



Ultime novità sulla norma UNI 11871:2022 - Pubblicati i bandi di Cassa Forense per i contributi alla certificazione del relativo modello organizzativo di Studio



Dal 2022 i Legali, Dottori Commercialisti e Revisori Contabili italiani dispongono di un nuovo Schema di riferimento per la realizzazione di un modello organizzativo efficace sul piano manageriale e tarato sulle specificità della realtà professionale. Sul disposto della norma UNI 11871:2022 "Studi professionali di Avvocati e Dottori Commercialisti – Principi organizzativi e gestione dei rischi connessi all'esercizio della professione e per la creazione del valore", si è già avuto modo di scrivere in questa Rivista nell'anno corrente¹. La norma è stata peraltro integrata al fine di semplificare la scelta volontaria del collegato iter di certificazione, dalla più recentemente UNI/PdR 146/2023 "Studi professionali di avvocati e dottori commercialisti – Indirizzi operativi per la valutazione della conformità alla UNI 11871:2022"; e, per rendere di più facile la declinazione lo Schema nello Studio Legale, a settembre di quest'anno Cassa Forense ha pubblicato sul proprio sito 2 bandi che consentono di finanziare parte delle progettualità a norma UNI 11871 e relativa certificazione.

1. Rif. Articolo di G.R. STUMPO "La norma UNI 11871:2022 per gli Studi Legali e/o di Dottori commercialisti. Declinazioni applicative specifiche e nel confronto con altre norme", pubblicato a pag. 24 del n.1/2023 Rivista Qualità ed Articolo di F. PASTORE "Una norma davvero per tutti (Avvocati e Commercialisti) in 10 semplici mosse", pubblicato a pag. 38 del n.3/2023 Rivista Qualità.

1. Punti salienti della UNI 11871 nella costruzione del relativo modello organizzativo

Lo standard tecnico UNI per i Professionisti si ispira e riprende alcuni dei requisiti UNI EN ISO 9001:2015, integrando con propri requisiti specifici tarati sulle peculiarità del settore professionale. I **principi** base che il Sistema di Gestione professionale deve rispettare sono 9:

- 1. Leadership; 2. Approccio per processi; 3. Quadro responsabilità e autorità; 4. Orientamento al cliente; 5. Gestione rischi; 6. Miglioramento continuo e relativi obiettivi; 7. Programmazione del servizio legale e sue specifiche fasi; 8. Comunicazione esterna; 9. Obblighi di coerenza.

L'**Approccio per Processi** sotteso alla costruzione del modello gestionale segue e si adatta al Ciclo di Deming (o di PDCA- *Plan, Do, Check, Act*). Il **Processo di gestione rischi** deve essere particolarmente dettagliato; vanno individuati i collegati Obiettivi, con individuazione delle Responsabilità collegate alle aree di rischio. La mappatura deve prevedere metodi di ponderazione, soglie di accettabilità, piani ed azioni di trattamento. Lo Studio deve anche dimostrare la capacità di cogliere elementi positivi e di individuare possibili opportunità dai rischi analizzati.

Nella **Progettazione e sviluppo del servizio** occorre formalizzare le regole concernenti il rapporto ed il conferimento del mandato; dettagliare la definizione dell'accordo, con pianificazione delle fasi di assistenza e consulenza; il modo dello svolgimento dell'incarico, la relativa documentazione ed informativa non possono essere trascurate. Così come occorre definire il sistema dei controlli degli adempimenti/la verifica delle attività; con chiara definizione delle regole applicabili a conclusione incarico, in fase di correlata fatturazione e successiva archiviazione.

La **Comunicazione esterna** necessita di organizzazione pianificata. L'iter di processo segue il

modello di H. Lasswell (chiara definizione di: chi, cosa, come, quando, perché ed a chi comunicare); occorre raccogliere evidenze documentali sia quanto alla fase strategica, sia quanto a quella operativa. E ci devono essere strumenti di analisi e di intervento sull'efficacia delle metodologie applicate e –con rif. ad es. alla comunicazione social –previsione di adeguate tutele e limitazioni.

Nella "relazione con il cliente interno" (le risorse umane di Studio), si richiede al referente di Progetto di Studio di formalizzare l'organigramma con chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità allocate sui diversi livelli funzionali; il processo di selezione e di periodica valutazione di Dipendenti e Collaboratori (Avvocati e Praticanti) devono essere organizzati con cura, e particolari cautele devono essere garantite dal modello quanto alle regole da formalizzarsi e da documentarsi in merito a:

- Assegnazione incarico; Coinvolgimento attivo, soprattutto dei Praticanti; Allocazione di adeguati (e moderni) strumenti di lavoro; cura dell'Ambiente del lavoro, anche quanto alle Condizioni igienico- sanitarie di Studio; Garanzia di percorsi di crescita e carriera; Pianificazione della formazione e dell'aggiornamento professionale continuo; Equità e valorizzazione; Tutela della sfera individuale e conciliazione con la vita familiare; Assistenza nel momento di cessazione del rapporto di collaborazione.

Nella "relazione con il cliente esterno" (la clientela di Studio), rilevano il processo di comunicazione (e di aggiornamento) con il cliente, il monitoraggio della sua soddisfazione, la capacità di gestire lamentele e reclami.

Il tema dell'impegno di Studio per la **sostenibilità** va declinato sulle dimensioni ambientale, lavorativa e sociale.

Lo Studio deve anche dimostrare il proprio impegno per il **Miglioramento continuo**; con declinazione di obiettivi parametrati su risultati

attesi. Sul punto si richiedono anche periodiche Verifiche e la Gestione delle collegate eventuali non conformità anche mediante appositi piani di miglioramento.

Infine, vi è la richiesta di fornire evidenza del rispetto degli **adempimenti di normativa cogente** da parte dello Studio; quindi del rispetto della normativa a tutela dei dati personali, della SSSL, della normativa antiriciclaggio (ove applicabile), oltreché delle regole ordinarie e di legge professionale (tra cui iscrizione Albi, Contrattualizzazione dei rapporti, Assicurazione obbligatoria, rispetto dell'Etica e della Deontologia forense, Assoluzione dei doveri formativi, previdenziali e contributivi).

2. Punti salienti della UNI/PdR 146:2023 per l'iter di certificazione a norma UNI 11871

La certificazione dello Studio a norma UNI 11871 presuppone di fornire evidenze in relazione alla c.d. "Documentazione di sistema" (in via indicativa: Codice Etico; Manuale e procedure; Istruzioni di lavoro; Formalizzazione dell'analisi di Contesto e stakeholders; Diagramma dei Processi; Mappature ed analisi Gestione rischi – opportunità; Organigramma, Funzionigramma e Quadro responsabilità e autorità dei diversi livelli funzionali; Formazione erogata e cogenza implementata) e l'attuazione delle attività di Audit (c.c. Verifiche Ispettive Interne) preliminari all'incontro con l'Organismo di certificazione, con relative evidenze documentabili (indicativamente: Piano e programma, liste di controllo, Rapporto di audit, Moduli di gestione non conformità ed azioni correttive).

Vi è da dire che l'iter è ora facilitato dalla recente Prassi di riferimento 146:2023 che definisce i requisiti per la valutazione di conformità di Parte terza (i.e. l'Organismo di certificazione) del

Sistema di Gestione di Studio a norma UNI 11871; la prassi specifica infatti **"cosa sarà verificato" in sede di Audit di certificazione** su tutti i principali requisiti espressi nello standard UNI i.e.:

- Valutazione della conformità del Contesto ai requisiti della norma; Gestione dei rischi; Approccio per processi; Progettazione e sviluppo del servizio legale; Comunicazione esterna; Gestione e trattamento Dipendenti e Praticanti; Organigramma, Direttive e policies per le Risorse Umane; Processo di selezione, cura dell'ambiente di lavoro (condizioni igienico sanitarie) e dotazioni; Piano della formazione; Applicazione dei principi di Equità, Valorizzazione della sfera individuale e vita familiare; Assistenza nella fase di cessazione del rapporto; Orientamento al cliente; Sostenibilità; Miglioramento continuo.

In relazione alle evidenze concernenti la cogenza normativa applicabile allo Studio, la prassi propone anche un questionario di Autovalutazione da fornire sempre in sede di iter di certificazione, sui seguenti ulteriori punti:

- Adempimenti tributari e contabili; Gestione dei dipendenti; Obblighi assicurativi e previdenziali; Regole in materia di SSSL; Obblighi deontologici e di formazione continua/aggiornamento professionale; Tutela dei dati personali e privacy; Normativa antiriciclaggio per Avvocati.

3. Il supporto di Cassa Forense agli Studi interessati allo sviluppo del modello UNI 11871 e relativa certificazione

Già in passato, Cassa Forense ha favorito l'Avvocatura italiana nel percorso di modernizzazione e di finanziamento degli investimenti necessari all'informatizzazione dello Studio ed alla progressiva industrializzazione dei processi delle attività professionali, con lo stanziamento

di contributi previsti da appositi Bandi, a favore della realizzazione di modelli organizzativi a norma UNI EN ISO 9001:2015 e relativa certificazione. Forte ora del nuovo Schema promosso da ASLA – Associazione degli Studi Legali Associati con il supporto di UNI – Ente Italiano di normazione e pensato, come si è detto proprio sulla specificità professionale, Cassa Forense ripropone ora i Bandi sul modello organizzativo a norma UNI 11871 e relativa certificazione; e con un occhio di riguardo anche per gli Studi già in grado di dotarsi di un Modello di Organizzazione e Gestione ex Dlgs. n.231/2021. Nella pagina successiva, uno

SCHEMA DI SINTESI con le principali informazioni sui finanziamenti di Cassa Forense, differenziate per tipologia di Studio destinatario dei Bandi (i.e. Bando n.8/2023 per lo Studio di persona fisica; Bando n.9/2023 per lo Studio Associato ovvero organizzato in forma societaria).

Si auspica che i Bandi abbiano largo seguito nel rispetto delle tempistiche date.

Ed anche che, per l'anno prossimo a venire, sempre su questo Schema ed anche su quelli afferenti i Sistemi di Gestione delle norme UNI EN ISO ampiamente intese, Cassa Forense riproponga nuovi ed ulteriori Bandi.



Infopoint ASLA UNI 11871 sui bandi dedicati di Cassa Forense anno 2023

Quali passi intraprendere per organizzare il SG 11871 di Studio ed arrivare alla relativa certificazione, anche in considerazione dei bandi disponibili?

ELEMENTI NECESSARI:

- Acquistare da UNI il testo della Norma;
- scaricare gratuitamente dal sito web di UNI la UNI/PdR 146:2023 (regolamento applicativo della Norma per la certificazione);
- procurarsi l'assistenza di un consulente Esperto della Norma 11871:2022;
- contattare un Organismo di Certificazione (fra cui segnaliamo quelli che hanno partecipato alla redazione della Norma: CSQA Certificazioni S.r.l.; DNV Business Assurance Italia S.r.l.; ICMQ S.p.A.; RINA Services S.r.l.; SI Cert S.a.g.l.).

ELEMENTI OPZIONALI:

- Procurarsi la pubblicazione ASLA a commento della Norma 11871:2022, a breve disponibile gratuitamente sul sito di ASLA;
- procurarsi la disponibilità del programma software "ASLACERT" per la facilitazione della raccolta di informazioni e documenti, inviandone richiesta ad ASLA;
- frequentare un corso di formazione qualificato sulla Norma;
- per tutti gli avvocati iscritti a Cassa Forense, valutare l'eventualità di presentare domanda (entro il 30 novembre 2023) di contributo spese, usufruendo dei bandi della Cassa n.8 o n.9 del 2023.

**INFORMATIVA SINTETICA SUI BANDI 2023
CASSA FORENSE PER IL MODELLO ORGANIZZATIVO UNI 11871 E RELATIVA
CERTIFICAZIONE OVVERO PER IL MOG 231/2001 DI STUDIO**

	BANDO n.9/2023 PER L'ASSEGNAZIONE DI CONTRIBUTI AI FINI DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI STUDI LEGALI – PERSONE GIURIDICHE (Art. 14, lett. a7 del Regolamento per l'erogazione dell'assistenza)	BANDO n.8/2023 PER L'ASSEGNAZIONE DI CONTRIBUTI AI FINI DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI STUDI LEGALI – PERSONE FISICHE (Art. 14, lett. a7 del Regolamento per l'erogazione dell'assistenza)
OGGETTO (art. 1)	Assegnazione di contributi fino allo stanziamento di E.300.000,00 per l'organizzazione degli SL persone giuridiche secondo: a) il modello a norma UNI 11871:2022 certificabile a cura di ente terzo accreditato b) il MOG a norma 231/2001.	Assegnazione di contributi fino allo stanziamento di E.200.000,00 per l'organizzazione degli SL.
DESTINATARI (art.2)	Legale rappresentante di SL per l'esercizio associato o in forma societaria della professione forense correttamente iscritto alla sezione speciale dell'Albo ed alla Cassa, non sospeso né cancellato ed in possesso dei requisiti di cui all'art. 4. Sono escluse le Associazioni e le Società interdisciplinari.	Professionisti iscritti a Cassa Forense o all'Albo Avvocati/Registro dei praticanti con procedimenti di iscrizione alla Cassa in corso, non sospesi, né cancellati ed in possesso dei requisiti di cui all'art. 4.
IMPORTO E TIPOLOGIA DI COSTI RIMBORSABILI (art. 3)	Contributo pari al 50% della spesa complessiva al netto d'IVA sostenuta nel periodo 1.9.2023 -30.11.2023 compresa tra 750,00 e 5.000 Euro. A. Spese rimborsabili per il <u>modello organizzativo UNI 11871</u> : 1. Costi dell'Organismo di certificazione – primo anno (a fronte della validità triennale della certificazione); 2. Costi SW gestionale per la certificazione; 3. Costi acquisto norma UNI 11871; 4. Costi licenza marchio UNI 11871; 5. Costi di formazione RU Studio, per durata non inferiore alle 8 ore sia di parte tecnica sia di parte applicativa erogata da soggetti accreditati. B. Spese rimborsabili per il <u>modello organizzativo a norma 231/2001</u> : 1. Costi per MOG 231 con Codice Etico.	Contributo pari al 50% della spesa complessiva al netto d'IVA sostenuta nel periodo 1.9.2023 -30.11.2023 compresa tra 750,00 e 5.000 Euro. A. Spese rimborsabili per il <u>modello organizzativo UNI 11871</u> : 1. Costi dell'Organismo di certificazione – primo anno (a fronte della validità triennale della certificazione); 2. Costi SW gestionale per la certificazione; 3. Costi acquisto norma UNI 11871; 4. Costi licenza marchio UNI 11871; 5. Costi di formazione RU Studio, per durata non inferiore alle 8 ore sia di parte tecnica sia di parte applicativa erogata da soggetti accreditati. B. Spese rimborsabili per il <u>modello organizzativo a norma 231/2001</u> : 1. Costi per MOG 231 con Codice Etico.

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE (art. 4)	<ol style="list-style-type: none"> Tutti i Professionisti dello Studio devono essere in regola con le comunicazioni reddituali Cassa (Modello 5) per l'intero periodo di iscrizione alla Cassa, da data non antecedente al 1975 e per i pensionati, dall'anno successivo al pensionamento; Non aver usufruito come Associazione o Società di rimborso, totale o parziale per le medesime causali del bando, da parte di Enti terzi. 	<ol style="list-style-type: none"> Essere in regola con le comunicazioni reddituali Cassa (Modello 5) per l'intero periodo di iscrizione alla Cassa, da data non antecedente al 1975 e per i pensionati, dall'anno successivo al pensionamento; Non aver usufruito di rimborso, totale o parziale per le medesime causali del bando, da parte di Enti terzi.
MODALITA' E TERMINI PER LA DOMANDA (art. 5)	<p>Domanda da inviare – a pena di inammissibilità – solo tramite procedura on line collegandosi al sito di Cassa Forense entro le ore 24.00 del 30.11.2023 con accesso nell'area riservata al Legale Rappresentante.</p> <p>Documentazione da allegare alla domanda:</p> <ol style="list-style-type: none"> Copia fattura/fatture costi intestata allo Studio Associato/Società (periodo 1.9.2023 -30.11.2023); Copia dell'atto costitutivo con eventuali integrazioni e variazioni quanto alla rappresentanza legale. <p>Irregolarità, mancanze, incompletezze anche formali della domanda sono sanabili entro 15 gg. dalla richiesta di regolarizzazione.</p>	<p>Domanda da inviare – a pena di inammissibilità – solo tramite procedura on line collegandosi al sito di Cassa Forense entro le ore 24.00 del 30.11.2023.</p> <p>Unitamente alla domanda il richiedente deve produrre, con modalità telematica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia della fattura/fatture per le spese sostenute ed intestate al richiedente. <p>Irregolarità, mancanze, incompletezze anche formali della domanda sono sanabili entro 15 gg. dalla richiesta di regolarizzazione.</p>
GRADUATORIA (art. 6)	Contributi erogati, FINO AD ESAURIMENTO DELL'IMPORTO COMPLESSIVO previsto, secondo la priorità cronologica di presentazione della domanda.	Contributi erogati, FINO AD ESAURIMENTO DELLO STANZIAMENTO previsto dal bando, secondo una graduatoria inversamente proporzionale al reddito netto professionale del richiedente relativo al 2022. In caso di parità di reddito, la precedenza è determinata dalla minore età anagrafica. In caso di ulteriore parità, dalla maggiore anzianità di iscrizione a Cassa Forense. In deroga al principio di graduazione sulla base del reddito netto professionale relativo al 2022, nella graduatoria verrà data priorità al richiedente in regola con il pagamento di tutti i contributi.
LINK UTILI	<ul style="list-style-type: none"> Link al sito di Cassa Forense per visionare i bandi completi Link al sito di Cassa Forense per presentare la domanda di finanziamento (accesso riservato). 	