizione del Cliente

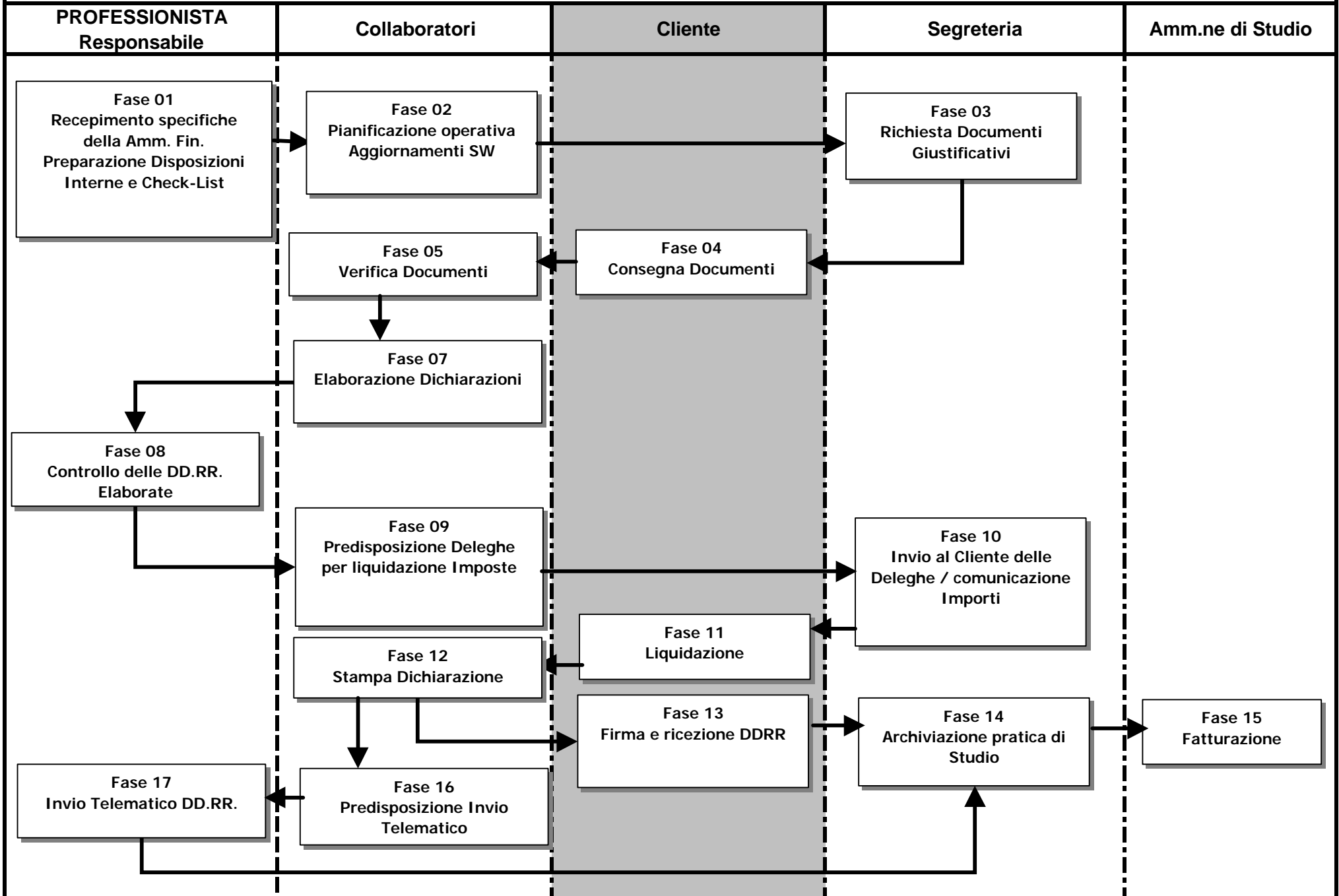


Contabilità

Processo Gestione della Contabilità



Processo Gestione delle DD.RR.





Incarichi Sindacali e Revisione Contabile

- **Elementi in ingresso** : Richieste del cliente, normativa cogente
- **Risorse Coinvolte** : Professionisti abilitati, Collaboratori
- **Infrastrutture** : Informatica (elaborazione testi)
- **Principali attività** : esecuzione di quanto previsto dalla Normativa
- **Progettazione** : non indispensabile (solo nei casi complessi)
- **Pianificazione** : Essenziale per il rispetto della normativa cogente
- **Ruolo del Cliente** : Disponibilità alle visite
- **Elementi in uscita** : verbali compilati correttamente, eventuali segnalazioni alle altre parti interessate
- **Strumenti di Controllo** : verifica di quanto registrato
- **Rapporti con altri processi esterni** : Contatti con altre parti coinvolte



Consulenza Aziendale (Generica e specialistica, incluse operazioni straordinarie, perizie e valutazioni)

- **Elementi in ingresso** : Richieste del Cliente, normative applicabili
- **Risorse Coinvolte** : Professionista
- **Infrastrutture** : Strumento di elaborazione
- **Principali attività** : Studio e realizzazione
- **Progettazione** : essenziale per garantire il risultato
- **Pianificazione** : della progettazione e del rilascio del servizio
- **Ruolo del Cliente** : Critico nella fase iniziale e nella accettazione delle proposte
- **Elementi in uscita** : le specifiche operative
- **Strumenti di Controllo** : rispetto dei tempi e della documentazione prodotta
- **Rapporti con altri processi** : eventuali contributi di professionisti esterni (competenze / attribuzioni non possedute)



Assistenza nel contenzioso Tributario

- **Elementi in ingresso : Comunicazione della Amministrazione Finanziaria, normativa cogente**
- **Risorse Coinvolte : Professionista e collaboratori**
- **Infrastrutture : strumenti di supporto per la gestione**
- **Principali attività : Studio problematica e discussione**
- **Progettazione : come strumento di gestione**
- **Pianificazione : per assicurare il rispetto dei tempi previsti**
- **Ruolo del Cliente : fonte di informazione**
- **Elementi in uscita : documentazione e rappresentanza**
- **Strumenti di Controllo : verifica della correttezza dei documenti e delle attività**
- **Rapporti con altri processi esterni : attività delle altre parti interessate**



Procedure Concorsuali

- **Elementi in ingresso : incarico del Tribunale**
- **Risorse Coinvolte : Professionista (curatore) e collaboratori**
- **Infrastrutture : Strumenti informatici per elaborazioni periodiche**
- **Principali attività : quelle previste dalla normativa**
- **Progettazione : gestione della “commessa”**
- **Pianificazione : indispensabile per non “perdere il filo”**
- **Ruolo del Cliente : Tribunale**
- **Elementi in uscita : attività ricorrenti**
- **Strumenti di Controllo : diversificati ma essenziali considerando i rischi connessi all’incarico**
- **Rapporti con altri processi esterni : pluralità di parti interessate (molto diversificate)**




Gestione delle Dichiarazioni dei redditi e rapporti con l'Amministrazione Finanziaria

- **Elementi in ingresso** : Normativa cogente, output della contabilità
- **Risorse Coinvolte** : Professionista ed operatori
- **Infrastrutture** : Strumenti di calcolo, telecomunicazioni
- **Principali attività** : predisposizione DDRR.
- **Progettazione** : di processo
- **Pianificazione** : essenziale per il rispetto delle scadenze
- **Ruolo del Cliente** : critico per la raccolta documenti
- **Elementi in uscita** : Trasmissione Entratel OK, DDRR compilata, F24
- **Strumenti di Controllo** : carte di controllo, audit di processo, spunta
- **Rapporti con altri processi esterni** : gestione infrastrutture, rapporti con l'Amministrazione Finanziaria



Processi di Supporto al Funzionamento dello Studio

- **Gestione delle Infrastrutture**
- **Formazione del Personale e dei professionisti (inclusa la FPC)**
- **Gestione della documentazione ed archiviazione**
- **Processi di controllo**
- **Fatturazione**
- **Rapporti con i clienti**
- **Processi Direzionali**

 **Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma**

Formazione Professionale Continua

Processi di Supporto al Funzionamento dello Studio : gestione Formazione

- **Elementi in ingresso** : Livello di Competenza delle Risorse, Normativa cogente
- **Risorse Coinvolte** : Professionista e collaboratori
- **Infrastrutture** : in funzione della modalità di erogazione
- **Principali attività** : Formazione dei partecipanti
- **Progettazione** : Nessuna
- **Pianificazione** : essenziale per il rispetto degli obiettivi e la gestione del tempo
- **Ruolo del Cliente** : inesistente (lo da per scontato)
- **Elementi in uscita** : Professionisti e Risorse Competenti
- **Strumenti di Controllo** : Registri /Agende
- **Rapporti con altri processi esterni** : Enti coinvolti x la formazione

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 57 di 80

 **Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma**

Formazione Professionale Continua

Altre attività “trasversali” da gestire

→ Facciamo l’elenco degli obblighi normativi che impattano le attività Professionali dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili.

Adempimenti legati agli incarichi

+

Obblighi Professionali

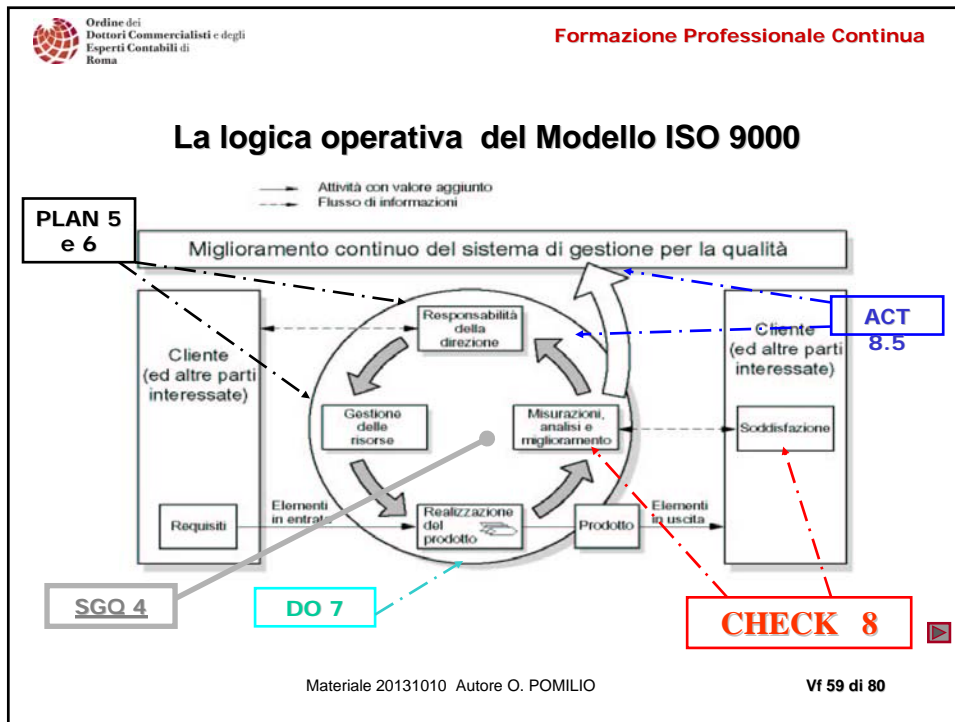
Come ci si salva ?


Materiale 20131010 Autore O. POMILIO


Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Qualcosa di più Comodo e meno pericoloso ?

Vf 58 di 80



Formazione Professionale Continua

Lo scopo della Norma ISO 9001:2008

1.1 Scopo

→ La presente norma internazionale specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità quando un'organizzazione:

- ⇒ a) ha l'esigenza di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili,
- ⇒ b) desidera accrescere la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili.

→ **Nota** : Nella presente norma internazionale, il termine "prodotto" si applica limitatamente al prodotto destinato al, o richiesto dal, cliente.

→ **Prodotto** : Risultato di un processo, quindi si intende anche, e soprattutto, servizio.

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 60 di 80

I Documenti del Sistema Gestione per la Qualità

- **Documento (3.7.2)** : Informazioni con il loro mezzo di supporto
- **Informazione (3.7.1)** : Dati Significativi
- **Specificia (3.7.3)** : Documento che stabilisce i requisiti
- **Manuale della Qualità (3.7.4)** : Documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di una organizzazione (esso è composto da Campo di Applicazione, richiamo alle procedure e descrizione della interazione dei processi)
- **Piano della Qualità (3.7.5)** : Documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure, e le risorse associate, devono essere utilizzate da chi e quando;
- **Procedura (3.4.5)** : Modo specificato per svolgere un'attività o un processo
 - **Possono essere documentate oppure no** – Quando una procedura è documentata, si adotta l'espressione "procedura scritta" o "procedura documentata". Il documento che contiene una procedura può essere chiamato "documento di procedura".

Come devono essere gestiti

La documentazione del sistema di gestione per la qualità deve includere:

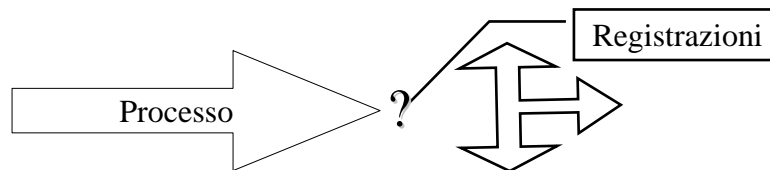
- a) dichiarazioni documentate sulla politica per la qualità e sugli obiettivi per la qualità,
- b) un manuale della qualità,
- c) le procedure documentate richieste dalla presente norma internazionale,
- d) i documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi,
- e) le registrazioni richieste dalla presente norma internazionale (vedere 4.2.4).

→ **La procedura che gestisce il processo documentale deve prevedere opportune modalità per :**

- a) approvare i documenti, circa l'adeguatezza, prima della loro emissione,
- b) riesaminare, aggiornare (quando necessario) e riapprovare i documenti stessi,
- c) assicurare che vengano identificate le modifiche e lo stato di revisione corrente dei documenti,
- d) assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili sui luoghi di utilizzazione,
- e) assicurare che i documenti siano e rimangano leggibili e facilmente identificabili,
- f) assicurare che i documenti di origine esterna siano identificati e la loro distribuzione sia controllata,
- g) prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

Cosa sono le registrazioni.

- **Registrazione (3.7.6)** : Documento che riporta risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte;
- Si chiamano registrazioni e basta (sparito “della Qualità”);
- Sono l'elemento che permette di valutare la efficacia del Sistema di gestione per la Qualità;
- È interessante sottolineare che ogni qual volta viene richiesta una registrazione di qualcosa si aggiunge un collegamento con “azioni conseguenti” : ciò significa che la registrazione tiene traccia anche della decisione e quindi del processo attuato.



Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Vf 63 di 80

E come vanno gestite

Le registrazioni devono essere predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti e dell'efficace funzionamento del sistema di gestione per la qualità.

Le registrazioni devono rimanere leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

Deve essere predisposta una procedura documentata per stabilire le modalità necessarie per

- ⇒ l'identificazione,
- ⇒ l'archiviazione,
- ⇒ la protezione,
- ⇒ la reperibilità,
- ⇒ la definizione della durata di conservazione
- ⇒ le modalità di eliminazione delle registrazioni.

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO

Vf 64 di 80

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma

Formazione Professionale Continua

La Responsabilità della Direzione 5 (5.1 -> 5.6)

→ La Politica, obiettivi, attribuzione delle responsabilità prima responsabilità,....

5 RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della direzione
5.2 Attenzione focalizzata al cliente
5.3 Politica per la qualità
5.4 Pianificazione per la qualità

5.5 Responsabilità Autorità e comunicazione.

5.6 Riesame da parte della direzione

5.4.1 Obiettivi per la qualità.
5.4.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità
5.5.1 Responsabilità e autorità
5.5.2. Rappresentante della direzione
5.5.3 Comunicazioni interna
5.6.1 Generalità
5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame
5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

I risultati degli Audit,
•Le informazioni di ritorno da parte del cliente,
•Le prestazioni dei processi e la conformità dei prodotti,
•Lo stato delle azioni correttive e preventive,
•Le azioni a seguire da precedenti riesami effettuati dalla direzione,
•Le modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità,
•Le raccomandazioni per il miglioramento.

Decisioni ed azioni relative:
•Al miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei suoi processi,
•Al miglioramento dei prodotti in relazione ai requisiti del cliente,
•Ai bisogni di risorse.

... dimostrata anche con il Riesame della Direzione

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 65 di 80

Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Roma

Formazione Professionale Continua

La Gestione delle Risorse 6 (6.1 -> 6.4)

→ Questo requisito è legato al riesame della direzione vedi 5.6.3 c) ed è l'altra gamba della responsabilità della Direzione

- ⇒ 6.1 Risorse in Generale
- ⇒ 6.2 Risorse Umane
- ⇒ 6.3 Infrastrutture
- ⇒ 6.4 Ambiente di lavoro

→ e non solo

→ la ISO 9004:2000 richiamava :

- ⇒ [6.5 Informazioni \(Integrazione con il Sistema Informativo\)](#)
- ⇒ [6.6 Fornitori e partner \(integrazioni con il Sistema Mercato\)](#)
- ⇒ [6.7 Risorse Naturali \(integrazione con ISO 14000\)](#)
- ⇒ [6.8 Risorse economico-finanziarie \(integrazione con i sistemi di controllo di gestione\)](#)

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 66 di 80

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO 7 (7.1 -> 7.6)


- 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
- 7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto
- 7.2 Processi relativi al cliente
- 7.3 Progettazione e sviluppo
- 7.4 Approvvigionamento
- 7.5 Produzione ed erogazione di servizi
- 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

→ 1° Pianificare

→ 2° Pianificare

→ 3° Pianificare

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 67 di 80

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

7.2 Processi relativi al Cliente

7.2.1 Determinazione dei requisiti del Prodotto

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto (attività contrattuale)

⇒ L'organizzazione deve riesaminare i requisiti relativi al prodotto. Questo riesame deve essere effettuato prima che l'organizzazione si impegni a fornire un prodotto al cliente ed ha lo scopo di verificare che non ci siano ambiguità circa il contenuto della prestazione (vedi possibili collegamenti con il codice deontologico)

7.2.3 Comunicazione con il cliente

L'organizzazione deve stabilire ed attivare modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito a:

- a) informazioni relative al prodotto,
- b) quesiti, gestione di contratti o ordini e relativi emendamenti,
- c) informazioni di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami.

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 68 di 80

7.3 Progettazione e Sviluppo

- 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo (il percorso)
- 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e allo sviluppo (da dove si parte)
- 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo (cosa devo fare)
- 7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo (sto seguendo il piano ?)
- 7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo (sto progettando le specifiche tecnicamente corrette ?)
- 7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo (quanto progettato è quello che serve/ che mi ha richiesto il cliente/ che si può realmente applicare ?)
- 7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo (come gestire le eventuali modifiche)

Notare che è importante che le registrazioni facciano riferimento alle azioni intraprese nel caso in cui quanto pianificato non sia poi effettivamente realizzato

7.4 Approvvigionamento

- 7.4.1 Processo di Approvvigionamento
 - Gestire i fornitori e valutarli nel caso in cui siano critici (es. attività in Outsourcing o fornitori monopolisti : se si comportano “male” che costi sopporto ?)
- 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento
 - ⇒ Fare in modo che non vi siano ambiguità nelle specifiche di acquisto
- 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati
 - ⇒ In che modo controllo le forniture

Formazione Professionale Continua

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi : Definire le regole di come svolgere i servizi per evitare errori;

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi : Definire regole più severe nel caso in cui erogo dei servizi in cui corro il rischio che il “disservizio” venga rilevato dal cliente !

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità : non perdersi i pezzi e ricostruire la storia della pratica/ del servizio

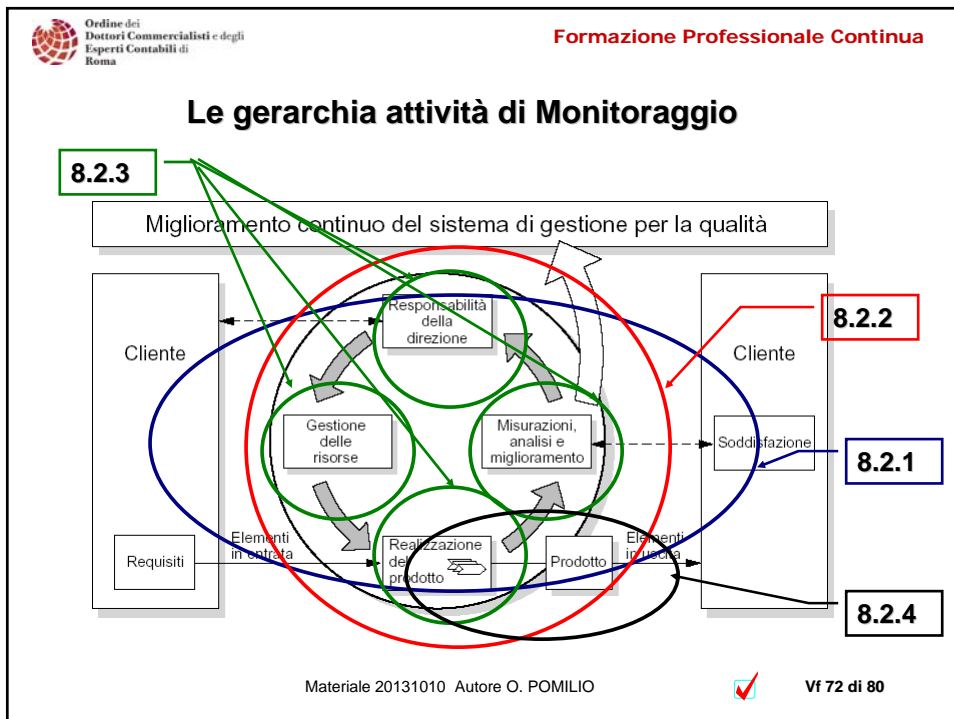
7.5.4 Proprietà del cliente : non perdersi le “carte” ed i documenti del cliente (oltre alle informazioni)

7.5.5 Conservazione dei prodotti : la logistica (peserà poco ... ma è sempre importante)

e non solo 7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

➔ L'organizzazione deve individuare i monitoraggi e le misurazioni che vanno effettuati nonché i dispositivi di monitoraggio e di misurazione necessari a fornire evidenza della conformità dei prodotti ai requisiti determinati.

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 71 di 80



La “NON QUALITÀ” è (8.3)

Quando il Servizio non soddisfa i requisiti (del cliente e/o dello studio e/o delle norme cogenti applicabili).

E cosa faccio ?

Intanto comincio a pensare di non fare più lo stesso errore !!!!!




Perché conviene gestire le Cose che non vanno (Non conformità)

- Si mettono in evidenza gli errori e le situazioni non desiderate;
- Si può intervenire prima che queste situazioni divengano ingestibili e “Costose”
- Stimola la cultura dell’attenzione e della prevenzione degli errori (costi e perdita di fatturato)
- Perché si acquisisce esperienza e si forniscono gli elementi per procedere al miglioramento.....

Il Miglioramento inizia anche quando non commettiamo più gli stessi errori




 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

Come gestire le Non Conformità

- Identificare le diverse tipologie :
 - Per Tipologia : Interne, Esterne, di processo;
 - Per gravità : gravi, marginali (esempio legandole anche ai costi effettivi sostenuti)
- Formalizzare le regole per la loro gestione, definendo chiaramente le responsabilità per il loro trattamento immediato ed i passi successivi per rimuoverle definitivamente
- Sensibilizzare l'organizzazione
- Porre come obiettivo iniziale "Più ne troviamo e meglio è !"

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 75 di 80

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

Non fare più gli stessi errori

• **Azione Correttiva** : Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o altra situazione indesiderabile rilevata;

Ed evitare quelli NUOVI ! (8.5)

• **Azione Preventiva** : Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o altra situazione potenziale indesiderabile;

→ **Il ciclo delle Azioni di Miglioramento**

- a) la raccolta i tutti gli spunti di miglioramento e situazioni indesiderate (ivi inclusi i reclami dei clienti e non conformità rilevate),
- b) l'individuazione degli impatti e delle cause delle situazioni indesiderate
- c) la valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi di tali situazioni e prevenirne di nuove,
- d) l'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie,
- e) la registrazione dei risultati delle azioni attuate
- f) il riesame delle azioni attuate, per valutare che il problema si sia stato veramente risolto e che non si sia spostato da un'altra parte nel Sistema
- g) Se OK, l'acquisizione di tali modalità operative nel Sistema di Gestione

Materiale 20131010 Autore O. POMILIO Vf 76 di 80

La Certificazione dei Sistemi di Gestione

- **Certificazione:** Procedura mediante la quale una terza parte indipendente (detta organismo di certificazione) dichiara che, con ragionevole attendibilità un determinato prodotto, processo o servizio è conforme a una specifica norma o a un altro documento normativo.
- **Certificato di Conformità:** Documento emesso da una terza parte indipendente (organismo di certificazione) secondo le regole di un sistema di certificazione, il quale indica che, con sufficiente certezza, un determinato prodotto, processo o servizio è conforme a una specifica norma o ad un altro documento normativo
- **Organismo di Certificazione:** Organizzazione che effettua la certificazione di conformità relativa di prodotti, processi, servizi e personale tecnico, rilasciando certificati di conformità e/o marchi di conformità.

Tipi di certificazione

**Certificazione
prodotti/servizi**

Attesta la conformità del prodotto/servizio a
specifiche norme o altri documenti normativi

**Certificazione
sistemi di gestione
per la qualità
(processo volontario)**

Attesta la conformità del sistema qualità
dell'azienda alle prescrizioni della norma
ISO 9001 per una azienda che vuole
operare in regime di Gestione della Qualità

**Certificazione
persone
(processo volontario)**

Attesta che una determinata persona (Valutatori
di SGQ, Prove non distruttive, Saldatori) possiede
i requisiti necessari e sufficienti per operare con
competenza e professionalità in un determinato
settore

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma


Formazione Professionale Continua

La qualità nei processi di studio

Sede dell'Ordine Dottori Commercialisti Esperti Contabili

Roma, 10 ottobre 2013
Luca Ralli

**Materiale Riservato Commissione Qualità
ODCEC Roma Autore Luca Ralli**

 Ordine dei
Dottori Commercialisti e degli
Esperti Contabili di
Roma

Formazione Professionale Continua

L'agenda della giornata

- ICT e QUALITA' dei servizi professionali**
- Esempi pratici**

ICT e QUALITA' dei servizi professionali

ICT = Information and Communication Technology

Insieme dei **metodi** e delle **tecnologie** che compongono i sistemi di trasmissione, ricezione, elaborazione e conservazione delle informazioni.

**Materiale Riservato Commissione Qualità
ODCEC Roma Autore Luca Ralli**

ICT e QUALITA' dei servizi professionali

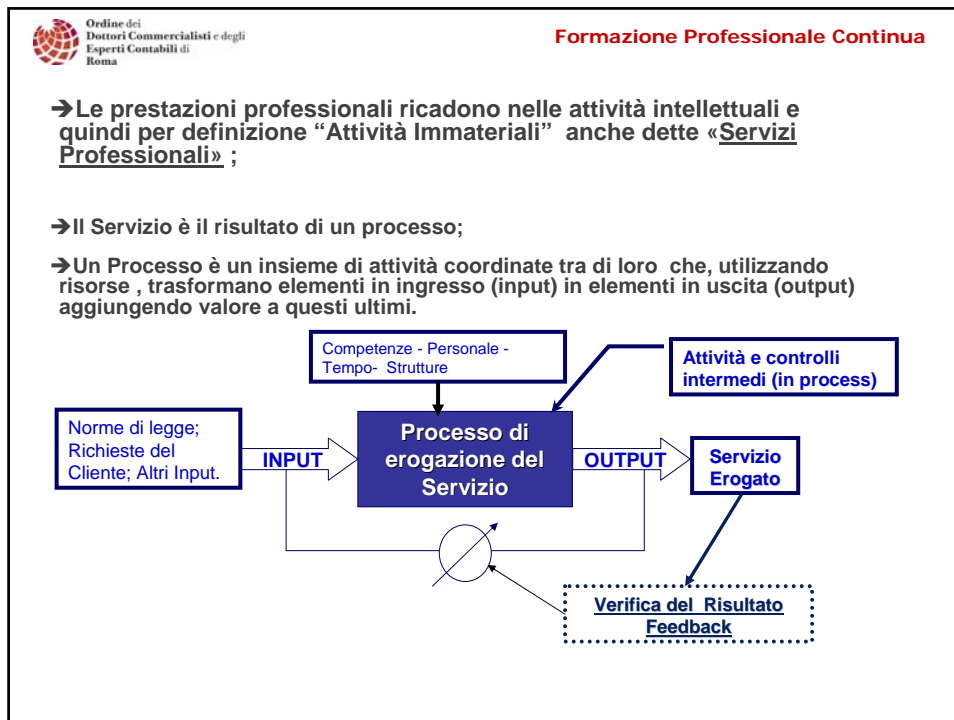
QUALITA' = Grado con cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfano dei requisiti

→ Requisito: è un'esigenza o aspettativa che può essere **espressa** ed è **generalmente implicita o cogente**

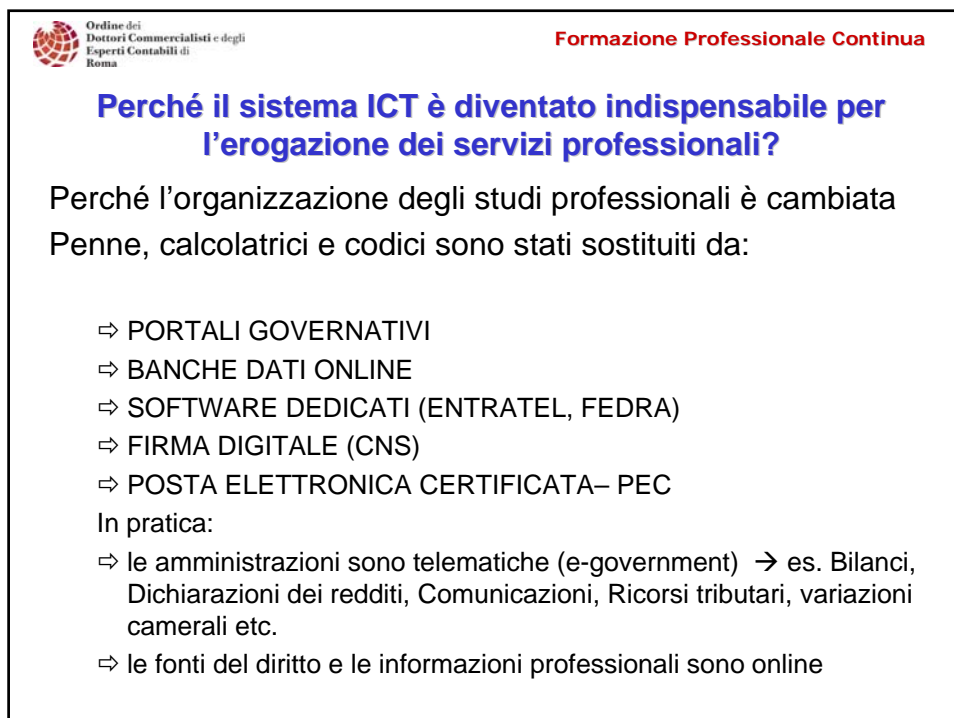
- **Espressa:** nota e definita
- **Generalmente implicita:** è uso o prassi comune per l'organizzazione, per i suoi clienti e per le altre parti interessate → in pratica è data per scontata
- **Cogente :** stabilita in un norma di legge (o equivalente)

Normativa Cogente per il Professionista:

- **Dlgs 196/03 : T.U. Privacy**
- **Dlgs 231/07 : Antiriciclaggio**



Materiali Riservati Commissione Qualità ODCEC Roma Autore Luca Ralli



ICT e QUALITA' dei servizi professionali

Quindi per fornire un servizio professionale la tecnologia (ICT) ha un ruolo fondamentale per:

- l'aggiornamento professionale
- la gestione dei flussi informativi interni ed esterni
- l'elaborazione e la conservazione dei dati (una mole enorme)

E' evidente che pilastro della qualità del servizio reso da uno studio professionale è anche il sistema ICT

**Materiale Riservato Commissione Qualità
ODCEC Roma Autore Luca Ralli**

ICT e QUALITA' dei servizi professionali

In assenza di adozione di precisi standard tecnici quali le certificazioni:

- ISO 22301 Business continuity/Continuità operativa
 - ISO 27001 Certificazione di Sistema di Gestione
- la tenuta della parte del sistema ICT di studio si affida :
- Alle capacità/conoscenze del **singolo...**
 - Alla esperienza dei **colleghi/collaboratori...**
 - Alla professionalità dei **tecnici...**

In sostanza il sistema ICT, pilastro dello studio professionale, conta su noi stessi

Qual'è la parte più importante di un sistema informatico?

- **L'HARDWARE DI ELABORAZIONE DATI**

→ ovvero i server

- **LA RETE DI TRASMISSIONE DATI**

→ ovvero l'infrastruttura di rete

Entrambe le componenti devono avere le seguenti caratteristiche:

- Affidabilità (...non si deve guastare nel tempo...)
- Efficienza (...deve utilizzare meno risorse possibili...)
- Disponibilità (...deve lavorare nel tempo previsto...)
- Sicurezza (...protezione da rischi o minacce...)

Materiale Riservato Commissione Qualità ODCEC Roma Autore Luca Ralli

Quindi un buon sistema Informatico deve avere:

- **Architetture RIDONDATE**

→ ridondanza: duplicazione dei componenti critici di un sistema

- **Predisposizione per il DISASTER RECOVERY**

→ Misure tecnologiche e organizzative atte a ripristinare sistemi, dati e infrastrutture a fronte di gravi emergenze

Il fattore **TEMPO** è determinante.

Statistiche americane stimano che il **DOWN-TIME** di una rete informatica determina una **perdita media del 2.7%** del fatturato (pensiamo al dipendente che non può lavorare ovvero alla interruzione di interi processi aziendali es. down time dei server).

DISATER RECOVERY

Delle imprese americane che negli ultimi anni hanno subito **PESANTI INTERRUZIONI** a causa di **PERDITA DI DATI** e danni alle **INFRASTRUTTURE IT**:

- Il 43% non ha più ripreso l'attività
- Il 51% ha chiuso entro 2 anni
- **SOLO il 6% è riuscita a sopravvivere**

DISASTRO INFORMATICO = FALLIMENTO

... gli studi professionali non sono molto diversi...

Materiale Riservato Commissione Qualità ODCEC Roma Autore Luca Ralli

BACKUP LOCALE dei dati

Punti di forza: economicità e riservatezza

Punti di debolezza: rischi legati al sito (furto, distruzione etc)

Copie giornaliere dei dati (protette da password) su dispositivi locali esterni al PC/SERVER

• DISCHI (CD/DVD)



• DISPOSITIVI USB



• NAS



• ALTRI DISPOSITIVI DI RETE (pc, router etc)

WEB DATA BACKUP

Punti di forza: storage professionale distribuito sul web
Punti di debolezza: costi fissi, velocità (upload e download dati)

Copie giornaliere dei dati (protette da password) sulla rete es. server FTP



Materiale Riservato Commissione Qualità ODCEC Roma Autore Luca Ralli

CLONAZIONE di una parte del sistema ICT

Una buona prassi è la CLONAZIONE del sistema I.T.

Senza arrivare a costosi interventi di DUPLICAZIONE dei sistemi è possibile eseguire periodicamente una FOTOCOPIA del disco rigido.



Quanto TEMPO occorre per ripristinare da zero un pc guasto?

→ ...circa 20 minuti...



REQUISITI DI UN SISTEMA DI BACKUP

- 1) Automatico
- 2) Collaudato
- 3) Completo e Incrementale (time-machine)
- 4) Sicuro (deve garantire la conservazione della riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni)

Materiale Riservato Commissione Qualità ODCEC Roma Autore Luca Ralli



ICT e QUALITA' dei servizi professionali

La giusta **attenzione alla tenuta del sistema ICT** e le misure di **prevenzione del disaster recovery** sono alla base di un efficace ed efficiente organizzazione dello studio professionale.

In poche parole si ritorna al concetto di

QUALITA' = Grado con cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfano dei requisiti

ALCUNE PROPOSTE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA PROFESSIONE

1. PAGINA WEB DELL'ORDINE IN LINGUA INGLESE
2. REGISTRO DELLE SPEDIZIONI ENTRATEL
3. SPECIFICHE TECNICHE ENTRO 90 GIORNI
4. MANDATO PROFESSIONALE «TIPO»
5. INFORMATIVA SULLA PRIVACY «TIPO»
6. UNICO NON INVIATO? --> SOLLECITO VIA PEC
7. MODELLO F24-2D E RIDUZIONE DELLE COMUNICAZIONI

**Materiale Riservato Commissione Qualità
ODCEC Roma Autore Luca Ralli**

E voi cosa ne pensate ?