



**CONTESTO, STAKEHOLDERS E RISK MANAGEMENT: Queste alcune tra le più rilevanti novità dell'ultima revisione anno 2015 della norma ISO 9001;**

**Cosa significa tutto ciò per uno Studio Legale?**



**Risponde l'esperto in certificazione ISO - Dott. Armando Romaniello Direttore Marketing, Industry Management e Certificazione di Prodotto di Certiquality**

La globalizzazione e la crisi economica insieme alla complessità socio economica in continua evoluzione negli ultimi anni hanno richiesto una maggiore integrazione tra i tanti Sistemi di Gestione applicati dalle aziende e dagli Studi.

Questo scenario ha comportato la necessità della pubblicazione della nuova edizione della norma tecnica ed internazionale ISO 9001 nell'anno 2015.

La nuova UNI EN ISO 9001:2015 considera infatti l'intero sistema di esigenze ed aspettative di tutte le Parti Interessate rilevanti (relativamente all'ambiente, alla sicurezza, alla responsabilità sociale, alla gestione dell'energia, alla privacy...) che proviene dallo specifico contesto in cui opera ogni specifica Organizzazione, ossia tutti i fattori primari che possono contribuire ad aumentare la soddisfazione del cliente.

La soddisfazione del cliente, quindi, è collegata a quella di altri *Stakeholders* (la comunità, i dipendenti e fornitori, le Istituzioni, i *media* etc.) con un approccio della nuova norma tecnica, socialmente responsabile.

A tal fine, il modello del Sistema di Gestione per la Qualità ora suggerito dallo standard è più flessibile per interagire con altri modelli e tecniche gestionali utilizzati dalle Organizzazioni di prodotto e/o di servizio nella loro attività.

Considerando che tutti i Sistemi di Gestione – indipendentemente dalle specifiche applicative – hanno lo scopo comune di eliminare o ridurre i rischi dovuti alla variabilità ed alla complessità del contesto, la nuova edizione della ISO 9001, contiene poi espressamente e come ulteriore fattore di novità, elementi di gestione del rischio.

Tra gli aspetti salienti della nuova edizione della norma ISO 9001:2015, rientrano in particolare la previsione di:

- gestire il rischio a partire dall'analisi del contesto dell'Organizzazione per individuare **opportunità di sviluppo del business** (analisi opportunità e minacce);
- aumentare il senso di **coinvolgimento consapevole** nei confronti della **gestione operativa** ed il conseguente miglioramento dei prodotti/servizi erogati (*leadership* e consapevolezza organizzativa) da parte dei Vertici e della struttura ampiamente intesa;
- supportare maggiormente lo **sviluppo delle risorse umane in termini di maggiore consapevolezza**, coinvolgendo attivamente tutto il personale nel miglioramento dei processi (miglioramento continuo).

Sempre in tema di normazione e di standard ISO, mi piace in questa occasione richiamare l'attenzione su una recentissima **nuova norma in tema di prevenzione della corruzione** perché immagino che il tema possa interessare la platea dei legali e quella dei responsabili delle imprese pubbliche e private.

Negli anni scorsi si è assistito ad un cambiamento a livello politico/legislativo per quanto riguarda gli indirizzi per il contrasto alla corruzione. Gli strumenti legislativi (piani prevenzione della corruzione, obblighi di trasparenza, modelli organizzativi ex. Dlgs. n. 231/2001 per la prevenzione dei reati di corruzione) sono espressione di un diverso approccio che riconosce maggiore efficacia alla prevenzione piuttosto che alla repressione della

corruzione. Questo approccio sollecita sempre più enti ed aziende a pianificare e predisporre misure adeguate di controllo e prevenzione dei rischi di corruzione.

Inoltre, gli standard volontari sui Sistemi di Gestione (OHSAS 18001, ISO 14001) sono sempre più riconosciuti come criteri validi ed efficaci per la prova del sistema di prevenzione aziendale esimente ai fini del Dlgs. n. 231/2001).

**Come dicevo, a questi standard si è aggiunta dal 2016 la norma ISO 37001 sui Sistemi di Gestione anti-corruzione**, la quale, oltre ad essere pienamente integrabile con gli altri sistemi volontari (ISO 9001, ISO 14001, etc.), è in grado di fornire lo strumento organizzativo e gestionale idoneo a coordinare ed ottimizzare le misure di prevenzione e controllo sui rischi di corruzione delle Organizzazioni.

**La struttura ed i requisiti della norma ISO 37001 consentono, peraltro, il raccordo con le normative nazionali in materia di corruzione e gli strumenti di prevenzione e dei relativi rischi.**

Oggi, quindi grazie allo standard ISO 37001, è possibile certificare i Sistemi di Gestione aziendali e non, anche per la prevenzione della corruzione. (RIPRODUZIONE RISEVATA)