

Qualità

DAL 1971 LA RIVISTA ITALIANA PER I PROFESSIONISTI
DELLA QUALITÀ E DEI SISTEMI DI GESTIONE

ITALIAN JOURNAL OF QUALITY
& MANAGEMENT SYSTEMS





Giovanna R. Stumpo

La violenza di genere è fisica, psicologica, sessuale e/o istituzionale. Si esercita contro la persona (o un gruppo) sulla base di orientamento sessuale, identità di genere, sesso o genere. Con impatto negativo sull'identità; a livello fisico, psicologico e/o economico. Giuridicamente, la dichiarazione ONU sull'eliminazione della violenza contro le donne, la definisce come **"qualsiasi forma di violenza fondata sul genere che provochi un danno o una sofferenza fisica, sessuale o psicologica per le donne"** (art.1). Così ricomprendendo nel concetto, un ampio spettro di possibili tipologie di violenza; dagli **atti persecutori** - quali lo *stalking* ed il *revenge porn*-, alla **reclusione in casa**, ai **maltrattamenti**, sino ai fenomeni più estremi di **stupro** e **femminicidio**.

Nel nostro Ordinamento, la **L. n.69/2019** in materia di tutela delle vittime di violenza domestica e di genere, si è allineata alla **Direttiva n.29/2012/UE** (che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato) ed alla **Convenzione di Istanbul del 2011** sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza domestica, che ha ricondotto tali tipologie di violenza alla violazione dei diritti umani e di discriminazione, prevedendo la protezione dei bambini testimoni di violenza domestica (c.d. violenza assistita) ed altresì la penalizzazione delle mutilazioni genitali femminili. Più

recentemente con la **L. n. 53/2022** (*Disposizioni in materia di statistiche in tema di violenza di genere*) si è anche introdotto un quadro statistico nazionale a monitoraggio del fenomeno e per la programmazione di politiche di contrasto e sensibilizzazione. Il Tutto, ad integrazione delle attività svolte dall'Osservatorio per la sicurezza contro gli atti discriminatori (**Oscad - Organismo interforze Polizia-Carabinieri**), dalla **Rete nazionale antiviolenza** (attiva con il numero verde di pubblica utilità - il 1522- per le segnalazioni), in sinergia a quanto fanno sul territorio anche le **Prefetture**; con iniziative di informazione e sensibilizzazione per combattere sul nascere la violenza, la formazione nelle scuole ed agli operatori delle strutture socio sanitarie di prima accoglienza, le collaborazioni con Enti locali ed associazioni a sostegno delle vittime, l'organizzazione di *Task force/GdL* per iniziative informative e la divulgazione di *best practices*. In Italia, le statistiche vedono soprattutto colpite le donne (**dati 2023: in 90 hanno perso la vita in ambito familiare/affettivo, 58 sono state assassinate da partner/ex partner**). Vittime, che per uscire da una situazione di violenza necessitano di un'adeguata rete di supporto a cui chiedere aiuto; e ciò, sia a livello di risorse sociali (amici, famigliari, persone di sostegno), sia di risorse economiche (entrate, depositi personali, introiti per gestire l'emergenza).



Rispetta il tuo ambiente.
Pensa prima di stampare questa rivista.
Grazie.



INTERVISTA A

- 6 **Piercosma Bisconti Lucidi**
a cura di Massimo Calcagno
- 10 **Federica Brancaccio**
a cura di Angelo Ciribini
Introduzione di Alessandro Stratta
- 13 **Daniela Pavan**
a cura di Maria Claudia Proietti



SPECIALE APPROFONDIMENTI

- 29 **GdL ESG di AICQ Emilia Romagna**
Presentazione
Massimo Fato
- 31 **ISSA 5000 e la crescente domanda globale di informazioni climatiche e sulla sostenibilità, ESG (ambientale, sociale e di governance)**
Giacomo Dalseno



APPROFONDIMENTI

- 16 **Piano di continuità operativa vs norma UNI EN ISO 22301: 2019 (Parte I)**
Domenico Faraglia
Irene Rossi
- 23 **Quanto è utile il sistema qualità? La valutazione dell'utilità direzionale ed organizzativa dei sistemi qualità**
Alberto Mari
- 26 **Norme ISO ed intelligenza artificiale**
La regolamentazione tecnica che previene e contiene i rischi
Giovanna R. Stumpo



FOCUS

- 38 **Il Mystery Auditing rivoluziona la prospettiva sull'eccellenza del servizio**
Costantino Cacciamani
- 43 **Chief Transformation Officer: una figura chiave per Aziende e Studi**
Selene Damaggio
- 46 **Azioni per il clima: Consiglio e Parlamento Europeo hanno raggiunto un accordo politico provvisorio per istituire un quadro di certificazione ue per gli assorbimenti di carbonio (Parte I)**
Maria Grazia Cattaneo
- 50 **La Qualità come Strategia di Crescita**
Andrea Fioretti
- 53 **Sul significato di "Qualità della vita", una riflessione**
Ettore La Volpe



SPECIALE PAGINA ROSA

- 56 **L'evoluzione del concetto di qualità nella scuola**
Monia Berghella



INFO FORMAZIONE EVENTI

- 57 Corsi di formazione
- 61 Eventi
- 62 Report Eventi



NEWS

- 66 AICQ
- 68 AICQ SICEV
- 71 Accredia
- 74 UNI
- 77 ASviS
- 79 EOQ



LETTURE CONSIGLIATE

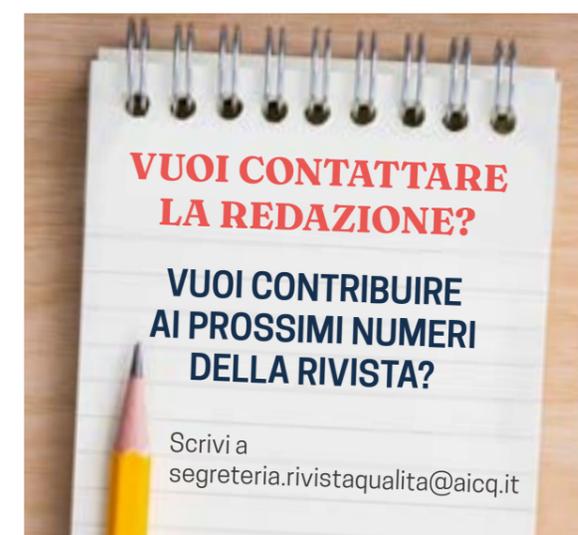
- 82 **La dimensione sociale dell'innovazione**
Recensione di Massimo Calcagno
- 83 **Come stanno i tuoi?**
Perché è importante il benessere psicologico in azienda



84 LE SEDI E I CONTATTI



86 HANNO COLLABORATO





Piercosma Bisconti Lucidi

a cura di Massimo Calcagno

1. Dott. Bisconti Lucidi, qual'è lo stato della normativa UNI ed il contributo italiano alla normativa EN ISO sull'Intelligenza Artificiale, in particolare sugli aspetti concernenti filosofia della tecnologia, etica dell'intelligenza artificiale, etica dei robot e filosofia?

In questo momento l'Italia, sotto la presidenza UNIN-FO dell'Ingegnere Domenico Squillace, è alla guida di quattro importanti standard, internazionali ed europei, sull'intelligenza Artificiale. Uno di questi, l'“**AI Trustworthiness Framework**”, è sotto la mia guida come project leader. Insieme a numerosi esperti europei; all'interno di questo standard stiamo definendo i requisiti ad alto livello che i sistemi di intelligenza artificiale ad alto rischio dovranno rispettare, al fine di essere conformi con l'AI Act. Quello che non tutti sanno, infatti, è che l'adozione degli standard armonizzati, come speriamo diventi a breve l'“**AI Trustworthiness Framework**”, permetterà di ottenere la presunzione di conformità con l'“**AI Act**”; con un grande beneficio alle imprese in termini di semplificazione dei processi necessari per essere in linea con il nuovo regolamento, sia quando sviluppano sia quando adottano sistemi di AI. Infatti, lo sviluppo dell'“**AI Trustworthiness Framework**” è di fondamentale importanza per l'ecosistema europei dell'AI, in quanto affronta le sfide più importanti relative all'implementazione pratica dell'“**AI Act**”, permettendo di avere un cornice coerente

per gli altri standard del CEN-CENELEC. La prima sfida che viene affrontata dall'“**AI Trustworthiness Framework**” è fornire alle organizzazioni, che siano sviluppatori o utilizzatori dei sistemi di AI, che siano grandi società o SME, una maniera efficace e semplice per raggiungere la conformità con l'“**AI Act**”. Infatti, la complessità dei sistemi di AI, del loro ciclo-vita, del regolamento europeo e degli stessi standard potrebbe essere un ostacolo alla competitività europea sull'AI, in quanto l'incertezza regolatoria porta gli investimenti a contrarsi. È importante sottolineare che gli unici standard che permetteranno la presunzione di conformità sono quelli prodotti dal CEN-CENELEC, ed armonizzati a livello Europeo. Ciononostante, l'adozione di standard ISO come la **ISO/IEC 42001.2023 “Information Technology – Artificial Intelligence – Management System”** recentemente pubblicata, sono propedeutici alla successiva applicazione degli standard europei. Ciò in quanto gli esperti che partecipano ai tavoli europei e internazionali sono spesso gli stessi; e quindi anche i contenuti degli standard sono spesso in parte sovrapponibili.

2. Dott. Bisconti Lucidi, in che misura i robot sociali modificheranno i nostri sistemi sociali? E come le relazioni umane saranno influenzate dalle interazioni uomo-robot nelle “Società Ibride”?

Ad oggi questa domanda è ancora largamente aperta. Quello che sappiamo è che le tecnologie di AI, special-

mente se inserite all'interno di robot umanoidi, portano una serie di conseguenze che personalmente reputo senza precedente per le nostre società. Senza alcun allarmismo o sensazionalismo, credo sia importante riconoscere che i moderni robot “AI-powered” si differenziano in maniera qualitativamente molto importante da qualunque altro strumento creato dall'essere umano. Questi artefatti hanno la capacità di adattarsi ai cambiamenti ambientali in modalità senza precedenti rispetto a qualunque altra cosa sia creato gli esseri umani. Questa duttilità, unita a capacità d'interazione piuttosto avanzate (almeno per alcuni di questi robot) potrebbe portare i nostri sistemi sociali, le stesse interazioni tra esseri umani, a cambiare in maniera inaspettata. Stiamo già osservando che alcuni chatbot molto avanzati portano i soggetti con cui intera-

giscono a prendere decisioni, a isolarsi, a preferire l'interazione con un agente artificiale. Ma non solo: vediamo anche che le caratteristiche interazionali di ChatGPT iniziano a influenzare il modo in cui scriviamo, e ciò che leggiamo online. Fate caso ad alcuni clichè nella formulazione delle frasi come ad esempio “intricate tapestry of ...”, che nessuno ha mai letto prima dell'esistenza di ChatGPT e che ora risultano di lettura comune. Piccoli esempi che ci suggeriscono qualcosa senza precedenti: l'interazione sociale non è più una prerogativa esclusivamente umana, e quindi le modalità in cui i sistemi sociali organizzano e funzionano potrebbe essere completamente rivoluzionato dall'ingresso di agenti sociali non umani. Pensiamo ad esempio ai **deepfake** nella politica...

3. Nei prossimi anni, gli aspetti etici degli algoritmi di intelligenza artificiale saranno al centro delle azioni politiche europee. Come, a suo giudizio, si stanno preparando le aziende a questa rivoluzione?

Nella mia esperienza, le aziende oggi sono ancora in una fase preliminare rispetto all'adozione dei sistemi di AI, e ancora più nel caso dello sviluppo. La maggior parte di queste lavora su Proof-of-Concept estremamente limitati nel loro scopo, e nel loro impatto nell'organizzazione. I motivi sono molteplici: in primo luogo la forte incertezza dal punto di vista regolatorio rende complesso, per il management, scommettere grandi quantità di denaro sull'AI. Inoltre, lo stesso mondo dello sviluppo dei sistemi di AI è molto concentrato sull'aumento delle prestazioni dei sistemi, e meno sugli effettivi “use case” utili nel mondo delle aziende. La difficoltà, mi sembra, è quella di trovare “use case” dove i sistemi di AI siano effettivamente efficaci e sicuri. Difficoltà, che è data da vari fattori: primo tra tutti la complessità dei sistemi di AI e del loro funzionamento, che comporta una scarsa consapevolezza all'interno delle aziende di ciò che possono e non possono fare. In secondo luogo, una scarsa comunicazione tra il mondo dello sviluppo e quello del business.

Gli aspetti etici, d'altro canto, stanno assumendo sempre più importanza in Europa, e non solo. Tutti, o quasi, si sono resi conto che l'IA non può essere trattata come

un altro strumento qualsiasi, e che la stessa ha sue proprie caratteristiche - l'autonomia, l'adattabilità, il grado di incertezza degli output - con cui non ci si era mai dovuti confrontare in precedenza, almeno non in misura così massiva. Quello che ci aspetta nei prossimi mesi e anni è l'evoluzione da un mondo dell'AI Ethics puramente qualitativo, con valutazioni spesso scarsamente comparabili riguardo le implicazioni etico-sociali dei sistemi di AI, a una standardizzazione dei processi di valutazione etica. Mi rendo conto che alcuni lettori, davanti alla precedente frase, potrebbero strabuzzare gli occhi. In effetti, all'interno del CEN-CENELEC vi è già un progetto per definire e standardizzare le competenze dell'eticista dell'AI, guidato da Alessio Tartaro.

Credo che sia estremamente importante, nel futuro, che l'“**Ethics Officer**” sia una figura professionale riconosciuta ma anche affidabile. Ad esempio, questa figura è stata inserita nella Strategia Triennale di AGID per la digitalizzazione della PA. È fondamentale che le implicazioni etico-sociali siano valutate da soggetti adeguatamente formati, per assicurare un uso responsabile a affidabile dei sistemi di AI.



TI PIACE
IL CONFRONTO
E HAI SEMPRE
UN APPROCCIO
SFIDANTE?

**COSA ASPETTI
A COMUNICARLO?**



Qualità

**LISTINO INSERZIONI PUBBLICITARIE
& PUBBLIREDAZIONALI 2024**



Al fine di utilizzare al meglio le potenzialità promozionali di AICQ viene offerta ai Soci:

**INSERIZIONE PUBBLICITARIA
SULLA RIVISTA QUALITÀ**

	SOLO 1 NUMERO	SU 3 NUMERI	SU 6 NUMERI
PAGINA INTERA	1500€*	3000€*	5000€*
MEZZA PAGINA	750€*	1500€*	3000€*

*I prezzi si intendono per inserzioni pubblicitarie graficamente già realizzate e pronte per il servizio di inserimento delle stesse in Rivista

LOGO E PRESENTAZIONE AZIENDALE

LOGO E PRESENTAZIONE AZIENDA SUL SITO AICQ	PER 6 MESI	PER 1 ANNO
	600€*	1000€*

*I prezzi si intendono per inserimento di loghi graficamente già realizzati, in formato vettoriale o in formato jpg ad alta definizione (min. 300 KB) e pronti per il servizio di inserimento sul sito.

BANNER E PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA IN NEWSLETTER	PER 6 MESI	PER 1 ANNO
	600€*	1000€*

*I prezzi si intendono per inserimento di banner graficamente già realizzati e pronti per il servizio di inserimento nella newsletter

**INTERVISTA /
PUBBLIREDAZIONALE:**
gratis con l'acquisto di
una delle proposte di
inserzione pubblicitaria



**Scontistica
da riservare
ai soci: 20%**

MAGGIORI INFORMAZIONI

Per necessità relative a progettazione e sviluppo grafico, contattare l'agenzia referente della Redazione per ricevere un preventivo (si applica la scontistica ai soci del 20%): s.fumagalli@afterpixel.com

Per informazioni sulle disponibilità, per pianificare campagne sulla testata o per altre necessità, contattare la Segreteria di Redazione: segreteria.rivistaqualita@aicq.it

- La segreteria di redazione è a disposizione per maggiori informazioni e affiancamento finalizzato a
- progettualità promozionali personalizzate
 - supporto di progettazione e sviluppo grafico
 - ideazione e realizzazione di video promo

Federica Brancaccio

a cura di Angelo Ciribini

Introduzione di Alessandro Stratta

Il prossimo 31 maggio il Settore Costruzioni sarà presente a Roma, presso la sede ANCE (Associazione Nazionale Costruttori Edili), con un convegno che “racconterà” il settore delle costruzioni tra presente e futuro ed, in particolare di come il Codice dei contratti pubblici aiuti ad innovare ed a gestire processi sostenibili nella realizzazione delle infrastrutture.

È un periodo cruciale per le costruzioni.

Da una parte le risorse del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (P.N.R.R.), da impiegare bene e nei tempi (2026), rappresentano per l'Italia un'occasione unica per modernizzare e potenziare in modo sostenibile il sistema infrastrutturale, dall'altro la necessità di garantire standard di altissimo livello per quanto riguarda l'introduzione della digitalizzazione in tutte le fasi (progettazione, realizzazione e manutenzione) e la necessità di garantire altissimi livelli di sicurezza sul lavoro nonché di sicurezza dei dati trattati (cybersecurity) rappresentano sfide che non possono essere disattese.

In questo contesto, il comparto delle costruzioni, storicamente sempre refrattario alle innovazioni, è sicuramente al centro di una svolta epocale; sia dal punto di

vista tecnologico che finanziario.

Questo Convegno, articolato in tre sessioni (una sulla fase di progettazione, una sulla costruzione e la terza sulle innovazioni e sul confronto con gli altri Settori), focalizza l'attenzione sull'utilità di applicare il Sistema BIM, le norme sulla sostenibilità, sul risk management e sui sistemi di gestione (qualità, ambiente, salute e sicurezza) nella progettazione e nella costruzione delle infrastrutture. I Relatori che interverranno porteranno contributi che rappresentano le esperienze maturate con le proprie Organizzazioni; e, quindi, considerata la straordinaria qualità delle stesse, saranno sicuramente di riferimento per il futuro.

In questo numero della Rivista Qualità di AICQ l'Arch. Angelo Ciribini, Consigliere del Settore Costruzioni nonché Professore dell'Università degli studi di Brescia, in qualità di esperto di digitalizzazione/BIM e presente al Convegno con una relazione sullo stato dell'arte del BIM, intervista la **Dott.ssa Federica Brancaccio**, Presidente di ANCE, su temi di indubbio interesse per lo sviluppo delle costruzioni nel futuro prossimo.

1. Nessuno, in apparenza, mette più in dubbio l'ineluttabilità della digitalizzazione, ma Dott.ssa Brancaccio a suo giudizio quanti hanno contezza effettiva di che cosa significhi attribuire al dato la centralità nei processi decisionali, dal punto di vista dei rapporti contrattuali?

La digitalizzazione è una parola entrata ormai nel lessico e nell'immaginario di tutti i settori economici: quello della costruzione e dell'immobiliare, includendo edifici, infrastrutture e reti, non poteva certo esimersi.

ANCE è sempre stata attenta al tema, già in tempi non sospetti, come dimostrano sia il pionieristico

programma di ricerca industriale InnovANCE sia, più recentemente, le iniziative comunitarie DIGIPLACE e DIHCUBE.

Per queste ragioni, se guardiamo in maniera capillare al tessuto imprenditoriale italiano, un acronimo come BIM probabilmente è sempre più conosciuto.

Il punto, tuttavia, è che la digitalizzazione ha avuto necessità di essere promossa, negli scorsi anni, attraverso, per così dire, una serie di affermazioni e una serie di promesse.

Ora, al contrario, è giunto il tempo di mettere in campo modelli precisi per valutarne il ritorno sull'investimento e di esporre di dimostrazioni relative alla sua efficacia.

Non per nulla, ANCE è oggi impegnata nel predisporre alcuni documenti che permettano alle imprese ed agli imprenditori di orientarsi entro uno scenario di applicazioni digitali che si sta diffondendo ogni giorno di più: basti pensare, ad esempio, all'Internet of Things, al Digital Twin, ai Large Language Models, tutti dispositivi, non a caso, connessi tra di loro.

E, ovviamente, dal 2025, il Codice dei Contratti Pubblici imporrà, almeno parzialmente, al settore la gestione informativa digitale.

Dobbiamo, però, anzitutto, ricordarci che qualsiasi innovazione tecnologica, tanto più quella legata alla trasformazione digitale, presuppone la capacità di gestire un cambiamento che presenta complessi risvolti culturali, giuridici, sociali, ma, soprattutto, che implicherebbe il suo innesto entro un ambiente gestionale e organizzativo maturo.

Sotto questo profilo, per noi imprenditori, sarebbe fuorviante concentrarsi sulle soluzioni tecnologiche, intese come una semplice sommatoria, peraltro onerosa in termini di investimenti, senza ragionare sulla configurazione di un sistema inedito che ha ripercussioni profonde sulla catena del valore e sulla catena della fornitura.

In definitiva, l'implementazione di metodi e di strumenti inerenti alla digitalizzazione ci sollecita a livello della nostra identità: è questo il vero e proprio punto sensibile, che spie-

ga anche la difficoltà e la lentezza con cui una transizione di questo genere possa avvenire.

Credo si debbano evitare confronti e comparazioni diretti con altri settori economici, ma, soprattutto, occorre tenere in conto come spesso i comportamenti virtuosi altrui siano stati dettati da uno stato di necessità peculiare alle caratteristiche di quei comparti.

D'altra parte, negli ultimi decenni, il settore è di per sé molto mutato, a prescindere dalla transizione digitale.

Penso, in conclusione, che vi siano due emergenze da affrontare.

La prima riguarda il modo in cui la digitalizzazione può facilitare e supportare l'attuazione equilibrata dei programmi di investimento già delineati per il settore infrastrutturale, anche oltre il PNRR, e quelli da definire a breve per la rigenerazione urbana e la riqualificazione energetica prevista dalla nuova direttiva comunitaria.

L'altra questione concerne il valore del dato e la sua comprensione da parte degli operatori.

A oggi, in molti dei casi migliori, si assiste a una ottimizzazione dei processi analogici tradizionali: il che, naturalmente, non è poca cosa.

Allo stesso tempo, chi saprà acquisire una vera cultura digitale potrà certamente competere sui mercati con maggiore efficacia.

A dire il vero, però, lo sviluppo dei modelli linguistici di grandi dimensioni, come ChatGPT o GEMINI, per dire dei più noti, potrebbe completamente eliminare i passaggi intermedi nel rapporto con gli strumenti digitali ed avviare un'altra storia, che richiederebbe una capacità di controllo degli esiti da parte degli operatori.

2. Il caso della sostenibilità in altri settori economici, ma anche a proposito della direttiva comunitaria sulla “casa green”, sta evidenziando che vi sono oneri non sempre sostenibili. Dott.ssa Brancaccio, sarà così anche per la digitalizzazione?

Bisogna, per prima cosa, riflettere sul rapporto che lega digitalizzazione e sostenibilità, nel senso che il primo aspetto può essere sicuramente considerato di supporto al secondo.

Non vi è dubbio, infatti, che la sostenibilità sia diventata

un tema sensibile e rilevante sia per il legislatore comunitario sia per la comunità finanziaria. È altrettanto vero che spesso si usa l'espressione washing per indicare una adesione solo formale alle istanze e ai contenuti tanto della sostenibilità quanto della digitalizzazione.

In realtà, ciò a cui stiamo assistendo, è la dimostrazione che le grandi trasformazioni dei mercati, ma anche delle società, richiedono la formulazione di strategie chiare, così come di un paziente lavoro di mediazione per non ignorare le oggettive difficoltà di cambiamenti radicali.

In questo, ovviamente, le rappresentanze possono giocare un ruolo determinante e offrire un contributo prezioso, anche perché sono consapevoli della interdipendenza tra le intenzioni di carattere tecnologico e quelle di natura culturale, giuridica, fiscale, organizzativa, sociale.

Ciò che oggi accomuna la digitalizzazione e la sostenibilità è la dilatazione dei loro ambiti di applicazione. La prima, infatti, include sempre più utilizzi, in attesa della dimensione quantica e dell'intelligenza artificiale generale, la seconda, per il tramite dei criteri ESG, abbraccia sfere anche molto distanti tra di loro, in parte ridicibili a misura grazie a indicatori basati sui dati, ma ancora contraddistinte da modelli troppo eterogenei.

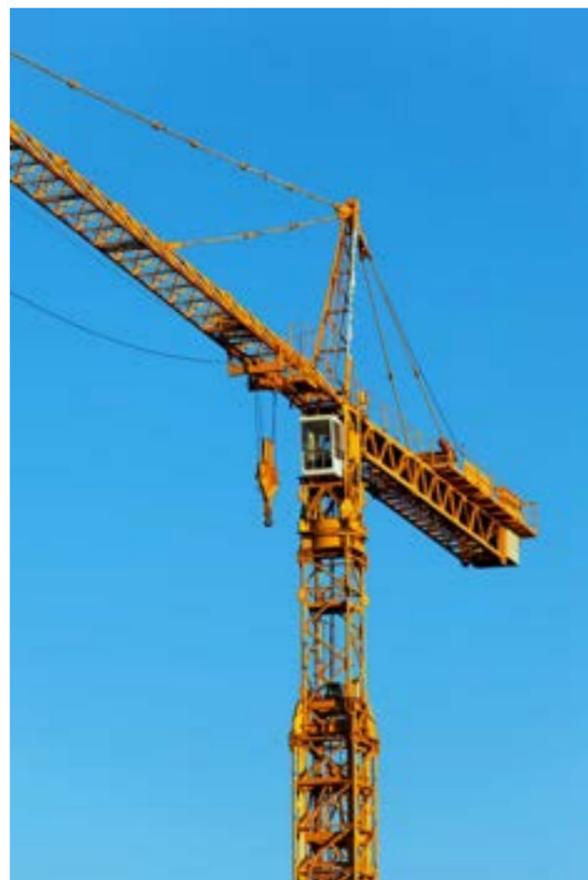
È chiaro, allora, che per l'impresa di costruzioni associare la digitalizzazione alla sostenibilità appare come una misura fondamentale in senso reputazionale, per andare incontro alla sensibilità della committenza e ai vincoli a cui sono soggetti finanziatori e investitori.

Ma, ancora una volta, un conto è adempiere in termini di conformità a quadri regolamentari e contrattuali, un altro è interiorizzare i concetti e trasformarli in prassi che abbiano conseguenze positive per l'azienda anche sul piano economico-finanziario.

Sappiamo bene, in effetti, che, in tutti i settori economici, la sfida che attende gli imprenditori sia è proprio quella di tradurre in pratiche produttive ciò che potrebbe essere percepito come un ulteriore fardello. Si tratta di un'azione che non può esaurirsi in breve tempo e, come è accaduto per i contenuti della direttiva sulle prestazioni energetiche degli edifici, occorre una negoziazione che consenta di delineare tempi e modi realistici e virtuosi.

Per questa ragione, coniugando digitalizzazione e sostenibilità, sarebbe opportuno che i decisori istituzionali, di intesa con le rappresentanze, con le parti sociali, definissero una strategia e una politica industriale di medio periodo.

Penso che, in conclusione, parlare della cosiddetta trasformazione gemella tra digitalizzazione e sostenibilità voglia dire riflettere, e magari ripensare le relazioni che legano culture e interessi diversi che coesistono sul mercato e che hanno forti identità. Quando si accenna a collaborazione e a integrazione si vuole intendere sostanzialmente ciò, ma è evidente che si stia discutendo di questioni strutturali. Bisogna evitare che i giusti principi divengano ben presto dichiarazioni retoriche e vuote.



Daniela Pavan

a cura di Maria Claudia Proietti

1. Dott.ssa Pavan, da qualche anno, in ambito sanitario e legislativo, si sta diffondendo in tutto il mondo un grande interesse per la Medicina di genere. Ci può spiegare di cosa si tratta, con particolare riferimento alla materia che lei tratta quotidianamente, ovvero le malattie cardiovascolari?

Per Medicina di genere, o genere specifica, si intende una dimensione multidisciplinare della medicina, volta allo studio dell'influenza del sesso e del genere sulla fisiologia, fisiopatologia e patologia umana. Originatasi agli inizi degli anni '90 negli Stati Uniti, nasce dall'osservazione che gran parte degli studi pubblicati, sui quali si fonda anche la pratica clinica ed il sapere medico, hanno descritto le malattie (epidemiologia, fisiopatologia, diagnosi, clinica, terapia), concentrandosi prevalentemente, talora quasi esclusivamente, su casistiche composte in gran parte da un solo sesso, quello maschile. Pertanto, la Medicina di genere presuppone un approccio innovativo, poiché propone di analizzare l'influenza del sesso (cioè del genere) su fisiologia, fisiopatologia e patologia umana. Va però ricordato che il concetto di genere non si basa solo su elementi di tipo biologico, nella logica dicotomica maschio-femmina, ma comprende ed analizza gli aspetti ambientali, socio-culturali, economici, che contribuiscono a condizionare e determinare lo stato di salute e di malattia della singola persona. In questo senso, essa va considerata una tappa importante dell'evoluzione del sapere medico verso la medicina personalizzata, che tenga cioè in considerazione tutte le caratteristiche della singola persona. Volendo riassumere il concetto, si può affermare che esistono peculiarità nelle manifestazioni cliniche, nei fattori di rischio, nella sintomatologia, nella prognosi e nella risposta alla terapia che dipendono da fattori biologici,

che ricondurremo al sesso, ma anche a fattori culturali, sociali ed economici, da ricondurre al genere. Questa visione rappresenta un argomento di notevole interesse per le società scientifiche che hanno come obiettivo la promozione della salute in tutti i suoi aspetti; è altresì elemento di grande attenzione a livello delle organizzazioni ed autorità sanitarie, sia internazionali che nazionali. Per quanto attiene lo specifico ambito delle *malattie cardiovascolari* (MCV), è noto che esse rappresentano la principale causa di mortalità e morbilità nel mondo ed anche in Italia; è inoltre noto che chi sopravvive ad un attacco cardiaco diventa un malato cronico, al quale la malattia modifica qualità ed aspettative di vita. Meno noto è invece che queste malattie colpiscono quasi in eguale misura sia uomini che donne, ma soprattutto che esse costituiscono a tutt'oggi la *principale causa di mortalità delle donne nel mondo*. Le motivazioni per spiegare questo dato drammatico sono molteplici ed ancora in fase di studio, ma alcune sono già state individuate: I) *Accesso alle cure*. Nel caso di sospetto di malattia cardiaca acuta, in particolare di tipo coronarico, le donne si presentano più tardivamente all'osservazione medica; questo determina un ritardo nell'inizio della terapia, in genere invasiva (angioplastica coronarica), che può ridurre i benefici, con conseguente riduzione della sopravvivenza; II) *Scarsa consapevolezza nella popolazione generale e nelle donne in particolare, sul rischio di essere colpite da un evento cardiaco acuto*; III) *Maggiore attenzione*

delle donne alla salute della famiglia, piuttosto che alla propria, (donna come gatekeeper-custode della salute della famiglia); IV) *Correlazione inversa tra fattori* come scolarità, istruzione, reddito, indipendenza economica e i livelli di consapevolezza della propria salute, di attenzione allo stile di vita e di aderenza ai percorsi di cura, con conseguenze sugli esiti degli stessi; V) *Tendenza delle donne ad assumere la terapia farmacologica con mag-*

gior discontinuità, anche per la presenza di maggiori effetti collaterali; VI) *Alcune patologie cardiache sono più frequenti*, o addirittura peculiari, *nelle donne* come ad esempio la dissezione coronarica; VII) *Bias di approccio, sia conscio che inconscio, nella classe medica*, in parte legato a stereotipi, che portano i medici a ritenere le donne meno esposte alle MCV.

2. Dott.ssa Pavan, quanto detto, vale anche per la popolazione italiana?

Certamente e in proposito cito alcuni elementi di un certo rilievo. Il primo: l’Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (AGENAS), nel Programma Nazionale Esiti del 2022, per la prima volta riporta dati relativi alle differenze di genere, i quali confermano che in Italia, nel 2021, le donne arrivano in ritardo alla terapia per l’infarto miocardico acuto (ovvero all’angioplastica coronarica), con maggior frequenza rispetto agli uomini; inoltre, a 12 mesi dall’evento, hanno una mortalità maggiore e sono sottoposte ed intervento di bypass aortocoronarico meno degli uomini. Il secondo elemento degno di grande attenzione, sempre rilevato da AGENAS, è una significativa ed importante eterogeneità fra le diverse Regioni italiane. Il dato, che comunque viene monitorato, evidenzia che in questo campo c’è ancora molto da fare e da migliorare.

Merita di essere menzionato un altro aspetto, molto importante, che sta emergendo con chiarezza e che andrà preso in considerazione in futuro, nell’ambito della prevenzione e della valutazione del rischio cardiovascolare: esistono fattori di rischio per malattie cardiovascolari, peculiari della donna; tra questi, i principali sono: una menopausa precoce, malattie quali la sindrome dell’ovaio policistico, le malattie reumatologiche (più frequenti nelle donne), una storia di aborti ripetuti, lo sviluppo di diabete o ipertensione durante la gravidanza; tutti fattori che incidono sul rischio cardiovascolare e che andranno tenuti in opportuna considerazione. Peraltro, anche per quanto attiene i fattori di rischio tradizionali (fumo, diabete mellito, ipertensione, obesità, dislipidemia etc.) esistono significative peculiarità e differenze nei due sessi.

3. Quanto esposto è molto interessante e sicuramente non molto conosciuto; dunque meriterebbe una maggiore attenzione e divulgazione a vari livelli, non solo in ambito medico-specialistico. In proposito, vorrei chiederle se esiste una specifica legislazione su questo tema e in quali realtà sia concretamente applicata.

Faccio brevemente un po’ di storia, riassumendo le tappe principali delle organizzazioni internazionali. ONU, 1981: Convenzione per l’eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne, firmata da 189 stati; IV° Conferenza ONU (Pechino, 1995) e aggiornamento (1999): Protocollo per l’eliminazione di ogni forma di discrimina-

zione nelle donne, con data di avvio prevista per dicembre 2000; OMS 2002: istituzione di un dipartimento per le differenze di genere e successiva conferma del genere come tema imprescindibile della programmazione sanitaria. La Comunità Europea nel 1997 pubblica “lo stato di salute delle donne europee”, che approfondisce il tema

degli indicatori di salute specifici per il sesso femminile e nel 2010 presenta “la carte delle donne”, dove si riconosce l’importanza dell’eguaglianza di genere nell’ambito del progresso sociale. In Italia un passo importante è stato compiuto con la L. n.3/2018, che promuove la diffusione della Medicina di genere nell’ambito della ricerca, della prevenzione, dei percorsi di diagnosi e cura e che stabilisce le azioni che debbono essere compiute per la sua diffusione, vale a dire: identificazione di un referente regionale, istituzione di un gruppo tecnico regionale, definizione di indicatori stratificati per genere, attivazione sul sito regionale di un’area dedicata alla Medicina di genere, promuovere e definire gli obiettivi per aziende sanitarie ed gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCSS). Ricordo anche che il 13 giugno 2019, il Ministero della Salute ha approvato formalmente il Piano per l’applicazione e la diffusione della Medicina di genere sul territorio nazionale, firmando il decreto attuativo relativo

alla citata L. n. 3/2018. In tal senso, l’Italia è stata il primo Paese in Europa a formalizzare l’inserimento del concetto di “genere” in medicina, indispensabile a garantire ad ogni persona la cura migliore, rispettando le differenze, nell’ottica di una effettiva “personalizzazione delle terapie”. Dunque la criticità nell’ambito sanitario, non è tanto costituita nell’assenza di normativa, visto che c’è, ma piuttosto dalla sua disomogenea applicazione (o non applicazione) sul territorio nazionale. Vorrei concludere menzionando, come attinenti all’argomento (sebbene non riguardino la sanità), la L. n.120 del 2011, sulle cosiddette Quote Rosa, che con le integrazioni del 2015 e del 2020, prevede quote crescenti di donne nei Consigli di amministrazione delle società quotate e il Decreto sulle Pari opportunità del 29 aprile 2022, in cui si stabiliscono i parametri minimi per la certificazione della parità di genere nelle imprese.

Norme e Linee Guida in tema di Pari Opportunità

- Documento tecnico UNI/PdR 125:2022 (Certificazione della parità di genere);
- UNI ISO 3045:2021 (Human Resources Management-Diversity, Equity and Inclusion- contenente gli standard ISO in proposito);
- ISO/DIS 53800:2023 (Linee Guida per la promozione e l’implementazione dell’uguaglianza di genere e l’empowerment delle donne).

Presupposti per lo sviluppo e per il progredire della Medicina di Genere

- Società e Organizzazioni medico-specialistiche e scientifiche dovrebbero svolgere una opera approfondita di formazione rivolta alla classe medica, in modo da diffondere ed applicare un approccio di genere alla prevenzione, diagnosi e cura delle patologie;
- Dovrebbe essere strutturata una campagna capillare di informazione rivolta alla popolazione generale, non solo alle donne, per incrementare la consapevolezza che esistono importanti peculiarità e differenze di genere nell’ambito della medicina; la parte più importante andrebbe rivolta alla prevenzione ed all’analisi dei fattori di rischio, in particolare, ma non solo, quelli genere specifici;

- È necessario che tutti gli studi scientifici che vengono proposti e sviluppati comprendano un percentuale rappresentativa di popolazione femminile; (e la buona notizia è che ormai molte delle società scientifiche si stanno muovendo in questa direzione);
- Occorre che gli stakeholders (quindi i cittadini in generale), ma anche la politica, si adoperino e vigilino affinché la normativa già esistente venga applicata su tutto il territorio nazionale, in modo esteso ed omogeneo.
- Molte disuguaglianze, come l’accesso alle cure, la tutela e l’attenzione alla propria salute, hanno una profonda componente di tipo sociale; è allora necessario potenziare l’intervento sulle principali determinanti socio-culturali: scolarità, rete sociale, strutture di supporto di fondamentale importanza (ad esempio, asili nido) e più in generale sul welfare, ipotizzando nuove modalità di organizzazione della produzione, maggior equilibrio degli impegni di cura, attenzione al tema del bilanciamento dei tempi di vita e lavoro, incentivi alle aziende (anche pubbliche, anche sanitarie) che adottino modelli che favoriscano l’equità.

PRIMA PARTE

Piano di continuità operativa vs norma UNI EN ISO 22301: 2019

Domenico Faraglia
Irene Rossi

Lo scopo di un Piano di Continuità Operativa è di preparare, fornire e mantenere controlli e funzionalità per una gestione della capacità complessiva dell'Organizzazione di continuare a operare durante le interruzioni. In modo simile alle migliori pratiche correnti sulla gestione del rischio, i Piani di Continuità Operativa sono più efficaci se basati su standard generalmente accettati e collegati ad obiettivi di business e/o requisiti contrattuali. A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono di seguito descritte le modalità con cui possono essere utilizzati alcuni requisiti della norma UNI EN ISO 22301 "Sicurezza e resilienza - Sistemi di gestione per la continuità operativa - Requisiti" nella realizzazione di un Piano di Continuità Operativa o per aumentare il livello di maturità di un piano già esistente.

Introduzione

La UNI EN ISO 22301 definisce i requisiti di un sistema di gestione della continuità operativa con l'obiettivo di realizzare un sistema efficace e fornire un quadro di riferimento per la sua pianificazione, attuazione e miglioramento continuo. Lo scopo è proteggere l'Organizzazione, ridurre la probabilità che si verifichino, prepararsi a rispondere e riprendersi dalle interruzioni delle attività operative. In particolare, sono utilizzati i requisiti della norma UNI EN ISO 22301 di seguito elencati, ossia:

- Analisi del contesto dell'Organizzazione;
- Analisi di impatto operativo e valutazione del rischio;
- Strategie e soluzioni per la continuità operativa;
- Valutazione della capacità per la continuità operativa.

L'attenzione sarà posta agli impatti "indipendenti dalla minaccia¹" che possono danneggiare gli asset² di un'Organizzazione causando la perdita della sua capacità operativa, ossia della produttività nel caso di una azienda manifatturiera / dell' idoneità ad erogare le prestazioni di competenza in una società di servizi.

1. Analisi del contesto dell'organizzazione

I percorsi metodologici definiti dalla letteratura tecnica di settore hanno come comune punto di partenza l'analisi del contesto di riferimento, ossia dell'ambito organizzativo e tecnologico all'interno del quale esiste un requisito di continuità operativa da soddisfare.

Tale analisi è generalmente indirizzata a stabilire il campo di applicazione nel contesto di una struttura organizzativa e la tipologia di impatti da cui è opportuno proteggersi. Alcune Organizzazioni (ad es. le aziende manifatturiere), pianificano le attività di gestione della continuità operativa per sede e, in alcuni casi, per singole linee di business, ossia per linee di prodotto, contratti di fornitura o servizi disciplinati da specifici contratti di "Service Level Agreement".

In base al "campo di applicazione", gli Esperti di continuità operativa possono analizzare l'Organizzazione, o una sua parte, secondo il mix più opportuno di sedi operative / linee di prodotto, a partire dai processi di business del proprio sistema di gestione per la qualità e dai pertinenti asset fisici, finanziari ed intangibili da proteggere.

Per accertare cosa salvaguardare occorre innanzitutto identificare i prodotti / servizi "critici" che devono essere mantenuti operativi, in base alla propria missione aziendale.

In questo ambito, un Piano di Con-

tinuità Operativa deve soddisfare i requisiti di Service Level Agreement (SLA) dell'Organizzazione per la fornitura di prodotti / erogazione di servizi; questo comporta la definizione dei seguenti parametri:

- **Obiettivo Temporale di Recupero (Recovery Time Objective - RTO).** Intervallo di tempo entro cui una funzione critica deve essere recuperata per evitare conseguenze inaccettabili dovute ad un'interruzione della continuità operativa. Tale periodo di tempo dovrebbe essere basato su specifici requisiti contrattuali con il Cliente (ad esempio, gli accordi sul livello di servizio) e/o su un impatto negativo significativo per il proprio business. Il valore di RTO tipico per la aziende manifatturiere è generalmente 5 giorni lavorativi.
- **Periodo Massimo Tollerabile di Interruzione (Maximum Tolerable Period of Disruption - MTPD).** È la durata dopo la quale la redditività dell'Organizzazione (sia finanziaria che come perdita di reputazione) sarà irrevocabilmente compromessa, se la consegna di un prodotto / erogazione di un servizio non può essere ripresa. Il valore di MTPD per le aziende manifatturiere è tipicamente 22 giorni lavorativi, ossia 30 giorni di calendario.

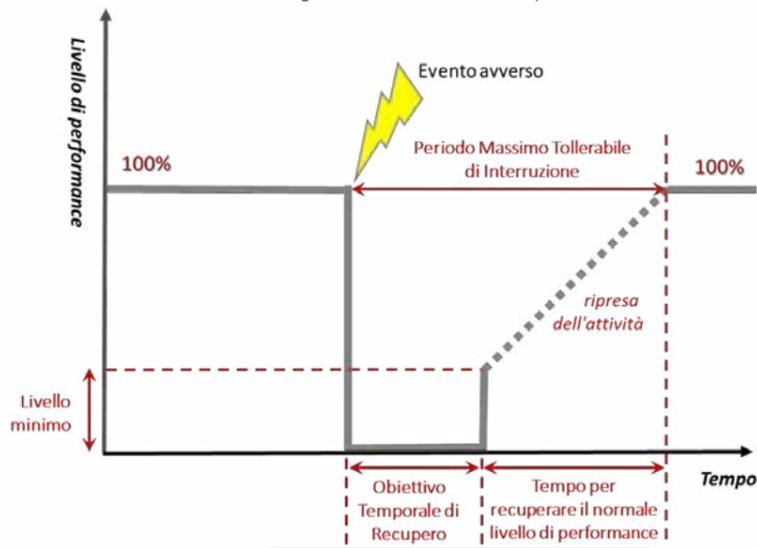
1 Eventi dannosi classificati convenzionalmente in due categorie:

- Fisici. Colpiscono le risorse infrastrutturali e tecnologiche (e.g. terremoti, inondazioni, incendi, guasti o malfunzionamenti delle reti).
- Logici. Problemi causati dal software a seguito di errori applicativi dovuti alle azioni di virus, hacker, errori umani o intenzionali.

2 Le risorse che costituiscono il patrimonio di una Organizzazione, ossia:

- asset fisici (edifici, apparecchiature, sistemi e reti);
- asset finanziari (capitale circolante, depositi bancari e azioni);
- asset intangibili (reputazione, credibilità, soddisfazione del cliente).

Figura 1 - La correlazione dei parametri RTO - MTPD



La **figura 1** mostra la correlazione tra l'Obiettivo Temporale di Recupero (RTO) e il Periodo Massimo Tollerabile di Interruzione (MTPD); in generale, deve essere $RTO \ll MTPD$.

Le assunzioni di base per lo sviluppo un Piano di Continuità Operativa coinvolgono di solito i seguenti asset:

- **Edifici.** Si suppone che se ci siano più aree che supportano le operatività riguardanti il Piano di Continuità Operativa. Anche se le distanze tra queste non sono adeguate (ossia non oltre 120 chilometri), si assume che l'emergenza non colpisca contemporaneamente tutte le aree aziendali.
- **Staff.** Si assume l'emergenza possa colpire solo una parte dei dipendenti della sede aziendale coperta dal Piano di Continuità Operativa.
- **Sistema Informativo / Applicazioni.** Si suppone che l'interruzione abbia un impatto negativo temporaneo sulla Sala Server (o su un "Data Center"), applicazioni, reti e tool che supportano la realizzazione di prodotti / erogazione di servizi.

- **Fornitori.** Si suppone che un'emergenza possa colpire la disponibilità di prodotti e servizi per eventi negativi a monte della catena di fornitura.
- **Clienti.** Si assume che gli eventi negativi a valle della catena di fornitura (per problematiche del Cliente) non possano influenzare i processi aziendali; per questa ragione, questo scenario può non essere considerato nello sviluppo di un Piano di Continuità Operativa. In questo caso l'unica azione di mitigazione possibile è di ritardare la spedizione del prodotto / erogazione di un servizio, in accordo con eventuali richieste del Cliente.

2. Analisi di impatto sull'organizzazione

L'analisi dell'impatto consente ad un' Organizzazione di identificare i processi critici³ che sostengono i principali prodotti / servizi e le interdipendenze tra le attività e le risorse necessarie al tempo di ripristino per ottenere prestazioni ad un livello minimo accettabile.

Al fine di agevolare questa analisi, alcune organizzazioni intervistano il personale esperto dei pertinenti processi aziendali ed effettuano corrispondentemente una raccolta d'informazioni che sono documentate per consentirne la successiva analisi. Questo metodo è particolarmente efficace nelle Organizzazioni di medie dimensioni con personale formato per condurre interviste su temi connessi con la continuità operativa.

Altre Organizzazioni utilizzano sondaggi con l'utilizzo di questionari in modo da consentire agli Esperti, in genere distribuiti su più sedi, di fornire informazioni senza un'interazione diretta. Questo metodo è efficace per Organizzazioni di grandi dimensioni e complessità, con diffuso livello di preparazione del personale sui temi concernenti la continuità operativa. Ognuno dei metodi esposti presenta vantaggi e svantaggi; un approccio ibrido potrebbe essere pertanto il giusto compromesso.

Il risultato di questa attività, indipendentemente dalla metodologia utilizzata, consiste in una sintesi degli impatti "indipendenti dalle minacce" che possono danneggiare la reputazione, gli asset fisici e la posizione finanziaria di un'Organizzazione, a causa della perdita della propria capacità operativa.

Questi elementi sono utilizzati per definire gli obiettivi temporali di ripristino per i singoli componenti di ogni asset (i.e. Personale, Sistema Informativo / Applicazioni SW, Edifici, Fornitori) nell'ambito del periodo massimo di interruzione tollerabile, con particolare riferimento ad eventuali vincoli di natura contrattuale (ad es.

interruzione della fornitura per cause di forza maggiore e/o penali per ritardata consegna del prodotto / erogazione del servizio).

Corrispondentemente, occorre quantificare le "risorse minime" (ad esempio: personale, tecnologie, sistemi, apparati, spazi fisici, reti e strumenti) necessarie per supportare ogni processo critico allo scopo di ottenere il livello di prestazione atteso, al ripristino delle operatività (v. Figura 1).

Per quanto concerne la tipologia degli effetti dalla quale è opportuno proteggersi, occorre identificare gli impatti che riducono l'efficacia dei processi di business sul breve-medio termine, nel caso di:

- **Perdita del personale chiave** (con riferimento all'esercizio dei processi critici / servizi essenziali).
- **Perdita di asset fisici**, quali:
 - Sede operativa (per inagibilità parziale di un edificio, impossibilità di accesso all'area);
 - Sistema informativo / Applicazioni Software;
 - Attrezzature, macchinari e i sistemi non-ICT;
- **Interruzione della Catena di Fornitura.**

L'analisi d'impatto sull'Organizzazione valuta l'effetto sull'operatività principalmente su base economica, indicando cioè la perdita economica causata dal verificarsi di un impatto, incluse le spese di sostituzione / riparazione degli asset fisici, oltre all'eventuale valutazione qualitativa degli asset intangibili (ad es. credibilità, immagine, soddisfazione del cliente).

3. Valutazione del rischio

L'obiettivo è di implementare un metodo documentato per la valutazioni del rischio ed individuare adeguate azioni di mitigazione.

I requisiti di valutazione del rischio della norma UNI EN ISO 22301 indirizzano l'analisi delle minacce dal punto di vista degli effetti prodotti sui processi critici / servizi essenziali, in contrapposizione alla tradizionale valutazione del rischio che si concentra su minacce e vulnerabilità senza alcun riferimento all'impatto sul business dell'Organizzazione.

La valutazione del rischio determina la probabilità di accadimento di ogni minaccia che può causare interruzioni nella realizzazione di prodotti / erogazione di servizi e la corrispondente gravità del potenziale impatto tenendo conto dei controlli in corso e/o da attuare per ridurre la probabilità di accadimento o mitigare la gravità dell'effetto (ad esempio, nell'ambito industriale l'installazione di apparecchiature o di linee di produzione ridondanti riduce la probabilità dell'interruzione dei processi di

business; il mantenimento di scorte minime in magazzino riduce l'impatto di una interruzione della Catena di Fornitura e così via).

Anche la valutazione del rischio può essere effettuata utilizzando interviste e questionari; tuttavia, una maggiore efficienza può essere ottenuta con workshop in cui gli Esperti di continuità operativa possono valutare, per ogni potenziale minaccia:

- impatti,
- cause di guasto,
- modi di guasto,
- controlli in corso e potenziali azioni di mitigazione da attuare o
- sviluppo di attività che risolvono all'origine la causa del problema individuato.

Un sistema di classificazione può essere applicato ai risultati di questo processo per definire il livello dei rischi e le priorità delle corrispondenti azioni di mitigazione.

Il livello del rischio è normalmente calcolato con la formula:

$$\text{Livello di rischio} = \text{Impatto sul business} \times \text{Probabilità della minaccia}$$

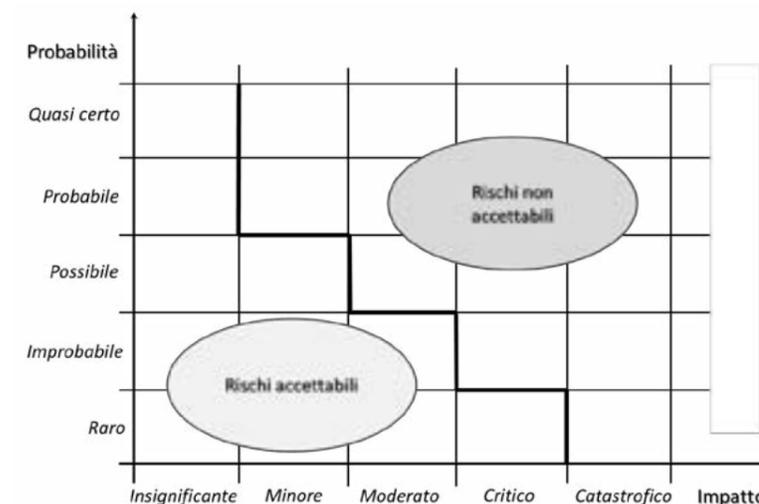


Figura 2 - Matrice P-I (Probabilità - Impatto) con la linea di propensione al rischio

³ Processo "critico" dal punto di vista dell'effetto della sua interruzione sul business aziendale.

Definita la scala qualitativa rappresentata dalla probabilità che un evento si verifichi e la scala delle possibili conseguenze, i risultati sono riassunti nella Matrice P-I “Probabilità di accadimento – Magnitudo dell’Impatto” nell’ambito della quale, ad ogni combinazione dei due elementi è associato un *risk rating*, ossia l’atteggiamento che assume l’Organizzazione nei confronti di ogni singolo livello di rischio. L’accettazione del rischio presuppone che il livello di rischio residuo, ossia del rischio che permane dopo l’applicazione delle misure di mitigazione, sia inferiore rispetto alla propensione al rischio (o “risk appetite”) dell’Organizzazione che è generalmente raffigurata con una linea spezzata (v. **Figura 2**).

Tradizionalmente si tende ad assegnare dei punteggi lineari alle classi di probabilità, cioè dei punteggi proporzionali all’effettiva probabilità di realizzazione e dei punteggi più che proporzionali alle classi di impatto, attribuendo in tal modo un’attenzione maggiore ad eventi con bassa probabilità e alto impatto rispetto a quelli con alta probabilità e basso impatto.

Tale soluzione è necessaria per evitare di attribuire lo stesso risk rating a variabili aleatorie distinte, caratterizzate dallo stesso valore atteso in termini di combinazione probabilità - impatto, ma con effetti diversi ed opposti. Un’impresa dovrebbe avere un approccio diverso rispetto a due rischi che hanno, rispettivamente, bassa probabilità di accadimento ma impatto tale da minarne la sostenibilità

nel tempo (il cosiddetto “cigno nero”⁴) e alta probabilità ma impatto sul business praticamente insignificante. Nella tabella che segue sono rappresentati i possibili punteggi assegnati ai parametri: probabilità, impatto, livello di rischio (o “risk score”).

Tabella A - Esempio di Risk Score applicato alla Matrice P-I

Probabilità di accadimento		Livello	
Quasi certo		100	
Probabile		50	
Possibile		25	
Improbabile		5	
Raro		1	
Impatto sul business		Livello	
Catastrofico		1000	
Critico		200	
Moderato		50	
Minore		10	
Insignificante		1	

Livello di Rischio	Probabilità * Impatto
Alto (critico per il business)	Pari o superiore a 20000
Medio-Alto	Pari o superiore a 5000
Medio	Pari o superiore a 500
Medio-Basso	Pari o superiore a 50
Basso	Inferiore a 50

La **Figura 3** che segue, realizzata utilizzando i dati riportati in Tabella A, suggerisce che tutti i rischi delle aree rosse, arancione e gialle dovrebbero essere ridotti attraverso attività di trattamento del rischio, ossia essere spostati nelle aree con le due gradazioni di verde situate al di sotto della spezzata di propensione al rischio dell’Organizzazione.

In base alla graduatoria delle priorità degli impatti, correlata alla “tolleranza

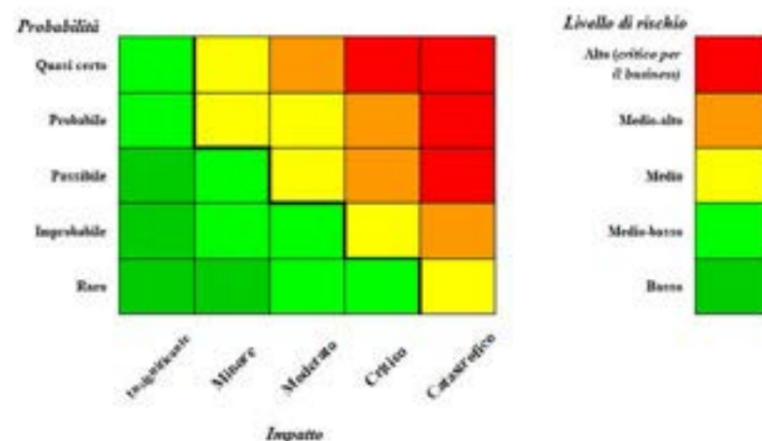


Figura 3 – Rappresentazione 5x5 della Matrice P-I con linea di propensione al rischio

al rischio” dell’Organizzazione⁵, è possibile pianificare il budget per le contromisure da adottare, allo scopo di:

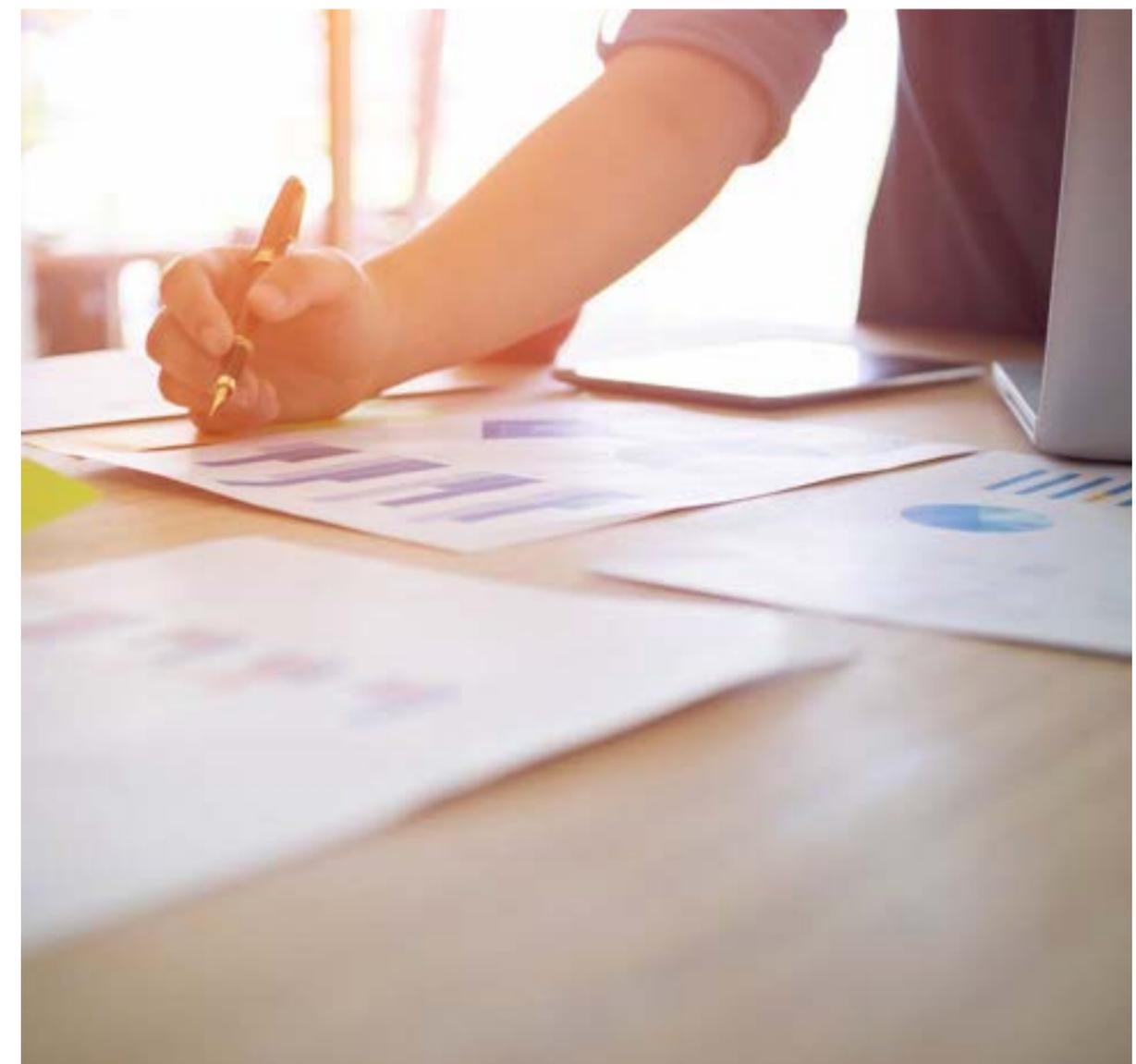
- **Ridurre il rischio** (e.g. realizzazione delle misure di mitigazione);
- **Eliminare il rischio** (e.g. risolvere all’origine la causa della minaccia);
- **Trasferire il rischio** (e.g. trasferimento del rischio economico mediante forme assicurative);
- **Accettare il rischio** (e.g. nessuna azione: basso impatto o attività di mitigazione troppo gravosa).

Tipicamente, l’analisi del rischio si conclude con la definizione del livello del rischio residuo che può essere considerato accettabile dall’Organizzazione: in pratica, per ogni asset e per ogni minaccia, viene valutato il livello di rischio che l’impresa può assumersi.

Il rischio residuo viene confrontato con il rischio iniziale determinando così il livello di rischio da abbattere e, di conseguenza, le criticità da risolvere e le pertinenti priorità di intervento.

⁵ Corrisponde al livello di rischio che un’organizzazione è disposta ad accettare ed influenza l’ampiezza delle misure di mitigazione.

FINE PRIMA PARTE



⁴ Nel mondo occidentale si credeva che tutti i cigni fossero bianchi semplicemente perché non ne erano mai visti di diversi, fino a quando questa credenza è stata rimossa con la scoperta dell’Australia e del primo cigno nero mai visto prima in Occidente. In questo contesto, il “cigno nero” è un evento imprevedibile che esula da ciò che normalmente ci si attende in una situazione che ha conseguenze potenzialmente gravi. Gli eventi di tipo Cigno Nero, che si contraddistinguono per la loro estrema rarità e il forte impatto, risultano ovvi se esaminati a posteriori.

1. AICQ Centronord (Associazione Italiana Cultura Qualità Centronord) e ASA (Associazione per la Statistica Applicata), nell'ambito delle proprie attività istituzionali, bandiscono un concorso per il conferimento di un premio per elaborati relativi all'applicazione di **Metodi Statistici per la Qualità o la Sostenibilità**.
 2. Il premio è dedicato alla memoria del prof. Egidio Cascini, che con il suo importante impegno e coinvolgimento e gli autorevoli contributi di carattere scientifico e organizzativo ha dato pregio all'AICQ Centronord. Il prof. Cascini è stato docente presso la Facoltà di Economia dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e consigliere dell'ASA e dell'AICQ Centronord.
 3. Il bando è destinato:
 - a **elaborati inediti** (progetti in ambito aziendale, relazioni illustrative di iniziative aziendali in ambito qualità e/o sostenibilità, tesi di laurea in ambito aziendale) predisposti dai candidati dall'1 gennaio 2022 al 30 giugno 2024 (redatti in lingua italiana o inglese).
 4. Per il miglior elaborato relativo all'applicazione dei Metodi Statistici per la Qualità o la Sostenibilità verrà erogato
 - un premio di **1000,00 (mille) euro**.
 - **una targa di riconoscimento** per altri due elaborati degni di menzione.
- Tutti i partecipanti al concorso saranno gratuitamente iscritti ad AICQ-CN per l'anno 2025. L'iscrizione include l'abbonamento alla **Rivista Qualità**.
- Quanti intendano concorrere all'attribuzione del premio dovranno far pervenire la propria domanda in formato libero **entro il 30 giugno 2024** ad AICQ Centronord tramite e-mail all'indirizzo segreteria@aicqcn.it. La segreteria provvederà a inviare conferma di ricezione della domanda.
- Le domande (indicando il titolo del presente bando) dovranno essere corredate di:
- un sintetico curriculum vitae firmato e datato inclusivo di tutti i dati anagrafici (compreso recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica, autorizzazione all'utilizzo dei dati secondo normativa vigente);
 - una copia in formato digitale PDF dell'elaborato;
 - una dichiarazione, con assunzione di responsabilità ai sensi del DPR 445/2000, che l'elaborato non è stato già pubblicato e non è stato presentato, né lo sarà in seguito, ad altre associazioni territoriali della Federazione AICQ / ASA per concorrere ad iniziative a premi;
 - l'espressa autorizzazione ad AICQ Centronord al trattamento dei propri dati personali secondo la normativa vigente.
5. L'assenza o l'incompletezza delle informazioni sopra richieste rappresentano motivo indiscutibile di esclusione dal bando.
 6. La Commissione giudicatrice sarà composta da 3 membri nominati da AICQ Centronord e da altrettanti membri indicati da ASA e verrà presieduta e coordinata dai Presidenti di AICQ Centronord e di ASA (o da loro delegati). La Commissione svolgerà l'attività a titolo gratuito. Il giudizio della Commissione sarà insindacabile.
 7. Esaminate le domande pervenute, la Commissione assegnerà il premio e comunicherà l'esito ai partecipanti. La proclamazione del vincitore avverrà ufficialmente nel corso del convegno scientifico organizzato dall'ASA a Roma nei giorni 18-19-20 settembre 2024. La cerimonia per la consegna del premio è prevista per il giorno 19 settembre 2024. L'esito del concorso e l'evento di premiazione saranno inoltre comunicati attraverso i siti internet di AICQ Centronord e di ASA e altri canali social delle due Associazioni.
 8. L'Associazione AICQ Centronord si riserva di pubblicare un estratto dell'elaborato premiato, sulla **Rivista Qualità** o in altre forme, previo accordo con gli autori.

Il Presidente AICQ CN
dott. Demetrio Gilormo

Il Presidente ASA
prof. Luigi Fabbris

AICQ CN - Associazione Italiana Cultura Qualità Centronord
Via M. Macchi, 42 - 20124 Milano - tel. 0267382158 r.a. –
C.F. 80098870159

Sito internet: <http://www.aicqcn.it> - email:
segreteria@aicqcn.it

ASA - Associazione per la Statistica Applicata
Sede legale: Largo Gemelli 1, 20123 Milano
tel. 3396522453 - C.F. 97595590155 5161

Sito internet: <https://www.sa-ijas.org/wp/>
e-mail: asa@sa-ijas.org



Quanto è utile il sistema qualità? La valutazione dell'utilità direzionale ed organizzativa dei sistemi qualità

Alberto Mari

La ISO 9001 e la storia dei sistemi qualità è altalenante, ma è indiscutibile la valenza che ha avuto nella storia delle nostre imprese. Il problema è che troppo spesso la Direzione ne ha una visione burocratica, poco utile a livello organizzativo e scarsamente attrattiva ai suoi occhi come strumento di definizione e controllo degli obiettivi. Lo scopo, è andare oltre le certificazioni e pretendere la massima efficacia dei sistemi sviluppati.

1. La “interpretabilità” della norma

La norma è chiara e non è affatto vero, come a volte si tende a dire, che “dipende dai valutatori” come si giudicano i vari requisiti. I punti sono chiari, la norma va conosciuta e vanno difese le scelte fatte.

Il problema è che spesso in azienda i referenti del sistema di gestione non sono stati formati e reiterano il sistema ereditato sviluppato con impostazioni datate o comunque non ne sfruttano appieno le potenzialità adeguando sempre meglio gli strumenti alle ESIGENZE AZIENDALI.

1.1 I principali problemi della attuale revisione e del modello in generale

La norma deve per sua natura essere applicabile a tutte le tipologie di aziende sia per settori che per dimensioni, inoltre viene emessa da Enti che sono rappresentati da svariate Parti Interessate.

Questo fa sì che i requisiti debbano essere necessariamente semplici e chiari ma non troppo specifici. La poca specificità rende “aperto” l’approccio favorito inoltre dalla nuova norma che introduce l’approccio per processi.

Questo modello è molto potente e adattabile a qualsiasi realtà ma allo stesso tempo richiede visione di insieme e competenze non sempre facilmente riscontrabili nelle funzioni dedicate ai sistemi.

Adottare la nuova norma significa in sintesi:

- Definire gli obiettivi;
- Analizzare il contesto per individuare i rischi che possono incidere sugli obiettivi;
- Individuare e mappare i processi necessari per raggiungere gli obiettivi;
- Realizzare un “cruscotto” aziendale che monitori gli indicatori dei processi

Sono tre passi, strategie-struttura-controllo, che la norma mutua dalla più diffuse teorie organizzative e che permettono di disegnare il proprio modello organizzativo.

Come è evidente un tale sistema richiede competenze che spesso nella “qualità” non ci sono ne vengono previste come necessarie. In realtà l’obiettivo a cui bisognerebbe tendere invece è proprio quello di elevare i sistemi di gestione a strumenti direzionali supportati da competenze adeguate.

Devono crescere sia la consapevolezza delle Direzioni sia le competenze degli addetti ai lavori che dovranno andare oltre quelle attuali integrando capacità di dialogo direzionale e di interpretazione degli andamenti economico finanziari.

2. L’efficacia dei sistemi di gestione per la qualità

Tutte le attività svolte in una azienda, se pure orientate a realizzare prodotti e servizi conformi, devono essere considerate dei driver.

Le attività assorbono risorse e coinvolgono le persone; questo fatto rende i sistemi organizzativi fonda-

mentali per l’efficienza. Un buon sistema qualità deve scaricare a terra le prassi aziendali per ridurre i rischi di ripetibilità e quelli di continuità e queste prassi riguardano tutti i processi.

Uno degli ultimi strumenti che abbiamo realizzato si basa su 30 anni di esperienza nei sistemi di gestione di cui 20 dedicati ad approfondire temi organizzativi.

È un check che si posiziona in modo differente dagli audit di certificazione e scandaglia alcuni punti dei sistemi qualità ritenuti più interessanti ed utili per fare attività a valore aggiunto per attrarre l’interesse Direzionale.

Si chiama **Risk9001 Management Check**, e prevede 23 aspetti suddivisi in 4 ambiti:

1. **Utilità direzionale**
2. **Adeguatezza sistemistica**
3. **Valenza organizzativa**
4. **Efficacia operativa**

L’utilità direzionale: riguarda aspetti che impattano, in sostanza, sul come e quanto il sistema qualità fornisca strumenti utili alla direzione. Il senso è quello di non avere “prospettive” diverse tra ciò che “guarda” la qualità e quello che invece guarda la

direzione. Ad esempio l’analisi del contesto che deve essere uno strumento utile a valutare rischi organizzativi e non altro, l’uso di reporting di indicatori ed obiettivi significativi compresi quelli economico-finanziari, riesami stringati e coerenti con obiettivi ed indicatori efficaci, audit che oltre alla conformità verificano gli obiettivi e si concentrano su processi e prodotti/servizi che hanno maggiori problemi o che marginano meno ecc...



L’Adeguatezza Sistemistica: è più “classico” come ambito e riguarda aspetti “formali” mirando però a valutare la capacità del sistema a renderli più snelli possibile, ad esempio il manuale non è più obbligatorio, perché farlo? Procedure idem, non servono documenti “vecchia maniera” ridondanti e/o pesanti se non è una scelta aziendale.

La Valenza Organizzativa: valuta gli aspetti legati alla norma che impattano sulla struttura organizzativa e quanto questi siano efficaci a livello, appunto, organizzativo. Ad esempio il grande tema dei processi, di cui scrivo da sempre, purtroppo poco sfruttato, la gestione delle attività negli uffici, il ruolo della qualità, la mappatura delle competenze ed altri aspetti che possono generare moltissimi spunti di miglioramento.

L’Efficacia Operativa: ovvero gli aspetti che riguardano le attività operative appunto, quelle che generano impatti diretti sulla qualità dei prodotti e servizi. Ad esempio la gestione del rischio ripetibilità produttiva con il tema dei controlli, la formazione, l’innovazione, il presidio delle infrastrutture e soprattutto la gestione delle problematiche (c.d. non conformità) e le azioni di correzione e miglioramento.

Questa prospettiva di valutazione non si sostituisce alla “classica” valutazione della conformità, mira a

fotografare quanto è attrattivo un sistema qualità agli occhi della Direzione. Si concentra sul quanto determinati punti siano stati sfruttati al meglio per andare oltre la conformità e si siano spinti sulla efficacia organizzativa.

Oltre alla sintesi, come da immagine sopra riportata, il check per ciascuno degli aspetti permette di definire l’importanza da 1 a 5 ed il giudizio da -3 a +3, il risultato consente di ottenere dei rating per singolo aspetto evidenziando non solo se questo rappresenta una forza o una debolezza ma anche il grado di priorità da assegnare.

In conclusione

La speranza è che i sistemi di gestione riescano a esprimere sempre meglio il loro valore e la loro capacità di rappresentare la base della organizzazione delle imprese. Il primo passo per la sostenibilità delle imprese è, non a caso, una buona governance e la ISO 9001 può e deve essere la risposta.

I contenuti dell’articolo riguardano il tool Risk9001 Management Check di NCG - <https://www.ncg.it/risk-9001/>.



NCG è il brand di M.M. Srl, società di consulenza che nasce nel ’98 come prosecuzione delle attività del fondatore Alberto Mari dal ’94 con partita iva e prima come dipendente.

Nasce nel mondo della qualità e si specializza negli anni sui temi della consulenza Direzionale, in particolare organizzazione e controllo di gestione per PMI. Opera prevalentemente nel centro Italia con due sedi nelle Marche ed in Emilia Romagna e adotta una strategia di diversificazione basata su competenze distinte, sviluppo metodologico e dedizione ai clienti.

I servizi svolti, anche grazie alle partnership sviluppate sono:

- Fractional management per PMI;
- Supporto alla identificazione di rischi e strategie (diagnosi organizzative e swot);
- Analisi dei rischi con i fornitori;
- Analisi attività del personale e mappature dei processi;
- Mappature delle competenze;
- Cruscotti direzionali e sistemi di reporting;
- Sistemi qualità, sicurezza, ambiente e 231;
- Analisi bilanci, sistemi di budget eco-fin e piani di cassa;
- Realizzazione di business plan operativi e strategici.

Per approfondire: www.ncg.it

Norme ISO ed intelligenza artificiale - La regolamentazione tecnica che previene e contiene i rischi

Giovanna R. Stumpo

Quello dell'Intelligenza Artificiale è il tema dell'anno. Si stima infatti che nel 2024 -e così per i prossimi 3 anni-, in Italia, 4 aziende su 10 investiranno in intelligenza artificiale (fonte: Forbes 6.12.2023). E mentre si attende la pubblicazione in GURI del Regolamento europeo sull'Intelligenza Artificiale per assicurare che i sistemi AI immessi sul mercato ed utilizzati nell'Unione siano sicuri, rispettosi dei valori e dei diritti fondamentali comunitari, lo scorso 18 dicembre l'ISO ha pubblicato la ISO/IEC 42001 - Information Technology - Artificial Intelligence - Management System. Primo standard tecnico al mondo che, con le sue disposizioni, fornisce le basi per un sistema di gestione in materia di AI (AIMS- Artificial Intelligence Management System), garantistico per gli Operatori di prodotti e servizi dotati di AI, a fronte delle sue peculiari rischiosità.

NORMA ISO/IEC 42001:2023 - in breve

Impostata secondo la HLS, così da facilitare l'integrazione con altri sistemi di gestione già esistenti (in particolare con: ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 27701:2019, ISO 9001:2015) la ISO/IEC 42001:2023 "specifica i requisiti e fornisce indicazioni per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente un sistema di gestione dell'AI nel contesto di un'Organizzazione che fornisce o utilizza prodotti o servizi che utilizzano sistemi di intelligenza artificiale".

Obiettivo fondamentale della norma è di "supportare un'Organizzazione a sviluppare o utilizzare i sistemi di AI in modo responsabile nel perseguire i propri obiettivi e soddisfare i requisiti normativi applicabili, gli obblighi relativi alle Parti interessate e le aspettative da parte loro".

Le disposizioni dello standard ISO hanno carattere universale nel settore specifico. La ISO/IEC 42001:2023 si applica infatti "a qualsiasi Organizzazione, indipendentemente dalle dimensioni, dal tipo e dalla natura, che fornisce o utilizza prodotti o servizi che utilizzano sistemi di intelligenza artificiale."

Termini e le definizioni della norma, sono quelli espressi dalla ISO/IEC 22989:2022 - Information Technology - Artificial Intelligence - Artificial Intelligence concepts and terminology.

Sul piano dei contenuti, lo standard è strettamente allineato ai requisiti normativi previsti dall'Artificial Intelligence Act (AI Act) dell'UE, favorendo quindi le Organizzazioni che vogliono conformarsi al quadro normativo cogente, di rilevante applicazione.

A livello progettuale, la norma tecnica richiede che il sistema di gestione di AI sia integrato con i processi dell'Organizzazione e con la struttura manageriale complessiva. Tematiche specifiche collegate all'AI (in particolare: sicurezza, sorveglianza, equità, trasparenza, qualità dei dati, qualità del sistema AI durante tutto il "ciclo di vita") devono essere prese in considerazione nelle fasi di progettazione e sviluppo del sistema e nell'approccio per processi. Di particolare interesse è anche il quadro delle misure di salvaguardia preventiva che lo standard richiede di considerare a fronte di alcune funzionalità AI, che, per sua natura, sono più pericolose di quelle riscontrabili nei tradizionali sistemi IT (i.e. processo decisionale automatico; capacità analitiche avanzate e di machine learning; capacità apprendimento continuo; possibili deficit di trasparenza e di spiegabilità).

La ISO/IEC 42001:2023 si conforma ai requisiti PDCA ed il *risk based thinking approach* su cui poggia il sistema di gestione dell'AI passa per le fasi obbligati di: "AI risk assessment", "AI risk treatment" e "AI system impact assessment".

Una cura particolareggiata deve essere riservata alla parte di sistema

dedicata ai controlli (lo standard tecnico ne contempla 39), da impostare su due macro focus:

- raggiungere gli obiettivi in relazione all'uso dell'AI;
- affrontare le minacce individuate nel processo di valutazione del rischio relativo alla progettazione, allo sviluppo ed al funzionamento del sistema di gestione AI.

In sostanza, è tutto il sistema di gestione che - anche con ricorso alle tecniche applicative del "management by objectives"- va tenuto sotto controllo. E ciò, a ciclo continuo; sia quanto alle potenziali evoluzioni di contesto in cui opera l'Organizzazione, sia rispetto agli aspetti di dinamismo e di rapido evolversi - di tempo in tempo - dell'AI.

Il sistema dei controlli ricomprende i seguenti punti specifici:

- Politiche relative all'AI (anche in allineamento alle altre diverse politiche dell'Organizzazione e relative REV.),
- Organizzazione interna (ad es. quadro dei ruoli e delle responsabilità),
- Risorse per i sistemi di AI (ad es. dati, strumenti, risorse umane),
- Analisi dell'impatto dei sistemi di AI (sia su individui, su gruppi e sulla società; e relativa documentazione),
- Ciclo di vita del sistema AI,
- Dati per i sistemi di AI (ad es. acquisizione e preparazione dei dati),
- Informazioni per le Parti interessate ai sistemi di AI (ad es. comu-

- nicazione di ev. incidenti),
- Utilizzo dei sistemi di AI (uso responsabile ed uso previsto),
- Rapporti con Terze Parti (ad es. fornitori, clienti).

La ISO/IEC 42001:2023 è corredata di 4 Allegati¹, di cui in particolare l'ANNEX C delinea potenziali obiettivi organizzativi, fonti di rischio e descrizioni che possono considerarsi nella gestione dei rischi legati all'uso dell'AI.

Il livello di dettaglio delle fasi cruciali di analisi e trattamento dei rischi è tuttavia concepito in modo "flessibile" dalla norma, perché l'analisi e la gestione sarà variabile da situazione a situazione. E ciò in dipendenza di numerosi fattori da considerare nella progettazione e nell'implementazione del sistema di gestione a norma ISO/IEC 42001:2023, tra i quali, a titolo indicativo: complessità dell'ambiente, livello di automazione, componente di machine learning, problemi hardware del sistema, stato del sistema nel corso del suo "ciclo di vita", livello di maturità della tecnologia impiegata.

PER UN QUADRO COMPLETO (RIF. ALTRI STANDARD ISO IN TEMA IA)

- **ISO/IEC 22989:2022** Information technology – Artificial Intelligence
- **ISO/IEC 23053:2022** Framework for Artificial Intelligence (AI) Systems using Machine Learning (ML)
- **ISO/IEC 23894:2023** Information Technology - Artificial Intelligence Guidance on risk management
- **ISO/IEC 5338:2023** Information Technology – Artificial Intelligence system life cycle processes
- **ISO/IEC 5339:2024** Information Technology - Artificial intelligence - Guidance for AI applications
- **ISO/IEC TR 5469:2024** Artificial intelligence - Functional safety and AI systems

PRINCIPALI VANTAGGI DERIVANTI DALLA DECLINAZIONE APPLICATIVA DELLA ISO/IEC 42001:2023

- Dotazione di un sistema per gestire rischi e cogliere opportunità
- Articolare un sistema atto a comprovare l'uso responsabile dell'AI
- Fruibilità di una metodologia che garantisce tracciabilità, trasparenza ed affidabilità
- Risparmio in termini di costi, con vantaggi in efficienza
- Garanzia di uso etico e responsabile dell'AI
- Migliore reputazione, con conseguente miglioramento della fiducia per rapporto ad applicazioni AI
- Allineamento al quadro normativo e regolamentare applicabile
- Gestione efficace dei rischi peculiari AI

¹ Allegati complementari: ANNEX A: contiene i controlli ovvero le misure da porre in atto per mantenere o modificare un rischio; ANNEX B: riporta le linee guida per l'applicazione dei controlli definiti nell'allegato A; ANNEX D: riguarda gli ambiti e i settori in cui può essere utilizzato un AIMS.



GdL ESG di AICQ Emilia Romagna Presentazione

Massimo Fato



Nel novembre 2022, per delibera del Consiglio Direttivo di AICQ ER, si è costituito il **Gruppo di Lavoro ESG** finalizzato a diffondere i valori e i requisiti dei tre criteri su cui si basa la valutazione delle performance di sostenibilità di un'Organizzazione: **Environmental** (Ambientale), **Social** (Sociale), **Governance** (Governare dell'Organizzazione). Questo in continuazione e a completamento del precedente GdL O.R.M.A. anch'esso attivo per tutti gli aspetti tecnici. Al

momento, il GdL è composto da 14 soci di AICQ che si riuniscono periodicamente per condividere informazioni, competenze ed esperienze professionali al fine di conseguire i seguenti obiettivi: 1) essere di supporto alle PMI ad assimilare la cultura della sostenibilità; 2) comprendere i processi di adeguamento alle nuove normative europee sulla transizione ecologica e sulla rendicontazione di sostenibilità come importante opportunità per accrescere la capacità di generare valore (economico, sociale e ambientale) per tutti gli stakeholder; 3) rafforzare la propria filiera, migliorare la propria reputazione e fornire conoscenze alle nuove professioni coinvolte dalla normativa CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Il GdL sta predisponendo uno **strumento di autovalutazione della sostenibilità** rivolto alle PMI, strumento che si ispira, ampliandola, alla UNI PdR 134 e una serie di **corsi di formazione** sui principali aspetti del Reporting di Sostenibilità regolato dalla Direttiva europea entrata in vigore a gennaio 2023.



In questo n.2/2024 della Rivista Qualità, G. DALSENO, Revisore Legale, Vicepresidente del Consiglio Nazionale dell'Unione Nazionale Revisori Legali e Coordinatore del Gruppo ESG di AICQ ER, illustra i contenuti della nuova Norma ISSA 5000 (International Standard on Sustainability Assurance 5000), la cui entrata in vigore è prevista nel 2024 in

sostituzione della ISAE 3000 usata per la DNF (Dichiarazione Non Finanziaria); essa rappresenta una guida pratica per i verificatori/garanti, sia contabili che non contabili, nel condurre gli incarichi di assurance di sostenibilità, in particolare le verifiche di parte terza dei report di sostenibilità secondo la nuova Direttiva europea CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Infatti, i framework presi a riferimento dalla norma si basano sui Sustainability Disclosure Standards IFRS S1 e S2 (International Financial Reporting Standards S1 e S2) recentemente pubblicati, gli ESRS (European Sustainability Reporting Standards) pubblicati nel 2023 da EFRAG per mandato dell'UE e gli standard del GRI. Nei prossimi anni le dichiarazioni di sostenibilità da parte delle Organizzazioni si moltiplicheranno coinvolgendo non solo le imprese che vi saranno obbligate, ma anche le piccole imprese delle varie filiere. Ecco che le aziende dovranno assoggettarsi a controlli e certificazioni indipendenti per assicurare che i dati forniti siano affidabili e comparabili. La CSRD impone alle aziende coinvolte l'obbligo di essere inizialmente soggette alla c.d. "limited assurance" da parte di un accreditato «statutory auditor», nella prospettiva di raggiungere la "reasonable assurance" tipica del bilancio economico-finanziario. La ISSA 5000 fornisce ai professionisti che si preparano a svolgere questo essenziale compito di garanzia tutte le indicazioni per svolgerlo in conformità ai regolamenti europei ed internazionali e per contribuire a salvaguardare la credibilità delle informazioni divulgate dalle aziende ai propri stakeholder in materia di tutela ambientale, promozione sociale ed efficacia organizzativa.



Il progetto O.R.M.A. e il Gruppo di Lavoro ESG Iniziative aperte di AICQ Emilia Romagna

Il "progetto O.R.M.A." acronimo di Organizzazioni Registrate per il Miglioramento Ambientale (logo registrato) ha avuto origine dall'introduzione della direttiva n.95/2014/UE (chiamata anche NFRD ossia Non Financial Reporting Directive) e dal conseguente recepimento italiano del Dlgs. N. 254/2016 che aveva previsto per le aziende di grandi dimensioni la redazione obbligatoria di "bilanci integrati", il contesto nazionale e internazionale delle norme contabili si è fortemente evoluto. All'epoca il bilancio integrato era la forma più avanzata di rendicontazione che permetteva di integrare in un unico documento i risultati finanziari e le performance extra-finanziarie dell'impresa.



Negli ultimi anni il Progetto O.R.M.A. si è fortemente focalizzato sul tema della sostenibilità delle costruzioni, in particolare sugli edifici, attraverso l'organizzazione di vari convegni e anche tramite la partecipazione a più iniziative di varie organizzazioni tra le quali il settore Costruzioni di AICQ nazionale.

Abbiamo previsto, per il 2024, l'estensione del progetto ORMA ampliandolo a tutti i settori produttivi ed i servizi, con proposte dedicate allo sviluppo delle competenze future.

Data la grande complessità e importanza strategica di tutti i temi ESG il GdL omonimo di AICQ Emilia Romagna si è dato la seguente mission:

- "essere di supporto alle PMI ad assimilare la cultura della sostenibilità e a comprendere i processi di adeguamento alle nuove normative europee sulla transizione ecologica e sulla rendicontazione di sostenibilità come importante opportunità per accrescere la capacità di generare valore (economico, sociale e ambientale) per tutti gli stakeholder, per rafforzare la propria filiera e anche per migliorare la propria reputazione e
- fornire conoscenze alle nuove professioni coinvolte dalla normativa CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)"



*Estendiamo l'invito a partecipare alle ns. attività a tutti i soci di qualsiasi federata AICQ.
Gli interessati sono pregati di inviare la propria manifestazione di interesse a eventi@aicqer.it*



ISSA 5000 e la crescente domanda globale di informazioni climatiche e sulla sostenibilità, ESG (ambientale, sociale e di governance)

Giacomo Dalseno

ISSA 5000 (International Standard on Sustainability Assurance 5000) è una norma internazionale proposta sulla sustainability assurance (garanzia di sostenibilità), che ha lo scopo di migliorare la fiducia nei report di sostenibilità delle Organizzazioni. La norma in esame: I) stabilisce i requisiti generali per le garanzie di sostenibilità, applicabili a qualsiasi informazione di sostenibilità riportata su qualunque argomento di sostenibilità e preparata secondo diversi quadri di riferimento; II) fornisce una guida pratica e flessibile ai verificatori/garanti, sia contabili che non, per condurre gli incarichi di assurance di sostenibilità in modo efficace ed efficiente; III) presenta implicazioni positive per il futuro della rendicontazione di sostenibilità (in termini di qualità, coerenza, comparabilità, integrazione e convergenza); IV) è stata sottoposta a consultazione pubblica fino a dicembre 2023 e si prevede che sarà finalizzata e pubblicata nel 2024.

|| 1. CONTESTO, ISSA 5000 E ISSB

La ISSA 5000 di IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board) si colloca in un contesto caratterizzato dalla crescente domanda globale di informazioni climatiche e sulla sostenibilità, ESG (ambientale, sociale e di governance) da parte di vari stakeholder, come investitori, regolatori, consumatori e società civile.

Tuttavia, la qualità, la coerenza e la comparabilità di queste informazioni sono spesso carenti, a causa della frammentazione dei quadri di riferimento, dei criteri e delle metodologie di rendicontazione. Inoltre, la verifica esterna di queste informazioni è ancora volontaria e non uniforme; il che limita la credibilità e la trasparenza dei report di sostenibilità.

Per affrontare queste sfide, l'IAASB ha approvato la proposta di progetto ISSA 5000 nel settembre 2023, con l'obiettivo di sviluppare un nuovo standard generale, per la verifica esterna della rendicontazione di sostenibilità, al fine di promuovere la coerenza e la comparabilità globale.

Sottoposta a consultazione pubblica da agosto a dicembre 2023, la norma ha ricevuto oltre 200 commenti da diverse parti interessate. Gli obiettivi di ISSA 5000 sono di stabilire i requisiti generali per le garanzie di sostenibilità, sia limitate che ragionevoli, applicabili a qualsiasi informazione di sostenibilità riportata su qualsiasi argomento di sostenibilità e preparata secondo diversi quadri di riferimento. La norma funge anche da guida pratica e flessibile ai verificatori, sia

contabili che non contabili, per condurre gli incarichi di assurance di sostenibilità in modo efficace ed efficiente, tenendo conto dei rischi, delle prove e della comunicazione.

Lo standard, una volta approvato, si applicherà al reporting di sostenibilità su qualsiasi aspetto della materia, sulla base di molteplici framework, inclusi i Sustainability Disclosure Standards IFRS S1 e S2 recentemente pubblicati e naturalmente gli ESRS ed i GRI. Gli "IFRS Sustainability Reporting Standards" recentemente pubblicati dall'ISSB dimostrano lo sforzo continuo per standardizzare il reporting di sostenibilità da parte di vari Standard Setter e la necessità di una Assurance.

2. NON SOLO ESRS, UN CENNO AGLI IFRS DELLA ISSB

L'ISSB ha pubblicato, nel giugno 2023, quasi contemporaneamente agli ESRS di EFRAG, i primi standard ESG, l'IFRS S1 e S2, con l'obiettivo di fornire una base globalmente condivisa per l'informativa finanziaria relativa alla sostenibilità.

Questi standard internazionali, per i "capital market globali" quindi non solo Europei, mirano a fornire alle imprese un linguaggio comune per la divulgazione (disclosure) dei rischi e delle opportunità di sostenibilità sui loro prospetti. In pratica, le aziende saranno tenute a fornire solo informazioni "rilevanti, proporzionate e necessarie per le decisioni" degli investitori. Quindi gli IFRS S1 e S2 richiederanno alle imprese di fornire informazioni relative alla sostenibilità insieme ai bilanci; e sono entrati in vigore il 1° gennaio 2024.

Questi principi ESG devono essere implementati da aziende private o pubbliche e avranno un impatto sulla governance e la gestione dei dati. Le aziende devono valutare i processi, le persone, i dati e la tecnologia necessari per conformarsi a tali requisiti.

In particolare:

- l'IFRS S1 prevede i requisiti per le imprese per comunicare agli investitori i rischi e le opportunità legati alla sostenibilità nel breve, medio e lungo termine;
- l'IFRS S2 definisce informative specifiche relative al clima ed è destinato a essere utilizzato insieme all'IFRS S1;
- Entrambi gli standard:
 1. incorporano pienamente le raccomandazioni della Task Force on Climate-based Financial Disclosures (TCFD);
 2. sono progettati per garantire che le imprese possano fornire informazioni sulla sostenibilità insieme ai rendiconti finanziari.

Questi principi pertanto includono la divulgazione (disclosure) su governance, strategia, gestione del rischio e metriche e obiettivi legati alla sostenibilità.

3. ALLINEAMENTO – INTEROPERABILITÀ - FONDAMENTALI

La collaborazione tra l'International Sustainability Standards Board, la Global Reporting Initiative (GRI) e la Commissione europea ha avuto un ruolo chiave nella creazione degli ESRS, garantendo un elevato grado di interoperabilità tra gli standard dell'UE e quelli globali già esistenti. Si rappresenta nella figura 1, un esempio della collaborazione tra ESRS e GRI che si ottiene con un file XLSX di data point dei due framework.

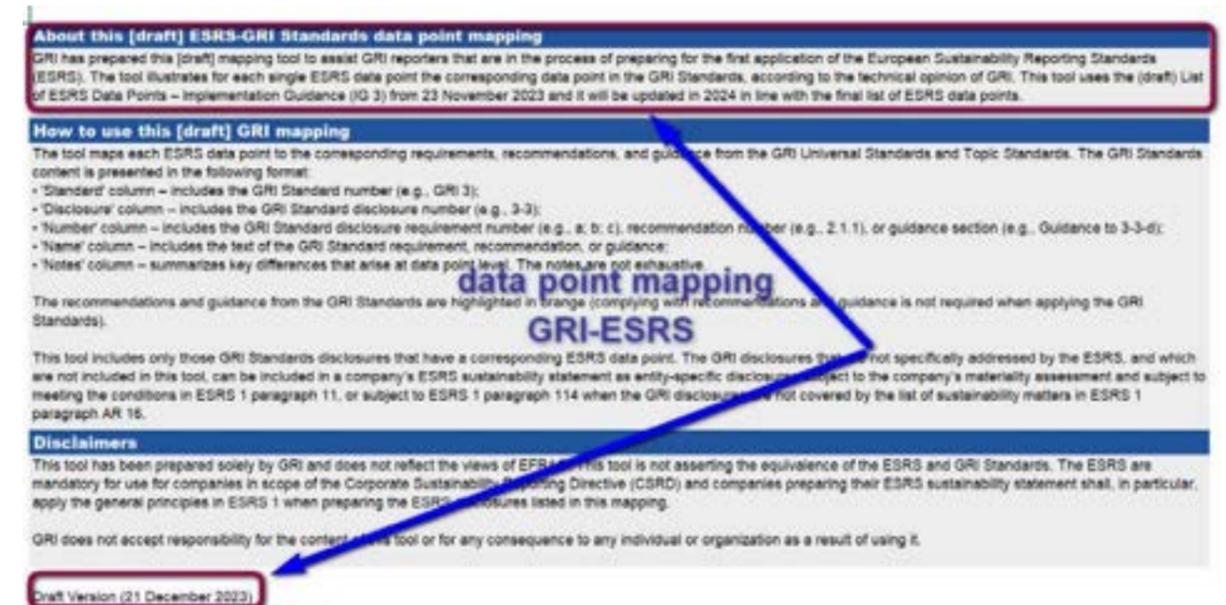


Figura 1 Interoperabilità tra GRI ed ESRS, nei data point al 21 dicembre 2023 - file.xlsx

La collaborazione tra GRI e la Fondazione IFRS è volta a garantire che gli standard siano allineati e complementari, riducendo l'onere di rendicontazione per le aziende ed armonizzando ulteriormente il panorama del reporting di sostenibilità a livello internazionale.

Le prospettive future, tutte da verificare, sono, nelle intenzioni, la semplificazione del reporting di sostenibilità attraverso la collaborazione tra ESRS, GRI, e altre organizzazioni, con un obiettivo di una riduzione dell'onere di rendicontazione per le imprese. Questo, al momento, non sembra un obiettivo già raggiunto ma ancora complicato da ottenere.

Queste questioni fondamentali fanno riferimento a:

[1] Appendix IV – TCFD Recommendations and ESRS reconciliation table

[2] Appendix V – IFRS Sustainability Standards and ESRS reconciliation table

[3] GRI and the European Sustainability Reporting Standard (ESRS)

1 <https://www.efrag.org/Assets/Download?assetUrl=%2Fsites%2Fwebpublishing%2FsiteAssets%2F21%2520Appendix%2520IV%2520-%2520TCFD-EFRAG%2520Comparative%2520analysis%2520final.pdf>

2 <https://www.efrag.org/Assets/Download?assetUrl=%2Fsites%2Fwebpublishing%2FsiteAssets%2F22%2520Appendix%2520V%2520Comparison%2520of%2520IFRS%2520and%2520ESRS%25201%2520and%25202.pdf>

3 <https://www.globalreporting.org/media/q10htdar/q-and-a-gri-and-the-esrs.pdf>

4. PRINCIPALI CARATTERISTICHE DI ISSA 5000

La norma di 196 pagine oltre a vari allegati (vedi figura 2) è basata sui principi fondamentali di:

indipendenza, integrità, obiettività, competenza professionale, qualità, diligenza professionale e responsabilità, che devono essere rispettati dai verificatori in ogni incarico di assurance di sostenibilità.

Un grandissimo sforzo è stato fatto per la sua diffusione, vi veda la figura 3.



Figura 2 lo standard ISSA 5000



Figura 3 la proposta mondiale della ISSA 5000

In estrema sintesi, la norma:

- richiede agli asseveratori di comprendere il contesto dell'incarico, compreso il quadro di riferimento, il soggetto, i criteri e le aspettative degli utenti delle informazioni di sostenibilità, al fine di determinare la portata, gli obiettivi e il livello di assurance appropriati;
- prevede un approccio basato sui rischi per la pianificazione e l'esecuzione dell'incarico, che implica l'identificazione, la valutazione e la risposta ai rischi di errore materiale nelle informazioni di sostenibilità, considerando sia i fattori interni che esterni che possono influenzarle;
- stabilisce i requisiti per la raccolta e la valutazione delle "evidenze", che devono essere sufficienti e appropriate per supportare il documento finale "Final Engagement File", prima dell'"Assurance Report", tenendo conto della natura, del momento e dell'estensione delle procedure di assurance;
- definisce i contenuti e il formato dell'"assurance report", che deve essere chiaro, conciso e completo, e deve esprimere una conclusione di sustainability assurance positiva o negativa, a seconda del livello di garanzia (assurance), nonché evidenziare eventuali limitazioni, scoperte significative o raccomandazioni.

Le potenziali implicazioni di ISSA 5000 per il futuro della rendicontazione di sostenibilità sono molteplici; da un lato, essa potrebbe contribuire a migliorare la qualità, la coerenza e la comparabilità delle informazioni di sostenibilità, aumentando la fiducia degli stakeholder e facilitando la loro decisione e azione. Dall'altro lato, la norma potrebbe stimolare le organizzazioni a integrare la sostenibilità nella loro strategia, governance e gestione, incoraggiandole a misurare, monitorare e comunicare il loro impatto economico, sociale e ambientale.

Inoltre, la norma potrebbe favorire la convergenza e l'armonizzazione dei quadri di riferimento, dei criteri e delle metodologie di rendicontazione di sostenibilità, in linea con le raccomandazioni dell'IOSCO (International Organization of Securities Commissions); Organizzazione mondiale, costituita nel 1983 per promuovere standard rigorosi di funzionamento dei mercati mobiliari e futures, e le iniziative della IFRS Foundation e della ISSB.

In conclusione, ISSA 5000 è una norma internazionale proposta sulle "asseverazioni di sostenibilità", e si prevede che sarà finalizzata e pubblicata in stesura definitiva nel 2024.

5. LE GARANZIE DEGLI INCARICHI

Nel contesto delle crescenti preoccupazioni globali legate alla sostenibilità ambientale e sociale delle imprese, la norma ISSA 5000 emerge come uno strumento fondamentale per fornire credibilità e affidabilità alle informazioni divulgate su tali questioni. Essa si propone come versatile ed attenta alle sfumature dei diversi contesti normativi, introducendo prassi di assurance tanto per incarichi di garanzia limitata quanto per quelli di ragionevole sicurezza.

Il consiglio IAASB, ha interpretato i mutamenti nelle esigenze di controllo e certificazione, ed ha verificato un trend in accelerazione verso la domanda di incarichi di verifica che offrono assurance sia limitata che ragionevole. Questo è un riconoscimento al fatto che le esigenze informative differiscano a seconda della natura degli stakeholder coinvolti e della variegata trama normativa internazionale.

In questa dinamica la ISSA 5000, sostituisce la ISAE 3000 (R), sinora usata nei bilanci DNF, e rappresenta un baluardo nella standardizzazione di pratiche di reporting sull'andamento sostenibile delle imprese, lasciando spazio a forme di assurance modulate in base all'elemento informativo in esame: da una parte, la garanzia limitata per alcune componenti del report di sostenibilità, dall'altra, un livello di garanzia ragionevole per altre.

Questo duplice approccio dimostra un'evoluzione nel pensiero di governance aziendale e un passo avanti verso un maggiore rigore nel processo di verifica della sostenibilità d'impresa.

Durante lo sviluppo della ISSA 5000, una priorità chiave dell'IAASB è stata proprio, quindi, distinguere chiaramente lo sforzo lavorativo tra un incarico di garanzia limitata e uno di ragionevole garanzia.

Per ottenere questa chiarezza, i requisiti ed il materiale di applicazione nella ISSA 5000 sono stati contrassegnati con la lettera 'L' (garanzia limitata) o 'R' (ragionevole garanzia) dopo il numero del paragrafo, e i requisiti sono stati suddivisi in colonne, in linea con l'approccio precedente in ISAE 3000 (R) e ISAE 3410.

Ciò permette a chi lavora di evidenziare le procedure incrementali e lo sforzo lavorativo richiesto per passare dalla garanzia limitata a quella ragionevole.

I documenti forniscono anche esempi in tal senso.

6. LE "RELEVANT ETHICAL REQUIREMENTS" ED I PROFESSIONISTI

L'estratto della norma qui sotto riportato:

[EXPOSURE DRAFT pagina 12 di 196 (nn) Relevant ethical requirements] << Principles of professional ethics and ethical requirements that are applicable to practitioners when undertaking assurance engagements on sustainability information. For professional accountants, relevant ethical requirements ordinarily comprise the provisions of the IESBA Code related to assurance engagements, together with national requirements that are more restrictive. For other practitioners who are not professional accountants, relevant ethical requirements comprise the ethical requirements in relevant law, regulation or professional requirements related to assurance engagements that are at least as demanding as the IESBA Code stabilisce che un professionista (i.e. membri del team di incarico e revisori di qualità dell'incarico, quando nominati) che svolge un incarico di garanzia [Assurance] di sostenibilità in conformità agli standard, sia soggetto alle disposizioni del codice ISSBA relative agli incarichi di garanzia, o ad altri requisiti professionali, o requisiti di legge e regolamento, che siano almeno altrettanto rigorosi.

Un altro concetto fondamentale su cui si basa l'ISSA 5000 è che il professionista che svolge l'incarico è un membro di uno Studio che è soggetto a ISQM 1 (International Standard on Quality Management, in vigore dal 2024 in Italia, vedi sito MEF e link), o ad altri requisiti professionali, o requisiti di legge e regolamento, riguardanti la responsabilità dello Studio per il proprio sistema di gestione della qualità, che siano almeno altrettanto rigorosi come ISQM 1 (Testuale, sul punto << (b) The practitioner who is performing the engagement is a member of a firm that is subject to ISQM 1,2 or other professional requirements, or requirements in law or regulation, regarding the firm's responsibility for its system of quality management, that are at least as demanding as ISQM 1. (Ref: Para. A6-A9, Para. A53-A58)>>).

L'IAASB riconosce che i Regolatori [ad es. il MEF in Italia] e gli standard setter nazionali [l'OIC ad esempio] condividano la responsabilità di determinare ciò che è considerato "almeno altrettanto rigoroso" nelle rispettive giurisdizioni, nonché di determinare se, e come, regolare l'applicazione di queste importanti premesse.

- Proposed International Standard on Sustainability Assurance 5000 <https://www.iaasb.org/news-events/2023-06/proposed-international-standard-sustainability-assurance-5000-approved-public-consultation-announcement>.
- https://revisionelegale.rgs.mef.gov.it/area-pubblica/export/mef/resources/PDF/REV_ISQM_ITALIA1_24_05_2023.pdf

CAMPAGNA SOCI AICQ 2024

Iscrizioni
ancora aperte



AICQ è un'Associazione, senza fini di lucro, che si propone di diffondere in Italia la cultura della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza e i metodi per pianificare, costruire, controllare e certificare la Qualità. AICQ è articolata, verticalmente, in Associazioni Territoriali e, orizzontalmente, in Comitati Tecnici - Gruppi di lavoro dedicati a specifiche metodologie della Qualità - e in Settori Tecnologici - Gruppi di studio che promuovono la Qualità in uno specifico campo tecnologico e merceologico.

L'iscrizione 2024 garantisce:

- ricevimento gratuito (tramite email) della Rivista Qualità in formato PDF;
- consultazione dell'archivio storico della Rivista Qualità (su richiesta);
- partecipazione alle attività e ai Gruppi di Lavoro dei Comitati e dei Settori AICQ Nazionale;
- partecipazione gratuita e/o agevolata alle attività formative delle varie Territoriali;
- partecipazione gratuita a iniziative/convegni dei Comitati e Settori AICQ Nazionale;
- sconti sul prezzo delle inserzioni pubblicitarie sulla Rivista Qualità;
- convenzioni per gli Associati pubblicate sul sito web di AICQ Nazionale.

I Soci AICQ possono essere Individuali o Collettivi e sono suddivisi in classi.

I Soci Individuali si suddividono in Ordinari, e Juniores (fino a 30 anni).

I Soci Collettivi si suddividono in sei classi: A, S, B, C, D, E ed hanno diritto ad un numero di rappresentanti in funzione del numero di addetti. Il Socio G è Aggregato al socio collettivo ed ha i diritti degli individuali, senza diritto al voto.

I Soci Promoter, sono Soci individuali che presentano nuovi iscritti all'Associazione; per ogni nuovo iscritto presentato, il Socio Promoter otterrà uno sconto del 10% sulla propria quota associativa, da fare valere sulla quota dell'anno seguente.

Per associarti o rinnovare l'iscrizione, inviare una email alla Territoriale AICQ di interesse:

AICQ Centronord segreteria@aicqcn.it

AICQ Piemontese segreteria@aicqpiemonte.it

AICQ Triveneta info@aicqtv.net

AICQ Emilia Romagna presidenza@aicqer.it

AICQ Tosco Ligure aicq-tl@aicq.it

AICQ Centro Insulare infosoci@aicqci.it

AICQ Meridionale segreteria@aicq-meridionale.it

AICQ Sicilia segreteria@aicqsicilia.it

Prospetto Quote Iscrizione 2024 (esente iva)

Tipo socio	Classe	n° rappresentanti	quota rinnovo	quota prima iscrizione
Individuale	Ordinario	-	85	45
	Juniores	-	45	25
Collettivo	A Ente non profit (Università e P.A.)	2	190	110
	S Istituto scolastico	2	100	65
	B Società con meno di 50 addetti	2	190	110
	C Società con 51 - 200 addetti	2	290	190
	D Società con 201 - 500 addetti	3	400	270
	E Società con più di 500 addetti	5	580	400
	G Aggregato	-	35	25
Benemeriti	M1 Socio Benemerito (individuale)		Accordo con Presidente Federata	
	M2 Socio Sostenitore (collettivo)		Accordo con Presidente Federata	
Promoter	P Socio che presenta nuovi iscritti non appartenenti alla medesima azienda		Sconto del 10% sul rinnovo dell'anno seguente fino ad un massimo del 100%	

Il Mystery Auditing rivoluziona la prospettiva sull'eccellenza del servizio

Costantino Cacciamani

Per definire l'audit in incognito possiamo far ricorso alla UNI 11312-1:2017; che in proposito chiarisce che «è un audit non dichiarato e condotto in modo non riconoscibile, avente la caratteristica di simulare il comportamento e le azioni di un cliente potenziale o reale di un'organizzazione che eroga servizi, compresi eventuali prodotti associati, allo scopo di rilevare la qualità del servizio erogato». Questa definizione contiene molti spunti di riflessione in merito alla tipologia di audit, alla sua conduzione, a chi si rivolge ed a quale valore apporta alle organizzazioni.

1. L'inquadramento della figura del Mystery Auditor

Rispetto alla definizione di cui sopra, tra gli addetti ai lavori si utilizza più comunemente il termine inglese *Mystery Auditing*, rivelando così la sua origine (in realtà non britannica ma Americana) e facendo risalire la sua applicazione ai primi anni 20 del secolo scorso.

La definizione non tiene conto tuttavia di altri aspetti molto importanti e cogenti. Infatti, nella sua pratica, l'audit in incognito sviluppa una serie di metodologie applicative, di aspetti di origine professionale e di presupposti etici che ne costituiscono il suo asse portante e ne caratterizzano una peculiarità assolutamente unica nel campo dei sistemi qualità.

Possiamo innanzitutto dire cosa NON è un semplice audit condotto in incognito.

Non è un mezzo per stanare chi "ruba" o per scoprire chi è "infedele" all'interno di un'organizzazione.

Non è condotto per acquisire "prove" che andranno a discapito di chi lavora all'interno di un'organizzazione che eroga al pubblico servizio o vende prodotti.

Insomma, possiamo affermare che, al pari dei sistemi di gestione per la qualità, l'audit in incognito analizza processi e non giudica persone.

2. Le declinazioni applicative dell'audit in incognito

Passando al campo applicativo, l'audit in incognito, può essere utilizzato in una vasta gamma di settori, tra cui:

- la ristorazione,
- il commercio al dettaglio,
- l'ospitalità,
- il settore dei servizi (pubblici e privati) e molti altri ancora.

È un metodo prezioso per ottenere feedback imparziali e obiettivi sulla qualità del servizio, consentendo alle aziende di identificare, correggere e migliorare precocemente eventuali problemi prima che questi possano influenzare negativamente la soddisfazione del cliente e la reputazione aziendale.

Se infatti l'utilizzo di sondaggi e questionari, effettuati dalle organizzazioni sul cliente, possono essere influenzati dalla percezione del momento o dalla riluttanza a criticare apertamente, l'**audit in incognito** dà invece un immediato riscontro imparziale ed obiettivo sulla reale esperienza di un potenziale cliente.

Certamente, la professionalità e gli aspetti etici che un audit di questo tipo necessitano, non possono essere affidati a persone non formate, non qualificate o aventi caratteristiche personali non idonee. Questi "auditor" interagiscono con il personale addetto alla relazione con il cliente e simulano situazioni e richieste che rientrano nella normale interazione con i clienti appunto. Il tutto, ovviamente, senza rivelare la loro vera identità.

Lo scopo principale dell'audit in incognito è quello di ottenere un **feedback oggettivo** sulla qualità del servizio erogato. Attraverso la simulazione di scenari progettati *ad hoc* e tagliati su misura per il committente, l'audit in incognito permette di valutare diversi aspetti, come:

- Cortesia e professionalità del personale
- Tempestività di risposta alle richieste
- Efficacia nella comunicazione e nella spiegazione dei prodotti o servizi
- Rispetto delle procedure aziendali
- Capacità di gestione di situazioni problematiche.

Ma quali sono i vantaggi nel concreto della conduzione in incognito di un'audit?

3. Gli aspetti positivi di un audit in incognito

Gli elementi positivi che derivano dalla scelta di un audit in incognito possono essere sinteticamente riassunti in quattro macro-caratteristiche:

1. **Principi etico-deontologici:** la direzione dell'organizzazione, oggetto dell'audit, deve essere informata sulla metodologia e condividerne le finalità. Anche il personale dell'organizzazione, oggetto dell'audit, deve essere informato e consapevole che il proprio lavoro potrà essere sottoposto, in ogni momento, a un audit condotto in incognito. Le risultanze dell'audit non devono mai essere utilizzate contro il personale.

2. **Maggiore obiettività:** considerando che gli addetti alle relazioni con il cliente non sanno di essere oggetto di audit in un dato e preciso momento, il loro comportamento sarà più spontaneo e fornirà un quadro più realistico della qualità del servizio.
3. **Identificazione delle criticità organizzative:** l'audit aiuta a individuare aree che necessitano di miglioramento, come la formazione del personale o l'ottimizzazione delle procedure.
4. **Miglioramento continuo:** i risultati dell'audit possono essere utilizzati per definire piani d'azione concreti per migliorare la *customer experience* oppure fare azioni di benchmarking o programmare azioni di marketing.
5. **Complementarietà:** il Mystery Audit è integrativo e complementare ad un audit tradizionale.

COME SI PROGETTA E SI CONDUCE UN AUDIT IN INCOGNITO?

PASSAGGI DEL RELATIVO PROCESSO, RUOLI RIPARTITI, CAUTELE E FONTI

PROCESSO E SUE FASI

Lo sviluppo di un processo di audit in incognito comporta diverse fasi e richiede una pianificazione attenta per assicurare una conduzione efficace ed al contempo discreta.

Ecco una guida generale su come sviluppare gli step di processo:

- **Definizione degli obiettivi:** anzitutto è necessario stabilire chiaramente gli obiettivi dell'audit in incognito.
- Cosa stiamo cercando di verificare o migliorare?
- A mero titolo di esempio, si potrebbe voler valutare la qualità del servizio clienti o verificare il rispetto delle normative aziendali, ad esempio.
- Questa fase sarà costruita insieme al committente.
- **Pianificazione delle attività di audit:** bisogna decidere quali aree o processi dell'organizzazione saranno esaminate durante l'audit.
- È infatti possibile che il processo necessiti di coinvolgere diverse sedi o reparti, in coerenza agli obiettivi dell'audit.
- **Selezione degli auditor:** bisognerà selezionare gli auditor che parteciperanno all'audit in incognito.
- È necessario che tali soggetti abbiano i giusti requisiti (anche caratteristiche personali) e le competenze necessarie per valutare in modo accurato le aree target.
- Sicuramente è meglio che tali competenze siano certificate da un organismo di terza parte accreditato – come ad es. AICQ SICEV.
- **Creazione di coperture o identità fittizie:** se necessario, la progettazione andrà a prevedere l'utilizzo di coperture o identità fittizie per gli auditor in modo che gli audit possano essere eseguiti senza destare alcun sospetto. Questo potrebbe includere la creazione di account falsi o l'uso di alias, ad esempio.
- **Formazione degli auditor:** gli auditor selezionati necessitano di essere adeguatamente formati sulle procedure da seguire durante l'audit e su come mantenere nascosta la propria identità; quest'ultima essendo la caratteristica essenziale per un efficace ed efficiente audit in incognito.

RUOLI RIPARTITI

A cura dell'Auditor in incognito sono le seguenti attività:

- **Conduzione dell'audit:** gli auditor dovrebbero eseguire l'audit in modo discreto, senza destare sospetti sulla propria reale identità.

Sono necessarie tecniche di osservazione e altri metodi per raccogliere informazioni.

Raccolta dei dati: durante l'audit, gli auditor sono chiamati a raccogliere dati e prove pertinenti per valutare le aree target in base agli obiettivi stabiliti in fase di progettazione.

A cura del Progettista sono le seguenti ulteriori attività:

- **Analisi dei risultati:** una volta completato l'audit, saranno analizzati i risultati per identificare le aree di forza e di debolezza. Si andrà a valutare inoltre se gli obiettivi dell'audit sono stati o meno raggiunti.
- **Preparazione del rapporto di audit:** si realizzerà un rapporto dettagliato che possa riassumere i risultati dell'audit, inclusi eventuali raccomandazioni per migliorare le aree identificate come problematiche.

RACCOMANDAZIONI:

Durante tutto il processo, è importante mantenere l'anonimato degli auditor per garantire l'efficacia dell'audit in incognito!

FONTI:

Le fonti di riferimento per l'efficace organizzazione del processo, sintetizzato come sopra sono:

- Norma UNI 11312-1:2017 “Qualità nei servizi - Audit in incognito (mystery audit) - Parte 1: Requisiti e linee guida del processo, che definisce i requisiti del processo e le competenze richieste agli auditor e dei progettisti”;
- Norma UNI 11312-2:2022 “Qualità nei servizi - Audit in incognito (mystery audit) - Parte 2: Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità delle figure professionali coinvolte nella progettazione, coordinamento ed esecuzione di audit in incognito”.

5. Brevi considerazioni conclusive e qualche informazione in più

In definitiva, l'audit in incognito è uno strumento prezioso per le aziende che vogliono realmente conoscere la qualità del servizio erogato ai propri clienti.

Attraverso la simulazione di situazioni reali e il feedback oggettivo degli auditor, le organizzazioni possono identificare i punti deboli e mettere in atto azioni concrete per migliorare la *customer experience*.

I risultati ottenuti in questi anni, soprattutto nella promozione della norma e nella formazione di molti auditor in incognito, sono stati conseguiti grazie all'impegno profuso dalla Associazione Mystery Auditing Italia dal 2016.

L'Associazione, grazie ai propri Soci individuali e collettivi, è anche attiva nel campo dell'esplorazione dell'innovazione

ed implementazione dell'audit in incognito in contesti non tradizionali. Infatti, sono stati svolti con successo progetti pilota in ambiti impensabili fino a qualche decennio fa. Ne sono un esempio gli audit condotti presso la Pubblica Amministrazione (tra i diversi, quelli all'interno di un'ASL nel Veneto o in un Comune della Lombardia).

Ma L'Associazione ha esplorato anche ambiti di crescita come quelli turistici che, negli ultimi anni post pandemia, vedono un forte sviluppo nel cosiddetto “cammino lento”. I percorsi formativi promossi dall'Associazione sono qualificati da AICQ SICEV e si rivolgono a:

- Auditor,
- Consulenti,
- Responsabili Qualità,
- Responsabili Commerciali,
- Personale di Organismi di Certificazione,
- Responsabili e addetti al CRM e Customer Service,

- Mystery Shopper e
- chiunque voglia acquisire conoscenze e competenze finalizzate all'applicazione della metodologia.

I Corsi sulle metodologie di audit in incognito, che sono focalizzate nelle due Norme di riferimento già citate, hanno un carattere fortemente esperienziale in modo tale da offrire ai propri discenti non solo le fondamentali conoscenze teoriche di riferimento ma anche un panorama pratico di attuazione dell'audit; facendo esplorare e capire il significato di scenario, i rischi e le opportunità durante la loro conduzione nonché le capacità e i limiti personali che quasi magicamente emergono.



L'Associazione Mystery Auditing Italia (www.mysteryauditingitalia.org), nota come AMAI, nasce in Italia nel 2015 ed ha la propria sede a Milano. È nata per volontà di Susanna Gonnella (oggi Past President), Marzia Monacelli e Paola Veneziani, professioniste ancora oggi attive nel board dell'Associazione e ha avuto come primo obiettivo la stesura della specifica norma grazie ai tavoli tecnici dell'Ente di Normazione Italiano UNI.

Scopo di AMAI è quello di produrre cultura sulla misurazione della qualità dei servizi erogati, attraverso la metodologia del Mystery Audit.

Come cita la sua MISSION: "L'Associazione utilizza l'audit in incognito per co-progettare, co-costruire insieme agli stakeholders, servizi innovativi e di qualità, valorizzando conoscenze e competenze con un

approccio agile e rigoroso. Secondo la sua VISION è protesa al territorio, al fine di essere interlocutore autorevole per la comunità, con un orientamento al business e alla partnership con organizzazioni pubbliche e private, mediante la promozione dello strumento dell'audit in incognito".

AMAI definisce un programma annuale di attività di formazione per la qualificazione delle competenze della figura di Mystery Auditor e Progettista, unici Corsi in Italia che preparano gli aspiranti professionisti in tutte le sue forme (*shopper, client, web, patient* ecc.) e che sono riconosciuti da AICQ SICEV nella prospettiva della certificazione di terza parte dei partecipanti.

L'Associazione è presente con i propri Soci all'interno degli Organi Tecnici di UNI e, attraverso questi, promuove regolari aggiornamenti della Norma UNI 11312.

Guidata da un Consiglio Direttivo composto da 13 membri con significative competenze l'Associazione attraverso il proprio Comitato Sviluppo e Innovazione e grazie all'attivismo dei propri Soci AMAI propone, elabora, progetta e pianifica progetti pilota su ambiti innovativi del Mystery Auditing.



Chief Transformation Officer: una figura chiave per Aziende e Studi

Selene Damaggio

L'evoluzione dei sistemi di gestione e l'avvento dell'intelligenza artificiale stanno ridefinendo il ruolo del Chief Information Officer (CIO) e portando alla nascita del Chief Transformation Officer (CTO) come figura centrale per guidare la trasformazione digitale all'interno delle Organizzazioni.

1. Il Chief Transformation Officer per affrontare il cambiamento

Il CTO, o Trasformatore, è chiamato ad essere un innovatore, un integratore o forse più correttamente un catalizzatore del cambiamento stante che nell'attuale contesto organizzativo, in una Azienda come in uno Studio professionale le sue responsabilità non si limitano alla gestione delle infrastrutture e dei sistemi tecnologici, ma si estendono alla guida strategica della trasformazione digitale dell'intera organizzazione.

Nell'ambito altamente dinamico e competitivo sia aziendale che del settore legale ad esempio, la figura del Chief Transformation Officer (CTO) emerge come un elemento fondamentale per guidare e sostenere l'evoluzione innovativa dei modelli, sia di business che di management adottati.

Con la sua visione strategica e la sua competenza nel campo della trasformazione organizzativa, il CTO è infatti incaricato di implementare cambiamenti significativi per garantire che la organizzazione in cui egli è chiamato ad operare, rimanga all'avanguardia e in grado di soddisfare le crescenti esigenze dei clienti a prescindere dalla sua natura.

Sicuramente maggiori sono le dimensioni di una azienda e più uno Studio è strutturato maggiore è la necessità di avere al proprio interno la figura del CTO, però anche le medio piccole realtà non dovrebbero sottovalutarne l'utilità.

2. Il Chief Transformation Officer, per stimolare le persone dell'organizzazione

Il CTO è responsabile di sviluppare strategie che migliorino l'efficienza operativa, ottimizzino i processi, incorporino nuove tecnologie e promuovano l'innovazione all'interno di aziende e studi.

Questo ruolo richiede una visione strategica e la capacità di guidare il cambiamento attraverso la collaborazione con tutte le risorse dell'organizzazione; con i partner ed i dirigenti, non meno che con i collaboratori ed il personale.

Ecco alcune strategie che un CTO potrebbe adottare per raggiungere questi obiettivi:

- comunicare in modo chiaro la visione e gli obiettivi di trasformazione dell'organizzazione, coinvolgendo attivamente tutte le parti interessate, ad esempio attraverso sessioni di formazione, workshop, incontri e comunicazioni regolari;
- promuovere una cultura che favorisca il cambiamento e l'innovazione. Questo potrebbe includere la celebrazione dei successi, la valorizzazione del pensiero creativo e la promozione di un ambiente in cui le idee possono essere condivise e discusse liberamente;
- investire nella formazione e nello sviluppo del personale per garantire che abbiano le competenze necessarie per adattarsi ai cambiamenti ed adottare nuove tecnologie e processi. Questo potrebbe includere programmi di formazione su nuove tecnologie, metodologie di lavoro agili e sviluppo delle soft skills;
- incoraggiare la sperimentazione e l'iterazione attraverso piccoli progetti pilota e l'acquisizione di feedback. Questo permette all'organizzazione di testare nuove idee e approcci in modo controllato e di adattarsi in base ai risultati ottenuti.

3. Il Chief Transformation Officer per affrontare la transizione tecnologica

Il CTO deve possedere una comprensione approfondita di come funziona l'intelligenza artificiale e di come questa tecnologia possa essere applicata in modo efficace. Questo ovviamente presuppone la conoscenza delle potenzialità, dei limiti e delle implicazioni etiche di tali tecnologie per migliorare l'efficienza, la precisione e la produttività, includendo l'automatizzazione di compiti ripetitivi.

È importante che la figura deputata a favorire la trasformazione internamente all'organizzazione garantisca un utilizzo anche responsabile ed etico dell'AI. Ciò include l'adozione di politiche e procedure per proteggere la privacy dei clienti, per prevenire discriminazioni algoritmiche e per assicurare la trasparenza e l'interpretabilità dei modelli di intelligenza artificiale utilizzati.

Fondamentale è la collaborazione sinergica con altri leader aziendali, come i partner legali, per identificare le esigenze specifiche del settore e sviluppare soluzioni tecnologiche mirate, anche nel rispetto del quadro normativo applicabile; e ciò sia nel suo assetto di vigente applicabilità, sia nel suo iter di crescente modificazione e sviluppo evolutivo.

IN CONCLUSIONE

Il ruolo del Chief Transformation Officer nelle aziende e negli studi è essenziale per spaziare con successo nel complesso panorama contemporaneo, valutando i rischi e le opportunità anche associate all'adozione dell'AI.

Attraverso il suo impegno per l'innovazione, l'efficienza operativa e l'eccellenza del servizio, il CTO contribuisce in modo significativo al successo a lungo termine favorendo le organizzazioni di prodotto o di servizio nella loro intrinseca capacità di adattarsi e prosperare, in un ambiente in continua evoluzione organizzativa, tecnologica e normativa.

RUOLI E COMPITI PRINCIPALI DEL CHIEF TRANSFORMATION OFFICER

Le responsabilità specifiche del CTO possono includere:

- **SVILUPPO E IMPLEMENTAZIONE DI STRATEGIE DI TRASFORMAZIONE:** Il CTO lavora a stretto contatto con i dirigenti per identificare le opportunità di miglioramento e sviluppare strategie mirate che consentano di affrontare le sfide emergenti. Questo può includere:
 - la revisione dei percorsi interni per migliorare l'efficienza operativa,
 - l'integrazione di soluzioni tecnologiche innovative per ottimizzare la gestione dei casi e dei processi produttivi
 - l'adozione di nuovi modelli di business per rimanere competitivi nel mercato in continua evoluzione.
- **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E CULTURA ORGANIZZATIVA:** La gestione del cambiamento è un elemento chiave del ruolo del CTO. Attraverso un approccio strategico e collaborativo, il CTO guida il personale attraverso le fasi di transizione, fornendo il supporto necessario per superare le resistenze interne ed adottare le nuove pratiche e tecnologie. Inoltre, il CTO si impegna attivamente a promuovere una cultura organizzativa che favorisca l'innovazione, l'apprendimento continuo ed il miglioramento delle prestazioni. Deve inoltre prevedere come il cambiamento possa influenzare il cliente che va assicurato, illustrando il vantaggio e le potenzialità del processo innovativo di trasformazione.
- **IMPLEMENTAZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE (AI):** Il CTO è responsabile dell'implementazione e dell'integrazione di tecnologie legali avanzate all'interno della struttura. Questo può comprendere:
 - l'adozione di sistemi di gestione su cloud,
 - l'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale per l'analisi dei documenti,
 - la digitalizzazione dei processi di ricerca.
- **ANALISI DEI RISULTATI:** Monitorando costantemente i risultati ottenuti, il CTO valuta l'efficacia delle iniziative di trasformazione ed apporta eventuali aggiustamenti per massimizzare il valore aggiunto sia per l'organizzazione sia per i suoi clienti, mantenendo un giusto equilibrio tra i processi innovativi e pratiche consolidate.

Azioni per il clima: Consiglio e Parlamento Europeo hanno raggiunto un accordo politico provvisorio per istituire un quadro di certificazione UE per gli assorbimenti di carbonio

Maria Grazia Cattaneo

PRIMA PARTE

CONTESTO

Sebbene la priorità dell'UE, per quanto riguarda l'azione per il clima, sia la rapida diminuzione delle emissioni di gas a effetto serra al fine di conseguire la neutralità climatica entro il 2050, risulta altrettanto necessario compensare le emissioni residue, difficili da abbattere, aumentando gli assorbimenti di carbonio dall'atmosfera. Come primo passo verso l'ulteriore integrazione dei sistemi di assorbimento del carbonio nella politica dell'UE in materia di clima, **il 30 novembre 2022 la Commissione europea ha proposto un Regolamento che istituisce un quadro volontario di certificazione degli assorbimenti di carbonio di alta qualità.**

L'obiettivo della proposta è incoraggiare lo sviluppo di tecnologie di assorbimento del carbonio e di soluzioni sostenibili per il sequestro del carbonio nei suoli agricoli. La proposta mira, inoltre, a creare nuove opportunità di reddito per le industrie che impiegano tecnologie di assorbimento del carbonio o sviluppano prodotti di stoccaggio del carbonio duraturi, nonché per i gestori di terreni che adottano pratiche innovative di sequestro del carbonio nei suoli agricoli. A tal fine, stabilisce norme chiare e affidabili a livello dell'UE per quantificare, monitorare e verificare gli assorbimenti di carbonio.

Il Consiglio europeo ha adottato il suo mandato negoziale, a livello di Comitato dei Rappresentanti Permanenti, il 17 novembre 2023 mentre il Parlamento europeo ha definito la sua posizione il 21 novembre 2023.

1. ACCORDO PROVVISORIO RELATIVO A UN QUADRO DI CERTIFICAZIONE

Il Consiglio e il Parlamento europeo, in data 8 marzo 2024, hanno raggiunto un accordo politico provvisorio sul regolamento proposto volto a istituire il primo quadro di certificazione volontaria UE per lo stoccaggio permanente del carbonio, il sequestro del carbonio nei suoli agricoli e lo stoccaggio del carbonio nei prodotti.

Il quadro volontario è inteso ad agevolare e accelerare la realizzazione nell'UE di attività di assorbimento di alta qualità del carbonio e di riduzione delle emissioni nel suolo.

Una volta entrato in vigore, il regolamento costituirà il primo passo verso l'introduzione, nella legislazione dell'UE, di un quadro globale per l'assorbimento del carbonio e per la riduzione delle emissioni nel suolo e contribuirà all'obiettivo dell'UE di conseguire la neutralità climatica entro il 2050, come stabilito nella normativa europea sul clima. Il regolamento includerà una definizione aperta di assorbimenti di carbonio, in linea con il Gruppo intergovernativo di esperti sul cambiamento climatico (IPCC) delle Nazioni Unite e comprenderà solo gli assorbimenti di carbonio atmosferico o biogenico. Contemplerà le seguenti attività di assorbimento del carbonio e di riduzione delle emissioni e opererà una distinzione tra quattro tipi di unità corrispondenti:

- **assorbimento permanente del carbonio** (stoccaggio di carbonio atmosferico o biogenico per diversi secoli);
- **stoccaggio temporaneo del carbonio in prodotti di lunga durata** (come i prodotti da costruzione a base di legno), della durata di almeno 35 anni e che possa essere monitorato in loco durante l'intero periodo di monitoraggio;
- **stoccaggio temporaneo del carbonio grazie al sequestro del carbonio nei suoli agricoli** (ad esempio ripristino delle foreste e dei suoli, gestione delle zone umide, praterie sottomarine);
- **riduzione delle emissioni nel suolo (grazie al sequestro del carbonio nei suoli agricoli)**, che comprende riduzioni del carbonio e del protossido d'azoto derivanti dalla gestione del suolo e attività che nel complesso devono ridurre le emissioni di carbonio dei suoli o aumentare gli assorbimenti del carbonio proveniente da materiali biologici (esempi di attività sono la gestione delle zone umide, l'assenza di pratiche di lavorazione e di **copertura delle colture, la riduzione dell'uso di concime in combinazione con pratiche di gestione del suolo, ecc.**).

Per essere certificate, le attività di stoccaggio temporaneo del carbonio grazie al sequestro del carbonio nei suoli agricoli e di riduzione delle emissioni nel suolo dovranno avere una durata di almeno cinque anni e non portare all'acquisizione di terreni a fini speculativi con effetti negativi sulle comunità rurali.

Entro il 2026 è pianificata una relazione sulla fattibilità di certificare attività che comportano una riduzione delle emissioni diverse da quelle connesse al suolo (carbonio e protossido d'azoto). La relazione si baserà su una metodologia pilota di certificazione per le attività che riducono le emissioni agricole derivanti dalla fermentazione enterica e dalla gestione del letame.

Le attività che non comportano assorbimenti di carbonio o riduzioni delle emissioni nel suolo, come le attività finalizzate a evitare la deforestazione o i progetti in materia di energie rinnovabili, non sono incluse nell'ambito di applicazione del regolamento.

Le nuove norme si applicheranno alle attività svolte nell'UE; tuttavia, in sede di riesame del regolamento, la Commissione dovrebbe prendere in considerazione la possibilità di consentire lo stoccaggio geologico del carbonio nei Paesi terzi vicini, a condizione che tali Paesi si allineino alle norme ambientali e di sicurezza dell'UE.

In merito alle attività di sequestro del carbonio nei suoli agricoli, l'accordo provvisorio offre agli Stati membri la possibilità di fornire consulenza agli agricoltori sulla procedura di domanda e consente sinergie tra il Sistema di Identificazione delle Parcelle Agricole (SIPA) della politica agricola comune e le informazioni generate dal processo di certificazione nell'ambito del quadro.

Link per approfondire:

<https://www.consilium.europa.eu/it/press/press-releases/2024/02/20/climate-action-council-and-parliament-agree-to-establish-an-eu-carbon-removals-certification-framework/>

FINE PRIMA PARTE

2. CRITERI E PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

Le attività di assorbimento del carbonio devono soddisfare quattro criteri generali per essere certificate:

1. **quantificazione,**
2. **addizionalità,**
3. **stoccaggio a lungo termine,**
4. **sostenibilità.**

Sulla base di tali criteri, la Commissione, coadiuvata da un gruppo di esperti, svilupperà le **metodologie di certificazione**, incluso un elenco di indicazioni in merito alle attività cui è opportuno dare priorità.

I colegislatori hanno convenuto di mantenere gli elementi chiave del **processo di certificazione** e la **natura volontaria** della certificazione ma hanno fornito ulteriori chiarimenti sul funzionamento del processo di certificazione.

Per quanto riguarda la sostenibilità del sequestro del carbonio nei suoli agricoli, tale sequestro deve sempre generare **almeno un co-beneficio per la biodiversità** (oltre alla salute del suolo ed alla prevenzione del degrado del suolo).



La certificazione di terza parte è il massimo riconoscimento ottenibile per dare **credibilità** al proprio valore professionale. I **benefici** della certificazione non sono limitati alle singole **persone** che erogano i propri servizi professionali, ma coinvolgono anche le **organizzazioni** che si avvalgono di queste professionalità e i **clienti** che ne richiedono i servizi.

Agevolazioni tariffarie per la prima certificazione

In coerenza con i principi etici che ispirano la sua vision e le sue attività, AICQ SICEV applica in modo imparziale un'agevolazione tariffaria che consente di versare **una sola quota** quando i Candidati presentano contemporaneamente domande per conseguire **più di una certificazione** per figure professionali.

CERTIFICAZIONI DI FIGURE PROFESSIONALI

- | | | |
|---|---|---|
| Esperto Gestione Energia (EGE) | Esperto in Criteri Ambientali Minimi | Professionisti Innovazione |
| Credit Risk Manager Specialist, Economic Financial Risk Manager | Project Manager | Welfare Manager |
| E.V.E. (Esperto in veicoli d'epoca) | Professionisti ICT | Ricostruzione e analisi Incidenti Stradali |
| Esperto in Grafologia Forense Criminalista | Recruiting & Selection Manager/Specialist | Trattamento e Protezione dei Dati Personali |
| Responsabile Dispositivi Medici | BIM Building Information Modeling | Professionisti Sostenibilità |
| Medical Device Product Specialist (MDPS) | Esperto/Manager di Reti di Imprese | Educatore del Gesto Grafico |
| Docente Formatore per la Salute e la Sicurezza | Mobility Manager | Compliance |
| F-GAS | Mediatore Familiare | Qualità, Lean & Six Sigma |
| Personale di Manutenzione | Musicoterapeuta | Controller |

Contattaci per verificare requisiti e date

(+39) 02 66.71.34.25 (+39) 02 66.71.25.10 info@aicqsicev.it

www.aicqsicev.it -

La Qualità come Strategia di Crescita

Andrea Fioretti

Da Associazione professionale a Società tra Avvocati per Azioni: come la certificazione di qualità ha favorito il progresso di MFLaw, Studio leader nel mercato legal italiano.

1. La scelta ISO 9001

MFLaw è stato tra i primi Studi in Italia a dotarsi del sistema di gestione della qualità ottenendo l'attestazione della conformità in linea con i requisiti dello standard ISO 9001. Scelta premiante, per quanto non semplice, come dimostrato dalla crescita costante ed esponenziale dello Studio, nato come Associazione professionale nel 2001 ed oggi divenuto una realtà imprenditoriale a tutti gli effetti, avendo assunto da gennaio 2023 la forma giuridica di Società tra Avvocati per Azioni e contando oltre 70 professionisti e 3 sedi.

2. Storia di una realtà in evoluzione

Lo Studio, già leader nel banking&finance, in seguito alla trasformazione ha istituzionalizzato il suo modello di business sviluppando nuove aree di practice quali: diritto amministrativo, giustizia amministrativa, tax e M&A, real estate, ed il diritto sportivo.

Punto di forza - e di partenza - del sistema di gestione della qualità è la possibilità di tracciare tutti i processi e le regole interne "non scritte", attribuendo un valore alle prassi virtuose che sorreggono il funzionamento dell'organizzazione professionale.

La mappatura, a prescindere dalla complessità o numerosità della struttura, è quindi il primo passo da fare - per questo parliamo di una scelta non semplice - per avere una visione più attualizzata e concreta dello stato dell'arte. Processo impegnativo ma che una volta ultimato e trascritto consente un facile monitoraggio e, al contempo, l'ottimizzazione dei costi di gestione, la riduzione dei rischi operativi e la crescita ordinata ed uniforme di tutti i Collaboratori; dall'Avvocato alla Segretaria.

3. La qualità come strumento di crescita e l'importanza del confronto interno

Il cammino nella qualità, è un percorso graduale che va di pari passo con la crescita della realtà professionale. E così è stato in MFLaw: la qualità è stato lo strumento per misurare e realizzare la crescita dello Studio.

Negli anni, infatti, abbiamo familiarizzato con il sistema ed affinato il modello dotandoci di processi sempre più qualificati e snelli con cui abbiamo tracciato e regolamentato ogni area di attività; da quelle prettamente operative (calendario udienze, predisposizione atti, interazione Avvocati - Segreteria, formazione/aggiornamento) a quelle di supporto quali gestione di banca dati, flussi informativi, provider esterni, comunicazione, ESG e ogni altra area di competenza o practice aggiunta a quelle storiche dello Studio.

Come per ogni processo di codificazione il rischio è quello di incorrere in una lettura troppo letterale e, quindi, in un'eccessiva burocratizzazione ed ingessatura del sistema. Impasse che in MFLaw abbiamo, tuttavia, facilmente ovviato attraverso una serie di espedienti, quali: in primis la nomina di un soggetto, unico responsabile della qualità, poi con l'aggiornamento continuo dei processi ed, infine, con un'interazione continua con tutti i professionisti di Studio, organizzando tavoli di lavoro periodici di confronto per gestire le novità introdotte da prassi o normative cogenti.

E, sicuramente, quest'ultimo confronto interno periodico è stato fondamentale per il potenziamento del sistema di gestione, atteso che è proprio dai professionisti e dai collaboratori - giocatori in prima linea - che meglio possono essere rappresentati i suggerimenti per affinare le prassi operative interne, consentendo al management di valutare costi/benefici e di prendere decisioni efficaci.

4. L'importanza delle figure di riferimento: consulente e attestatore

Fondamentale è anche il ruolo delle figure scelte per accompagnare il percorso di attestazione, tra tutte la scelta del consulente per l'adozione e l'implementazione del sistema di gestione.

Nel nostro caso siamo stati molto fortunati perché sin dall'inizio sono state conlte tutte le sfumature, anche quelle potenziali, della nostra realtà e si è saputo conoscere a fondo le dinamiche di MFLaw, indirizzandoci verso sistemi sempre più adatti alle nostre esigenze e favorendo la crescita dello Studio legale.

Ugualmente importante è il dialogo con l'ente certificatore – nel nostro caso LRQA - che, annualmente, verifica l'esatto recepimento di tutte le direttive di qualità ed al contempo, con uno sguardo esperto seppur esterno ed imparziale, accompagna lo Studio, verso l'ottimizzazione dei processi.

5. Il processo di miglioramento continuo

Da quanto sopra, in breve, abbiamo raccontato come la qualità non sia soltanto un valore ma un vero e proprio strumento; che, se ben utilizzato e declinato rispetto alle peculiarità della realtà professionale, può consentire di realizzare quegli step di crescita che attestano e valorizzano lo Studio professionale.

Ed infatti, la certificazione di qualità consente di valorizzare lo Studio anche all'esterno, agli occhi dei clienti, e di accrescerne la reputazione e le opportunità lavorative. Basti pensare che nel mondo pubblico, per la partecipazione a gare pubbliche di servizi, la certificazione ISO 9001 attribuisce un punteggio autonomo e migliorativo da parte della stazione appaltante.

Siamo sicuri che tanti dei traguardi di MFLaw siano stati raggiunti proprio grazie all'adozione di questo sistema di gestione. Crediamo anche che proseguendo in questa direzione ulteriormente potenzieremo gli strumenti operativi, quali i software gestionali, così da raggiungere tanti ed altrettanto soddisfacenti nuovi obiettivi.



Fondata nel 2001 dagli Avv. Massimo Mannocchi e Andrea Fioretti, MFLaw StapA è una realtà legale che vanta un'alta reputazione nella consulenza ed assistenza in materia di recupero crediti e nel contenzioso bancario e concorsuale. Dopo la trasformazione in Società tra Avvocati per Azioni a Gennaio 2023, l'ingresso di un Socio di Capitale e di 7 giovani Partner accanto ai 6 Partner storici, lo Studio ha istituzionalizzato il suo modello di business, aprendosi a nuove aree di practice, con una operatività estesa a tutto il territorio nazionale attraverso le sedi di Roma, Milano e Palermo. In MFLaw collaborano oltre 70 professionisti – di età, regioni e Paesi diversi e con differenti background e specializzazioni.

Principali aree di practice:

- RECUPERO CREDITI, PROCEDURE MONITORIE E PROCEDURE ESECUTIVE:
- GESTIONE STRAGIUDIZIALE DEI CREDITI NON PERFORMING E UNLIKELY TO PAY
- PROCEDURE CONCORSUALI E RESTRUCTURING
- DUE DILIGENCE E UNDERWRITING
- CONTENZIOSO BANCARIO, IMMOBILIARE E FINANZIARIO
- BANDI DI GARA E APPALTI PUBBLICI E PRIVATI
- CONTENZIOSO ASSICURATIVO
- REAL ESTATE
- DIRITTO AMMINISTRATIVO E GIUSTIZIA AMMINISTRATIVA
- TAX & MA

FOCUS



Sul significato di “Qualità della vita”, una riflessione

Ettore La Volpe

Lo scopo di AICQ è di diffondere la Cultura della Qualità in modo da migliorare la qualità della vita di tutti noi attraverso la qualità dei prodotti e servizi. È altresì noto che la “Qualità” di un prodotto servizio è la capacità dello stesso di soddisfare tutte aspettative dei clienti e delle parti interessate. Per chi, come noi opera in AICQ, quanto sopra è una cosa ovvia e ben nota, ma è bene ribadirla e, come si legge nelle Mille e una notte “scriverla nel bianco degli occhi con aghi roventi”. Tra i libri che ho letto di recente, per i suoi contenuti vorrei segnalare “L’età da inventare” di Vincenzo Paglia edito da Piemme, che invito tutti giovani e meno giovani a leggere con grande attenzione. Il libro tratta un argomento che in genere nella cultura prevalente, anche della qualità, tendiamo ad eludere, evitare. A comprenderne i contenuti, ci aiuta anche il numero di novembre della rivista “Le Scienze”, dove nell’articolo “Una trappola da evitare”, partendo dai dati elaborati dall’ISTAT, si illustra la composizione attuale della popolazione italiana e le evoluzioni che si verificheranno nei prossimi anni.

La nostra situazione non è dissimile da quella di altri Paesi europei, nord americani ed asiatici (Giappone). In sostanza, il tasso di fecondità, cioè i nuovi nati, oggi è di gran lunga al di sotto del minimo indispensabile per mantenere costante la popolazione e la sua età media. Nel grafico a pag. 47 della rivista si comprende che se nel 1960 a fronte di poco meno di 500.000 morti c'erano oltre 900.000 nascite, un secolo dopo nel 2060 a fronte di meno di 400.000 nascite previste ci saranno oltre 800.000 morti. In sostanza il boom di nascite degli anni '60 del secolo scorso sono oggi la parte più rilevante della popolazione italiana che invecchia sempre più aumentando sensibilmente l'età media. Da quanto sopra discende un numero anziani sempre più consistente che pesa sul sistema pensionistico, sulle strutture sanitarie, sull'acquisto di beni e servizi. Di questa popolazione una parte significativa, vari milioni, in costante crescita, è costituita da anziani gracili e non più auto sufficienti, bisognosi di assistenza giornaliera. Questa parte della popolazione è destinata ad aumentare inesorabilmente sempre di più, qualsiasi provvedimento si pensa di poter adottare oggi e nei prossimi anni. L'aspettativa di vita e l'età media è fortemente aumentata, ma in realtà ad essere aumentati sono gli anni della vecchiaia con tutti gli acciacchi e problemi che ne derivano. Non si muore più dopo pochi anni dall'essere andati in pensione, perché le cure mediche sempre più ci permettono di prolungare la nostra vita giungendo a traguardi che un secolo fa erano prerogative di davvero pochi. Un secolo fa o più semplicemente quando io ero giovane, gli anziani, meglio dire i miei nonni, vivevano in famiglia con il conforto di figli e numerosi nipoti che potevano assisterli, fare loro compagnia e dare conforto. Ed ecco riprendere il bel libro di Vincenzo Paglia, quali sono le aspettative di questa numerosa e consistente popolazione, per loro cosa significa "qualità della vita"? Il libro descrive numerose situazioni di degrado e di fragilità. La gran parte degli anziani vivono nella disperazione della solitudine anche quelli che si possono permettere economicamente una badante o la permanenza in una Residenza Sanitaria Assistita. Ma anche chi vive a casa propria e pensa di poter essere ancora autosufficiente, ad un certo momento inizia ad avere difficoltà ad andare a fare la spesa al supermercato, a prelevare contanti o fare operazioni in banca, a recarsi in uno studio medico per un esame o una terapia progressivamente sempre più necessarie.

È la sorte inesorabile di tutti noi! Beati i nostri nonni che morivano a casa dopo una breve malattia, circondati dall'affetto di figli e nipoti.

Oggi la probabilità più alta e di morire da soli dopo lungo periodo di cure mediche sempre più invasive, senza il conforto di figli e nipoti impegnati altrove, o molto più semplicemente perché questi figli e nipoti non ci sono: non sono nati.

I dati dell'ISTAT sono inesorabilmente drammatici perché neanche un nuovo boom di nascite potrà aiutare gli anziani di oggi e dei prossimi anni.

Cos'è allora per questi milioni di nostri concittadini la qualità della vita?

Possiamo, forse, permettere loro di accedere a servizi e prodotti specifici di buona qualità, ma questo è condizione necessaria e non sufficiente.

Come possiamo soddisfare la loro esigenza di compagnia, di affetto, di calore umano?

Ecco, quindi, che "qualità della vita" per molti di loro è attendere la visita di un parente, avere un amico che lo viene a trovare, istaurare un rapporto empatico con qualcuno che lo prende per mano e gli fa un sorriso, giorno dopo giorno.

Dove trovare tutto questo?

La mia personale esperienza, presso una associazione di volontariato, è che pochi si preparano a vivere questa parte della propria vita; si pensa di essere eterni o si rimuove, si rinvia il problema.

Si pensa poter vivere a lungo una vita "giovanile" e così anche dopo essere andati in pensione si continua a pseudo-lavorare e quando infine giunge la vera vecchiaia, questa arriva senza essere preparati; ed è così trauma, angoscia, disperazione.

Torniamo allora al libro di Vincenzo Paglia, che è un sacerdote tra i fondatori della Comunità di Sant'Egidio. La "qualità della vita" in vecchiaia migliora se ci prepariamo ad affrontarla per tempo, facendo molti anni prima scelte oculate e aiutandosi a vicenda: anziani che aiutano altri anziani.

Allora in definitiva la "qualità della vita nella terza età" non è dedicarsi a continuare a svolgere pseudo-lavori (es. Presidente di una Associazione) ma aiutare altri anziani come di noi, creare una rete di amicizie, di solidarietà, di assistenza. È questa la scelta che ho deciso di fare per i prossimi anni, curando i rapporti con gli amici e collaborando finché sarà possibile con una prestigiosa associazione di volontariato fiorentina.

Trasformazione digitale?



**Nessun trucco,
nessuna magia.**

- Siti Web e Web App
- E-Commerce SEO / SEM / DEM
- Data driven marketing
- Infrastrutture informatiche
- Social Media Marketing
- Content e Influencer marketing
- Packaging
- Graphic Design
- Corporate Communication
- Strategia e Pubblicità

afterPIXEL
DIGITAL TRANSFORMATION AND BEYOND



L'evoluzione del concetto di qualità nella scuola

di **Monia Berghella**

Si può dire che si è cominciato a parlare di Qualità nella scuola circa 30 anni fa, a partire da numerose esperienze partite dal basso e seguite da pubblicazioni sulla possibilità di trasferire la cultura della qualità nel mondo scolastico¹. In AICQ, anche a seguito della formazione del Comitato scuola nato con Aldo Ricci² (poi diventato Settore Education), sono state numerosissime le attività di formazione, seminari e di convegnistica rivolte a dirigenti e personale scolastico. Numerosi anche i libri e gli articoli dedicati, pubblicati in Rivista Qualità ed altre di settore³. In seno all'Associazione sono nati diversi accordi di Rete tra scuole (Rete Sirq, Rete Aequa, Rete Amico...) di durata pluriennale, che hanno fatto propri i principi e gli strumenti della qualità, trasferendoli nel contesto scolastico; alcuni anche ispirati ed orientati a modelli di certificazione (ISO, CAF, DAFORM...). *Milestone* che ha contribuito alla diffusione del TQM (Total Quality Management) nella scuola è stata senz'altro la trasformazione dei primi anni 2000 dell'acronimo AICQ da "Associazione Italiana Controllo Qualità" in "Associazione Italiana Cultura Qualità"; cosa, che ha spostato l'accento dal controllo -inteso come ispezione e come controllo statistico e della qualità della conformità-, ad una dimensione culturale, curvata sull'organizzazione ed i suoi membri, che favorisce l'impegno di tutti, l'innovazione ed il cambiamento proattivo. Non meno rilevante per la scuola

è il DPR n.80/2013 che ha normato il Sistema Nazionale di Valutazione in materia di istruzione e formazione, che trova il suo fondamento nel documento Cassese (1993) e nel Regolamento recante norme in materia di autonomia delle istituzioni scolastiche (i.e. DPR n.275/1997). Il DPR 80 è un vero e proprio spartiacque sull'annoso e dibattuto tema della valutazione dei sistemi scolastici. Il DPR 80 ricomprende alcuni principi fondanti la qualità come la valutazione dell'efficienza e l'efficacia del sistema; l'individuazione delle priorità strategiche; la definizione degli indicatori; la predisposizione di modalità, strumenti e procedure per la valutazione ed il miglioramento, anche con la collaborazione con università, enti di ricerca, associazioni professionali e culturali, come previsto dall'art.6 del DPR in parola. Attraverso la cifra della qualità si poteva così "dare gambe" al Sistema Nazionale di Valutazione. In effetti a seguito della pubblicazione del DPR 80 gli Esperti in materia hanno per un certo periodo contribuito fattivamente, sia con il Ministero che con l'INVALSI, alla diffusione dei predetti principi, delle metodologie e degli strumenti nella scuola; anche se poi, nel tempo, il riferimento diretto alla parola "qualità" è andato sempre più scomparendo pur nella consapevolezza che il portato culturale ed esperienziale al Sistema Nazionale di Valutazione e alle scuole è stato decisivo e notevole.

¹ Tra i primi, G. NEGRO, "Qualità totale a scuola", settembre 1995 in *Le guide del sole* 24 Ore.

² Si veda il testo di A. RICCI "Total quality management nella scuola", Armando ed. 2000.

³ Si riportano: M. BERGHELLA - PAOLO DAVOLI "Processi ruoli e funzioni per il miglioramento", in "SNV Il sistema nazionale di valutazione in Emilia-Romagna", Tecnodid ed., marzo 2021 e M. BERGHELLA GIOVANNI DESCO: "Rapporto sulla rendicontazione sociale 2019 in Emilia-Romagna", marzo 2021 in stessa fonte; PAOLO DAVOLI - M. BERGHELLA "Il coordinatore per lo sviluppo degli apprendimenti e del curricolo" in "Dirigenza scolastica e middle management. Oltre l'insegnamento: i middle leader nelle scuole italiane" Angelo Paletta, Bononia University Press, 27.11.2020; ed anche in pari data e stessa fonte PAOLO DAVOLI, M. BERGHELLA, FLORA BEGGIATO "Il coordinatore di dipartimento" in "Dirigenza scolastica e middle management. Oltre l'insegnamento: i middle leader nelle scuole italiane"; A.A.V.V.: "Le iniziative in materia di ordinamenti" in "Essere Docenti in Emilia-Romagna, 2019-20", Collana "I Quaderni dell'Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna", Tecnodid Ed.2020; A.A.V.V. "Due strumenti facili: il funzionigramma e il check up breve"; "Processi e protagonisti del sistema istituto secondo il TQM"; "A cosa serve e come si fa l'analisi di processo"; "Mappatura dei processi"; "Analisi delle cause"; "Miglioramento col metodo CAF" in "Rapporto di autovalutazione (RAV) e Miglioramento" Maggioli Ed. 2015; GIOVANNA CANTILE - M. BERGHELLA "#La didattica che vorrei" in "La dimensione territoriale del miglioramento", Tecnodid Ed.2017; P. SENNI GUIDOTTI MAGNANI "Strumenti per la gestione e il miglioramento" in "Rivista dell'Istruzione" n. 3/2013 e dello stesso Autore, "La qualità per l'Education", in "Rivista dell'Istruzione" n. 3/ 2011; M. BERGHELLA, "La costruzione di comunità di pratiche negli istituti comprensivi" in "Rivista dell'Istruzione" n. 6/2011; "La formazione in servizio nel contratto... Stop? No, avanti adagio" in *Scuola 7-la settimana scolastica* 19 febbraio 2018 n.78 Tecnodid Ed.; A.A.V.V. "Origini della Qualità Totale" e "La Qualità Totale nella scuola italiana" in "La certificazione ISO 9001/2000 negli Istituti Scolastici" Spaggiari Ed. 2003; M. BERGHELLA collaborazione al dossier "La qualità per l'Education" "Valutazione e riforme della scuola: dal dire al fare" in *Rivista Qualità* n. 2/ oltre a "La formazione dei docenti: un sistema al servizio dell'Italia", in *Rivista Qualità* n.3/2017 e "Il progetto AMICO... un viaggio lungo 10 anni" in *Rivista Qualità* n. 5/2019.



Auditor di sistemi di gestione per la qualità Settore agroalimentare Prodotto regolamentato

Corso specialistico sviluppato in modalità mista (asincrona e sincrona) da Tecnoacademy, qualificato AICQ Sicev (Corso n. 378) e strutturato in due moduli:

1° Modulo (modalità asincrona) della durata di 24 ore di lezioni on line dove sono essenzialmente illustrati i contenuti delle numerose norme di riferimento;

2° Modulo (modalità sincrona) della durata di 16 ore con la presenza on-line dei docenti, dedicato ad esercitazioni su casi di studio ed alla prova d'esame finale.

SCOPRI DI PIÙ



Fino al
31/12/2024



24h su 24



FAD + ICT



La norma SA8000:2014 e la gestione del Sistema per la Responsabilità Sociale

Il corso analizza il quadro normativo sulla Responsabilità Sociale, i requisiti dello standard SA8000:2014, la progettazione di un sistema SA8000®:2014 orientato al miglioramento continuo, la conduzione di audit sul sistema SA8000. Esercitazioni (simulazioni di interviste ai lavoratori, anche in durante gli audit) e illustrazione del percorso di certificazione completano il corso.

SCOPRI DI PIÙ



03-04 giugno
2024



9:00 - 18:00



Online - LIVE



CORSO 40 ore AUDITOR/LEAD AUDITOR DI SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE UNI ISO 14001:2015

Il corso è organizzato per rispondere alla richiesta di formazione ed addestramento sulle metodologie di esecuzione delle Verifiche Ispettive secondo la norma UNI EN ISO 1901:2018, applicata alla valutazione e sorveglianza di sistemi di gestione ambientali realizzati in conformità alla norma ISO 14001. Il corso è qualificato AICQ SICEV.

Corso organizzato da:



SCOPRI DI PIÙ



3-4-5 e 10-11
giugno 2024



08.30 - 17.30



Online- LIVE



LEAD AUDITOR DI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE UNI EN ISO 14001:2015

Riconosciuto da AICQ-SICEV, il corso fornisce le conoscenze necessarie per gestire efficacemente i processi di audit di 1°, 2° e 3° parte e per implementare e monitorare un SGA. Esercitazioni pratiche, simulazioni di audit, stesura e presentazione dei risultati da parte dei gruppi di lavoro sotto la guida del docente completano la preparazione a sostenere efficacemente l'esame finale.

SCOPRI DI PIÙ

05-07, 13-14 giugno 2024

9:00 - 18.00

Online - LIVE



CORSO 40 ore GESTIONE E VERIFICA DELLA MANUTENZIONE secondo quanto previsto dalla UNI EN 15628

La formazione ha come scopo l'adeguamento e l'aggiornamento delle competenze del Personale di Manutenzione con un programma teorico e pratico per Tecnici Specialisti di Manutenzione e Supervisor dei Lavori di Manutenzione/Ingegneri di Manutenzione secondo quanto previsto dalla norma UNI EN 15628. Il corso è qualificato AICQ SICEV.

Corso organizzato da:



SCOPRI DI PIÙ

17-18-19 e 24-25 giugno 2024

08.30 - 17.30

Online - LIVE



Corso di aggiornamento per Auditor/ Lead Auditor ISO 45001:2018

La ISO 45001 del 2018, quale naturale evoluzione della BS OHSAS 18001, è il nuovo riferimento i Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza del Lavoratore.

L'obiettivo del corso è trasferire agli Auditor di Terza parte le competenze necessarie per l'aggiornamento alla norma ISO 45001:2018, analizzando i nuovi requisiti.

SCOPRI DI PIÙ

14 giugno 2024

9:00 - 18.00

Video conferenza



UNI EN ISO 13485 e la certificazione dei dispositivi medici secondo il nuovo Reg. Eu. 2017/745

Il corso fornisce la conoscenza dell'impostazione dell'intero quadro normativo e legislativo; la conoscenza approfondita dei requisiti della norma UNI EN ISO 13485:2016; la capacità di gestire la Qualità di un Dispositivo Medico in termini di prestazione e sicurezza e le regole per giungere alla classificazione di un Dispositivo Medico.

SCOPRI DI PIÙ

18-19 giugno 2024

9:00 - 18.00

Online - LIVE



CORSO 16 ore su UNI/PdR 125:2022 e UNI ISO 30415:2021 PER AUDITOR GESTIONE PER LA PARITÀ DI GENERE

La Legge 5 novembre 2021 n. 162 ha istituito la Certificazione della Parità di Genere. Ai fini dell'ottenimento di questa certificazione è stata pubblicata il 16 marzo 2022 la Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022. Il corso approfondisce sia questa PdR sia la Linea Guida UNI ISO 30415 su Diversità e Inclusione. Rivolto a consulenti, auditor e responsabili aziendali, il corso è qualificato AICQ SICEV.

Corso organizzato da:



SCOPRI DI PIÙ

14-15 e 21-22 giugno 2024

(14 e 21 giugno 13.30-17.30)
(15 e 22 giugno 08.30-12.30)

Online - LIVE



Innovazione, Sostenibilità, Circolarità, Industria 4.0, Industria 5.0. (Aggiornamento riconosciuto AICQ SICEV)

Partendo dalla sintesi delle norme saranno illustrati casi operativi di finanziamenti, di big data e progetti di innovazione coerenti con i requisiti delle leggi finanziarie. Approfondimenti: innovare e creare valore con le UNI ISO 56000, UNI EN ISO 10006 e gestione dei rischi in progetti di innovazione, agganciare l'innovazione sostenibilità e circolarità in Industria 5.0. Misurare la circolarità (UNI TS 11820).

SCOPRI DI PIÙ

27 giugno 2024 (ed. 2)

9:00 - 18:00

Online - LIVE



Valorizza la **tua** professione
La nostra missione: **certificarla**

aicq
sicev

Il primo Organismo di
Certificazione Italiano delle Persone
accreditato nel 1994.

Contattaci per verificare requisiti e date

 (+39) 02 66.71.34.25

 (+39) 02 66.71.25.10

 info@aicqsicev.it

Via Emilio Cornalia n. 19
20124 - Milano

www.aicqsicev.it
f | in



INFO EVENTI



SCARICA LA LOCANDINA
CON IL PROGRAMMA LAVORI

CONVEGNO NAZIONALE

*Il Settore delle costruzioni tra presente e futuro.
Come il Codice dei contratti pubblici aiuta ad innovare ed a
gestire processi sostenibili nella realizzazione delle
infrastrutture.*

Venerdì, 31 maggio 2024 - ore 09.00/18.00

Presso la sala convegni della sede ANCE Nazionale – via Giuseppe Antonio Guattani, 16, Roma

PRESENTAZIONE

È un periodo cruciale per le costruzioni.

Da una parte le risorse del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (P.N.R.R.), da impiegare bene e nei tempi (2026), rappresentano per l'Italia un'occasione unica per modernizzare e potenziare in modo sostenibile il sistema infrastrutturale, dall'altro la necessità di garantire standard di altissimo livello per quanto riguarda l'introduzione della digitalizzazione in tutte le fasi (progettazione, realizzazione e manutenzione) e la necessità di garantire altissimi livelli di sicurezza sul lavoro nonché di sicurezza dei dati trattati (cybersecurity) rappresentano sfide che non possono essere disattese.

In questo contesto il comparto delle costruzioni, storicamente sempre refrattario alle innovazioni, è sicuramente al centro di una svolta epocale sia dal punto di vista tecnologico che finanziario.

Questo convegno, articolato in tre sessioni (una sulla fase di progettazione, una sulla costruzione e la terza sulle innovazioni e sul confronto con gli altri Settori), focalizza l'attenzione sull'utilità di applicare il Sistema BIM, le norme sulla sostenibilità, sul risk management e sui sistemi di gestione (qualità, ambiente, salute e sicurezza) nella progettazione e nella costruzione delle infrastrutture.

I Relatori che interverranno nel convegno porteranno contributi che rappresentano le esperienze maturate con le proprie Organizzazioni e, quindi, considerata la straordinaria qualità delle stesse saranno sicuramente di riferimento per il futuro.

DESTINATARI

- Professionisti, imprese e start up innovative
- Funzionari Pubblici
- Associazioni imprenditoriali
- Istituzioni
- Università
- Ordini Professionali
- Enti di Formazione
- Organismi di certificazione
- Associati AICQ e UNI
- Associati degli Enti Partner

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

AICQ Centro Insulare

via Siena 2 – 00161 ROMA

Tel. +39 3381797082

email: infosoci@aicqci.it

Sito Internet: www.aicqci.it

CREDITI FORMATIVI

Il Consiglio Nazionale degli Ingegneri riconosce:

- 2 CFP per la sessione della mattina
- 3 CFP per la sessione del pomeriggio

EVENTO A PARTECIPAZIONE GRATUITA ED IN PRESENZA

Per partecipare compilare il form al seguente link:

<https://forms.gle/PB7QHgCSYpSsBG6MA>

L'iscrizione è obbligatoria



Collaborazione e Patrocinio



Intelligenza Artificiale, diritti umani e salute: opportunità e rischi

Il webinar nazionale del **Comitato Salute e Sicurezza di AICQ** e **AiFOS** dedicato all'Intelligenza Artificiale, diritti umani e salute, del 9 aprile, ha avuto oltre duecento partecipanti, con **Accredia** ed **AICQ SICEV** quali patrocinanti.

Alessandro Cafiero - Portavoce Nazionale e Presidente Comitato Salute e Sicurezza di AICQ - ha aperto i lavori introducendo i relatori coinvolti ma soprattutto la collaborazione proficua con AiFOS che da anni risulta partner delle iniziative AICQ in tema Salute e Sicurezza e quella con Accredia che ha visto **Filippo Trifiletti** - Direttore Generale Accredia - portare ai presenti i Saluti Istituzionali sottolineando proprio il valore aggiunto di queste iniziative congiunte. La parola è poi passata a **Sebastiano Luridiana**, primo relatore del webinar, nonché moderatore dei lavori. Membro del Comitato Salute e Sicurezza di AICQ ed esperto di Direttiva Macchine, nel suo intervento "Equità e affidabilità dei sistemi AI: il ruolo dell'apprendimento" ha fatto alcune interessanti considerazioni sul ruolo dell'apprendimento sulla equità e sull'affidabilità di sistemi basati su reti neurali. In particolare ha illustrato l'importanza del "bias" e mostrato come questi sistemi possano sbagliare in modo molto diverso dagli umani, rendendo talvolta necessario l'intervento di un umano esperto. Sono quindi intervenuti: **Attilio Rampazzo** - CISA e CDPSE, nonché Consulente di Direzione di Sistemi Informativi e di Sistemi di Gestione e membro del Comitato Software di AICQ - per la normativa tecnica nel settore AI; **Francesco Naviglio** - Segretario Generale AiFOS, Vicepresidente del Comitato Salute e Sicurezza AICQ e curatore del webinar - per l'impiego dell'Intelligenza Artificiale nella formazione sulla sicurezza e salute sul lavoro; e **Attilio Villa** del Foro di Monza per gli aspetti legali.



[LINK DI APPROFONDIMENTO](#)

Come affrontare la complessità

L'11 aprile si è tenuto il primo di una serie di incontri a tema dedicati ai soci di **AICQ Piemontese**, dal titolo "Come affrontare la complessità", presso la sede di **Skillab Srl** a Torino. Il Presidente **Riccardo Rosi** ha voluto lanciare questo tema ricordando come l'approccio e la mentalità "sistemica", di cui è testimone AICQ, sono la chiave per affrontare adeguatamente le grandi sfide oggi proposte dalla sempre maggiore complessità. L'evento ha avuto un grande successo con la partecipazione di numerosi soci che hanno potuto approfondire questo tema di grande

attualità legandolo ad un libro di prossima edizione. Gli autori **Aldo Merico** e **Carlo Baù** hanno, infatti, proposto ad AICQ Piemontese di dedicare la prima "puntata" a "come risparmiare con la qualità", focus già oggetto di alcune edizioni di libri di successo, che dimostrano quanto sia importante l'approccio sistemico. Come esperti di un tema impegnativo, hanno delineato le caratteristiche fondamentali di una metodologia che potesse inquadrare due dei grandi obiettivi di un'Impresa, vale a dire costo e qualità. Costi e qualità che, insieme al tempo e agli investimenti per l'innovazione, costituiscono componenti per meglio governare l'Azienda e per dimostrare il livello di prestazione e di successo attraverso indicatori universalmente riconosciuti, sia verso il mondo esterno - committenti, clienti, competitors, mercati, ecc. - che al proprio interno. D'altro canto la "qualità" di qualsivoglia bene "è misura" e nelle attività e nei processi aziendali sono presenti gli elementi da analizzare per dimensionarne l'entità e quantificarne i costi associati: *il costo della qualità è un valore numerico o metodo manageriale.*



[LINK DI APPROFONDIMENTO](#)

ESG, il bilancio di sostenibilità nelle aziende della filiera alimentare

Al centro del webinar del **Settore Alimentare di AICQ** del 12 aprile scorso: le tre dimensioni fondamentali - Environment, Social, e Governance - per verificare, misurare, controllare e sostenere l'impegno in termini di sostenibilità di un'impresa nel settore specifico della filiera alimentare. Due ore di lavori moderati da **Gabriele Muzio**, Consigliere del Settore Alimentare AICQ, nonché Responsabile Area Tecnica API Torino e Coordinatore Tecnico e Amministratore della Società Centro Servizi PMI srl di diretta emanazione dell'Associazione API Torino.

A **Fabio Valsecchi**, invece, quale Presidente del Settore Alimentare AICQ, il compito di portare i Saluti Istituzionali. Dopo una rapida apertura lavori e inquadramento generale del tema di Gabriele Muzio si è parlato subito di "indicatori della sostenibilità sociale" tramite definizione, tipi di KPI e loro utilizzo nella pianificazione della sostenibilità, in ottica della creazione di un vero e proprio "Bilancio di Sostenibilità". Sono intervenuti: **Valeria Scotto di Clemente** - Vicepresidente Settore Alimentare AICQ e Consulente Solve Consulting srl; **Marco Pasqualini** - Consulente di Direzione libero professionista, esperto in regolamentazione, packaging e sistemi GMP, Lead Auditor & ET area tecnica GMP & Sistemi; **Cecilia De Palma** - Vicepresidente di AICQ Centro Insulare, Consulente di Management CMC e Delegata Italiana ISO/TC 309 Governance delle Organizzazioni. L'evento è stato pensato come il primo di una serie di approfondimenti sul tema dei principi di ESG a fronte di nuovi obblighi per le imprese e la necessità di qualificazione e rating di sostenibilità richiesti sempre più frequentemente anche nel settore alimentare.

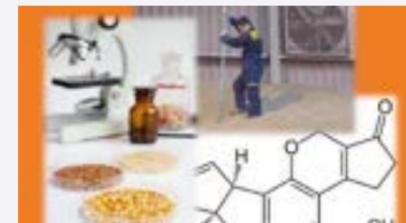


[LINK DI APPROFONDIMENTO](#)

Reg. UE 2023/2782 e 2023/2783: Nuovi campionamenti e requisiti analitici per micotossine e tossine vegetali

Il **Comitato Laboratori di Prova e Taratura di AICQ** ha organizzato il 29 aprile scorso un evento online di formazione gratuita dal titolo "Reg. UE 2023/2782 e 2023/2783: Nuovi campionamenti e requisiti analitici per micotossine e tossine vegetali".

Il webinar è stato ideato da **Andrea Fedele** - presidente del Comitato Laboratori e CESQA Centro Studi Qualità Ambiente Università di Padova - che ha moderato i lavori, affiancato dal relatore **Daniele Moscon** - Chimico presso Spin Life Srl - per avere un momento formativo su tematiche applicate alla pratica dei laboratori e di confronto sul tema tra gli operatori di settore. Nel corso dell'evento sono state analizzate i contenuti dei nuovi regolamenti che riguardano le tecniche di campionamento per l'analisi di micotossine e tossine vegetali e i requisiti prestazionali dei metodi analitici per la loro quantificazione, sia screening sia analisi di conferma. È stato mostrato un raffronto tra vecchia e nuova normativa evidenziando le novità e ci si è soffermati in particolare sui requisiti prestazionali dei metodi di screening e di conferma. Il legislatore europeo, infatti, ha introdotto nuovi approcci di verifica delle prestazioni analitiche abbandonando l'approccio di Horwitz per il calcolo o della ripetibilità e introducendo come parametro di precisione la "ripetibilità interna del laboratorio", meglio nota tra gli addetti del settore come "ripetibilità intermedia". Sono stati condivisi, quindi, i nuovi valori di riferimento dei criteri prestazionali dei metodi di prova, valori che i laboratori di riferimento e i laboratori accreditati devono rispettare, ponendo particolare attenzione al recupero del metodo analitico e ai casi in cui viene derogato.



[LINK DI APPROFONDIMENTO](#)

Qualità

Preg. mo Socio AICQ

con piacere ti informiamo che anche per tutto il 2024 abbiamo rinnovato la Campagna "Porta un amico", già del 2023, rivolta ai soci dell'Associazione con la finalità di promuoverla e di portare nuovi abbonati.

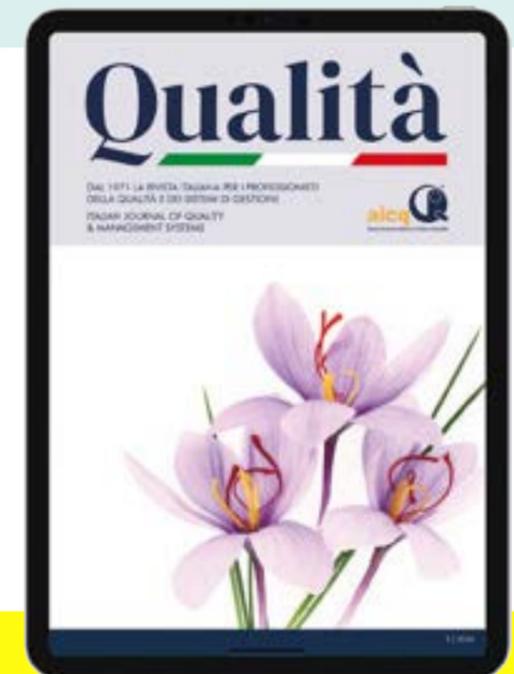
Per ogni nuovo "amico" che attiverà un **abbonamento annuale alla Rivista Qualità** (n.6 numeri in formato pdf - formula basic o promo per gli under 40), che verrà da te segnalato, potrai usufruire di un'intera pagina promozionale su un numero della Rivista, dedicata alla tua azienda e/o attività.

La presente Campagna non sostituisce quella finalizzata a promuovere l'Associazione AICQ ed a portare nuovi soci.

La Segreteria di redazione (segreteria.rivistaqualita@aicq.it) è a tua disposizione per l'invio del contatto, per l'attivazione dell'abbonamento da parte del tuo contatto, per le indicazioni utili alla realizzazione della pagina pubblicitaria e per ogni ulteriore informazione relativa alla Campagna "Porta un amico".

CAMPAGNA

Porta un amico



COSA ASPETTI?!

Approfitta di questa occasione promozionale!

CAMPAGNA

Porta un amico



AICQ rilancia la sua partecipazione in EOQ

AICQ è stata nel 1956 tra i fondatori dell'EOQ - European Organization for Quality - e ha espresso nel corso degli anni ben 4 Presidenti di questa prestigiosa organizzazione: U. Turello, V. Cantarelli, T. Conti e R. Dell'Anna.

Nel corso dei primi mesi del corrente anno l'Assemblea della Federazione AICQ ha deciso di rilanciare la sua partecipazione in EOQ, svolgendo il ruolo di Rappresentante Nazionale, attraverso queste specifiche azioni:

- il sostegno e la promozione in modo attivo dei prodotti e dei servizi chiave EOQ,
- l'integrazione dello spirito della visione e della missione di EOQ,
- l'impegno a partecipare attivamente e a contribuire allo sviluppo delle attività di EOQ.

In occasione degli incontri più recenti, EOQ ha proposto ad AICQ di partecipare attivamente allo sviluppo di EQTM (EUROPEAN QUALITY TRADEMARK), che è un nuovo progetto ideato e realizzato per il riconoscimento della Qualità di Prodotto con il marchio di EOQ.

Perché è utile un nuovo marchio di Qualità? Le Organizzazioni vengono promosse con diverse attestazioni di Qualità, certificati, riconoscimenti, premi, validazioni: alcuni con elevata credibilità ma, fra questi, numerosi con bassa o assente credibilità.

L'obiettivo di EQTM, in linea con la visione e missione di EOQ, è quello di lanciare un nuovo marchio di qualità che sia in grado di offrire aspetti molto più ampi di qualità e prestazioni di business rispetto a qualsiasi altro riconoscimento.

I prodotti riconosciuti con l'EQTM soddisfano tutti i requisiti per raggiungere una qualità elevata a lungo termine e la realizzazione degli obblighi contrattuali concordati.



Premio Tesi di Laurea “Qualità ed accreditamento” 2023 in memoria di Paolo Bianco

Il 22 aprile scorso si è riunita la Commissione di Valutazione del **Premio Tesi di Laurea “QUALITÀ ED ACCREDITAMENTO” 2023 in memoria di Paolo Bianco** promosso da Accredia e AICQ Nazionale in collaborazione con l'Università di Pisa.

Ne hanno fatto parte: il Dott. Filippo Trifiletti (Direttore Generale Accredia), la Dott.ssa Maria Scognamiglio (Funzionario Tecnico Accredia), il Dott. Alessandro Cafiero (Portavoce Nazionale AICQ), la Prof.ssa Mariacristina Bonti (Vice Direttore del Dipartimento di Economia e Management - Università di Pisa) e la Prof.ssa Angela Tarabella (Delegata alla Terza Commissione del Dipartimento di Economia e Management - Università di Pisa).



Preso atto della regolarità della formalizzazione delle candidature pervenute, la Commissione ha valutato i contenuti delle quattro tesi pervenute e il rispetto dell'inserimento negli ambiti legati alla Qualità e all'Accreditamento (come da Bando Tesi), con particolare attinenza a: certificazione ed ispezione; accreditamento dei laboratori di prova, anche per la sicurezza alimentare; innovazione nei processi e prodotti; marketing della qualità dei prodotti; sviluppo e procedure in uso nei laboratori di taratura; progettazione e sviluppo dei sistemi di gestione della qualità; valutazione della conformità dei prodotti, dei processi e dei sistemi; standard di riferimento per le attività di accreditamento.

All'unanimità, la Commissione si è espressa indicando la tesi del dott. Andrea Del Chicca come la più qualificata, in funzione dei contenuti del bando, per la profondità della ricerca compiuta nel settore delle certificazioni dei sistemi di gestione ambientale ed EMAS. La Commissione, sempre all'unanimità, ha classificato ex aequo gli elaborati della dott.ssa Giulia Giannettoni e del dott. Gabriele Lazzari, apprezzabili, rispettivamente, per lo studio di un caso di applicazione della certificazione di sistema di gestione qualità, e per le prospettive delle certificazioni dei rendiconti di sostenibilità. Meritevole di menzione, infine, risulta anche la tesi del dott. Federico Santannera, dedicata anch'essa alle certificazioni SGQ.

Tutti e quattro i partecipanti verranno iscritti gratuitamente per un anno, quale socio juniores ad AICQ Tosco Ligure, e gli verrà rilasciato un attestato di partecipazione al Premio.

La consegna dei premi e della menzione avverrà in occasione di un evento in presenza presso l'Università di Pisa con contestuale collegamento on line giovedì 13 giugno 2024, dalle ore 14.30 alle ore 16.30.

[Vai alla news dedicata all'evento di Premiazione del 13 giugno 2024](#)



Certificazione accreditata dei professionisti dell'innovazione



Accredia ha deliberato nel mese di maggio 2024 l'**accreditamento** dello schema **AICQ SICEV** per la certificazione delle figure professionali operanti nell'ambito della gestione dell'innovazione.

La norma **UNI 11814:2021** ha definito la prospettiva della gestione dell'innovazione in chiave di profili professionali, stabilendo tre distinti ruoli che corrispondono ad altrettanti livelli organizzativi: l'**Innovation Manager**, l'**Innovation Specialist** e l'**Innovation Technician**. Queste figure operano rispettivamente su un piano politico-strategico (IM), tattico-manageriale (IS) e operativo (IT). Logicamente, la configurazione organizzativa è flessibile e adattabile a seconda della complessità e delle necessità operative di ogni specifica organizzazione.

AICQ SICEV ha definito uno schema che si basa sui requisiti definiti nella **UNI 11814:2021** e che recepisce anche le fondamentali indicazioni fornite nelle appendici informative della medesima norma. In coerenza con i principi etici che ispirano le sue attività, AICQ SICEV promuove la concezione che connette la gestione **dell'innovazione** e l'approccio al **rischio** con l'impegno responsabile per lo **sviluppo sostenibile**.

Referente AICQ SICEV per questo Registro è l'ing. Andrea Pasotti.



AICQ SICEV sostiene la sinergia tra sistemi di gestione e rendicontazione della sostenibilità



La **Direttiva (UE) 2022/2464** che è menzionata spesso con l'acronimo **CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive) rafforza gli obblighi di **rendicontazione** da parte delle aziende in merito alle diverse aree gestionali inquadrate nell'ampio concetto di **sostenibilità**.

AICQ SICEV sostiene la posizione assunta congiuntamente da **UNI** e **Accredia** nell'ambito della consultazione sullo schema di decreto di recepimento della Direttiva (UE) 2022/2464 in vista del termine fissato al 6 luglio 2024 per la sua emanazione. L'attestazione sulla conformità della rendicontazione di sostenibilità in Italia potrebbe essere svolta efficacemente anche dagli organismi di valutazione della conformità accreditati conformemente al **Regolamento (CE) n. 765/2008**.

Va in questa direzione l'intesa sottoscritta tra l'International Accreditation Forum (**IAF**) con l'International Ethics Standards Board for Accountants (**IESBA**) al fine di applicare il Codice **IESSA** nei programmi di attestazione di conformità della rendicontazione di sostenibilità.

L'importanza di detta sinergia è rimarcata anche dal documento elaborato dal Comitato Consultivo EMAS della Germania, che è stato offerto agli Iscritti nei Registri AICQ SICEV come tradotto in lingua italiana dalla Referente di Schema dott.ssa Emilia G. Catto, grazie a cui risalta la valenza dell'audit EMAS nella prospettiva di una rendicontazione di sostenibilità orientata alla sostanza.

[Clicca qui per consultare il documento](#)



Certificazione dei professionisti in ambito gestione qualità

Proseguono le attività per la transizione dal vecchio Registro delle figure professionali nell'ambito della gestione per la Qualità a quello nuovo basato sulla norma **UNI 11889:2022**. AICQ SICEV ha iniziato a rilasciare **nel 1995** le certificazioni per le figure del **Quality Manager e del Quality Technician**, quando operava ancora in forma associativa nell'ambito della Federazione **AICQ**. In tempi più recenti, la norma **UNI 11889:2022** ha definito i requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità per i Quality Management Professionals.

Nello scorso mese di aprile si è svolto uno dei periodici webinar denominati **SABATI SICEV**, che ha avuto come titolo: "I protagonisti della Qualità per il Successo Sostenibile - Le competenze che servono alle organizzazioni". **Gennaro Bacile di Castiglione e Umberto Gelati** si sono focalizzati sugli aspetti normativi e tecnici connessi con la certificazione dei Professionisti della Qualità, mentre **Erika Leonard e Alberto Mari** hanno ampliato la prospettiva della Qualità per evidenziare la rilevanza del gioco di squadra e della comunicazione efficace in ottica di soddisfazione del cliente e il contributo fondamentale che da una gestione efficiente viene dato in funzione degli asset intangibili organizzativi.

Lo Schema AICQ SICEV per la certificazione delle figure di: **Quality Manager, Quality Specialist e Quality Operator**, è stato concepito come sviluppo di quello attivato nel 1995 ed è rivolto al futuro perché tiene conto degli indirizzi che stanno orientando la revisione della norma ISO 9001 di cui è prevista la pubblicazione di una nuova versione nel 2025.



Sicurezza sul lavoro: la nuova ricerca Accredia-Inail

L'11 aprile scorso, a Roma, Accredia e Inail hanno presentato il nuovo studio sulle aziende con un sistema di gestione certificato sotto accreditamento per la salute e sicurezza sul lavoro. A fronte di un tema cruciale per il nostro sistema economico e sociale, dove ogni giorno si registrano tre eventi mortali sul lavoro, la ricerca ha messo in relazione la certificazione accreditata a norma UNI EN ISO 45001 e la riduzione degli infortuni. I risultati - ottenuti analizzando le informazioni delle aziende relative al periodo 2017-2021 provenienti dalle banche dati Accredia e Inail - confermano la riduzione degli indici statistici di frequenza e gravità degli infortuni già mostrata in precedenti analisi. Il report mostra una minore frequenza di eventi infortunistici presso le imprese certificate, pari, per il complesso delle attività, al 22,6%. Il dato, altamente differenziato a seconda del settore economico di riferimento, arriva a un massimo del 40,9% nel settore chimico. In generale le riduzioni di frequenza degli infortuni, ma anche dell'indice di gravità che nelle aziende certificate è minore mediamente del 29,2 %, sono significative in settori importanti e ad alto rischio, come quello delle costruzioni edili.

Ricerca Accredia-Inail "L'efficacia delle certificazioni accreditate per i sistemi di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro."



L'etica nelle attività di valutazione della conformità

Le problematiche che accompagnano lo sviluppo del sistema economico e produttivo, e i temi sensibili come l'intelligenza artificiale e la sostenibilità, alimentano il dibattito sull'etica applicata alla valutazione della conformità di "parte terza". È questo il tema approfondito dall'ispettore Accredia Nicola Gigante nel suo articolo "L'etica nella valutazione di conformità di terza parte". Se l'etica può considerarsi intrinseca al giudizio di terza parte, tipicamente dell'Ente di accreditamento e degli organismi di valutazione della conformità, essa deve caratterizzare anche le organizzazioni certificate/verificate, oltre che tutti gli stakeholder, inclusi clienti e fornitori. L'obiettivo comune è attuare un vero e proprio "sistema etico" nel quale l'Ente di accreditamento accerta e attesta l'imparzialità degli organismi i quali, a loro volta, si confrontano con l'approccio etico delle organizzazioni, ma sono chiamati anche a valutare/dimostrare la propria imparzialità. La soluzione passa dall'attuazione di opportuni "meccanismi" a presidio dell'imparzialità, tali da favorire il coinvolgimento di interessi diversi, anche antagonisti. Quindi un approccio dialettico basato sul confronto fra interessi anche contrapposti, al quale si accompagna un approccio collaborativo, fondato sul comune intento di realizzare il fine dell'Infrastruttura per la Qualità: favorire e promuovere il crescente benessere della collettività.

Articolo "L'etica nella valutazione di conformità di terza parte" di Nicola Gigante



Continua il progetto Twinning per la Georgia

Il Twinning di Accredia in Georgia, nato per sostenere il Paese nelle riforme necessarie all'ingresso nella UE e sostenuto da un consorzio italo-spagnolo, è stato prorogato fino a luglio 2024 per rafforzare l'armonizzazione con l'Infrastruttura per la Qualità europea e avviare nuove attività. Il progetto è stato lanciato nel 2021 per aiutare l'Ente di normazione e metrologia della Georgia GEOSTM, all'interno del Ministero georgiano dell'Economia e dello Sviluppo Sostenibile, a migliorare la sua struttura operativa e i servizi offerti sul mercato, così da allinearli alle best practice europee e internazionali. Tra i tanti risultati già raggiunti, la firma del Memorandum of Understanding tra GEOSTM e gli Enti nazionali di metrologia e normazione italiani e spagnoli, e il superamento della peer evaluation di EURAMET (European Association of national Metrology institutes) nelle principali grandezze metrologiche. I partner del consorzio guidato da Accredia sono INRiM (Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica) e UNI (Ente Italiano di Normazione) per l'Italia, e CEM (Centro di Metrologia spagnolo), F.S.P. FIIAPP (Fondazione Internazionale e iberoamericana per la Pubblica Amministrazione e le Politiche) e UNE (Associazione spagnola per la standardizzazione) per la Spagna.

News "Il progetto Twinning per l'Ente georgiano di metrologia e normazione GEOSTM"



Pavimenti di legno... a regola d'arte!

Rendere la propria abitazione sicura e accogliente è senza dubbio un desiderio condivisibile e diffuso tra gli individui. L'arredamento d'interni e i materiali usati per rivestimenti e mobili possono giocare un ruolo fondamentale in tal senso. Non stupisce quindi che anche la normazione con la commissione Legno abbia a cuore queste tematiche e le abbia affrontate con la norma UNI 11935.

Questo documento definisce i criteri progettuali e le modalità di posa in opera della pavimentazione di legno e del parquet per impieghi interni.

Si applica alle pavimentazioni da posare mediante incollaggio, flottanti e avvitatura/chiodatura, su qualsiasi tipologia di supporto, impiegate negli edifici di nuova costruzione e/o esistenti. Definisce, inoltre, le condizioni di esercizio della pavimentazione.

Per quanto riguarda l'idoneità degli elementi di legno in relazione alla tipologia e alla geometria di posa, dei materiali e dei prodotti complementari alla posa si deve fare riferimento alle specifiche norme di prodotto e alle istruzioni del fabbricante.

Per ciò che concerne la progettazione del sistema di pavimentazione è importante definire i relativi criteri e indicare le caratteristiche prestazionali dei componenti edilizi da impiegare.

[Link di approfondimento](#)



Economia circolare: un approccio strategico

Quando si parla di economia circolare, si parla di un nuovo modello economico di produzione e consumo che muove dal concetto di sostenibilità. Questo dunque implica condivisione, prestito, riutilizzo, riparazione, ricondizionamento e riciclo di materiali e prodotti, con l'intento di estenderne il ciclo di vita, ridurre i rifiuti e generare valore.

Anche UNI è in prima fila in questo impegno concreto per un mondo più sostenibile, impegnandosi su 2 fronti. Il primo - ovviamente - quello dell'attività di standardizzazione, attraverso l'elaborazione di documenti normativi a beneficio della collettività. Il secondo si sviluppa in piena coerenza col primo, attraverso l'implementazione al proprio interno dei medesimi standard che propone al mercato.

Tutto questo confluisce in un nuovo documento: la nostra **Strategia aziendale di economia circolare**. Non si tratta di un punto di arrivo, bensì di partenza. È, infatti, un documento destinato ad essere declinato nelle varie attività di UNI attraverso un periodico monitoraggio dei dati di circolarità della nostra organizzazione. Il documento è online nella pagina [Documenti](#) della sezione "Chi siamo".

Il futuro dipende da noi, dalle nostre scelte, dalle nostre decisioni consapevoli. Noi scegliamo la sostenibilità.

[Link di approfondimento](#)



La normazione e le politiche UE di sviluppo: un solido connubio

La **Commissione europea** pubblica annualmente un documento particolarmente rilevante per il mondo della normazione. Si tratta del **“Annual Union work programme for European standardisation”**, attraverso il quale identifica le proprie priorità in tema di standardizzazione per il 2024. Un documento, dunque, che mette in evidenza da un lato le linee strategiche sulle quali la Commissione vuole improntare la propria azione e dall'altro il ruolo determinante che la normazione tecnica è chiamata a svolgere per la crescita economica e sociale dell'UE.

È infatti proprio l'articolo 8 del **Regolamento (UE) 1025/2012** sulla normazione europea a prevedere che la Commissione adotti annualmente un programma di lavoro, così da contribuire alla pianificazione e al raggiungimento di quegli obiettivi internazionali che ci si è prefissati.

Le norme sostengono infatti le politiche della UE, garantendo che i prodotti e i servizi europei siano competitivi a livello mondiale e si pongano sempre all'avanguardia in tema di sicurezza, salute, tutela dell'ambiente e inclusione sociale

Il documento pubblicato poche settimane fa contiene le indicazioni per lo sviluppo e la revisione delle norme europee e dei prodotti della normazione in specifici ambiti individuati come prioritari.

[Link di approfondimento](#)



Newsletter ASviS

In questo numero proponiamo ai lettori AICQ 3 interessanti contenuti dei portali web di ASviS, tutti egualmente importanti. Abbiamo mantenuto per ogni testo un singolo obiettivo di riferimento fra i 17 SDGs ma il lettore, leggendo tali contenuti, si accorgerà come molti argomenti impattino su ben più di un singolo obiettivo dell'Agenda 2030.

Per una migliore comprensione delle relazioni fra i 17 SDGs e il mondo della normazione consigliamo il testo **“Contribuire agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite con gli standard ISO”** che spiega come gli standard ISO contribuiscano direttamente agli Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite.

Buona lettura.

[Per approfondire](#)



Verso la nuova legislatura europea. Verso il patto sul futuro

Nell'articolo di **Luigi di Marco** relativo al **decimo Quaderno ASviS** viene descritta una ricognizione redatta da ASviS del mandato della legislatura europea 2019-2024 che si avvia alla sua conclusione con le elezioni del prossimo 9 giugno, nella prospettiva degli SDGs e del vertice Onu sul futuro che si svolgerà nel prossimo settembre 2024.

Questo nuovo Quaderno ASviS, dal titolo **obiettivi di sviluppo sostenibile e politiche europee “verso il patto sul futuro”**, pubblicato lo scorso 12 marzo e presentato in anteprima al Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, contiene la quarta edizione dello sforzo ricognitivo e di messa a sistema delle Politiche europee nel quadro dei 17 SDGs, avviato dall'ASviS nel 2020 con la pubblicazione del primo Quaderno **“dal Green deal al Next Generation Eu”**. Oltre alla interessante sintesi di questa recente pubblicazione, è possibile scaricare gratuitamente l'intero testo del Quaderno ASviS.

[Per approfondire](#)



9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE



La capacità dei Leader di vedere il futuro sulla base di 18 anni di Global risk report

Il testo di **Ivan Manzo** parte dalla crisi finanziaria del 2008 fino alle tensioni geopolitiche, dal terrorismo alla pandemia; i potenti del mondo conoscono da sempre i rischi globali. Perché i loro interventi invece appaiono non essere sempre adeguati? Segue una descrizione dei vari periodi: I rischi globali dei primi rapporti prima dell'esplosione della crisi finanziaria 2008, poi i rischi sociali e quelli derivati dalla pandemia. Successivamente si affronta il tema dei rischi globali riferiti al 2020 e quelli successivi nel periodo 2021-2023 per poi concludere con una previsione dei rischi globali per il futuro. Oltre ad alcuni consigli per i Governanti, l'approfondimento è utile fonte di spunti per chi tratta i sistemi di gestione; che, come noto, hanno tutti proprio un punto di forza nel trattamento dei rischi (minacce e opportunità) delle organizzazioni.

[Per approfondire](#)

4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



Crediamo nel dialogo intergenerazionale, ma ai giovani interessa parlare con noi?

Nell'Editoriale di **Donato Speroni** si tratta il tema di ventenni colti ed impegnati, ma anche di una parte consistente della cosiddetta "generazione Z" purtroppo cresciuta nella superficialità e nel disagio. Eppure, senza il loro apporto è impossibile costruire in futuro un mondo sostenibile. Come facciamo ad occuparci di tutti i giovani che sono il nostro futuro? Che cosa sappiamo di loro?

Questo testo merita una attenta lettura perché arriva alla conclusione che **dobbiamo essere disposti al loro ascolto**, a recepire le preoccupazioni, le denunce, le aspirazioni del mondo giovanile, anche se spesso faticano a tradursi in proposte concrete. Come spesso succede quando si parla dei giovani. Dobbiamo anche essere attenti ai nuovi valori che loro esprimono. Un vero "dialogo intergenerazionale" richiede tanto lavoro, tanta formazione (naturalmente anche dei formatori), e soprattutto **tanta attenzione a tutto il mondo giovanile, ricomprendendo anche coloro che sfuggono al confronto**. Soprattutto a questi ultimi.

[Per approfondire](#)



June 9th 2024 marks World Accreditation Day, a global initiative established by ILAC and IAF to promote the value of accreditation

World Accreditation Day is the global initiative established by IAF and ILAC, to enhance and disseminate knowledge of certifications, inspections, tests and calibrations carried out under accreditation.

This year's WAD theme Accreditation: Empowering Tomorrow and Shaping the Future, will highlight the role that accreditation can play in shaping various aspects of life, from technology to transportation, sustainability to security, and inclusivity to innovation, as digitalization, new technologies and growing sustainability concerns continue to change our world.

IAF and ILAC will explore how accreditation enables the development of innovative technologies, and how it can facilitate the integration and adoption of these technologies, particularly in industries and supply chains where precision, safety and quality are critical. It will be examined the important role of accreditation in promoting trust in digital technologies, including by supporting cybersecurity and privacy. It will also be highlighted how accreditation supports sustainability, helping businesses and consumers make informed choices. In each of these areas,° mutual recognition arrangements such as the IAF Multilateral Recognition Arrangement (MLA) and the ILAC Mutual Recognition Arrangement (MRA) play a vital role in enabling organizations to transcend geographical borders and industry boundaries.

This theme relates to many of the United Nations' Sustainable Development Goals (SDGs), in particular SDG 2 (Zero Hunger), SDG 6 (Clean Water and Sanitation), SDG 7 (Affordable and Clean Energy), SDG 9 (Industry, Innovation and Infrastructure), SDG 11 (Sustainable Cities and Communities), SDG 16 (Peace, Justice and Strong Institutions) and SDG 17 (Partnership for the Goals).

Case studies and research on benefits that accreditation can provide in support of this theme are available on the [Public Sector Assurance](#) and [Business Benefits](#) websites.

(Credit to: [Accredia.it](#); [IAF Website](#); [ILAC Website](#))



EOQ Congress 2024

The EOQ congress, yearly organised since 1956 by a National Representative in his/her country, is a showroom for the EOQ and its worldwide network. It offers quality organizations a platform and a unique opportunity to learn and network.

Two days dedicated to the motto:

“Quality as a catalyst for an Olympic performance”

- Day One: Faster and higher
- Day two: Stronger & Together

[Congress website](#)

All practical details of the forthcoming congress can be found on the congress website



European Quality Week

Since 1995 EOQ announces the European Quality Week theme with a **Quality slogan**.

All EOQ members promote this theme with an impressive variety of events during the annual **European Quality Week**, which takes place in the 2nd week of November.

Traditionally, World Quality Day is on the Thursday of that week.

With this project EOQ wants to make the public aware of the advantages and importance of quality management.

In particular, it is a promotion and demonstration of competitiveness throughout Europe.

For all details regarding this Quality Week events : take a look at the websites of National Representatives.



RECENSIONE DI MASSIMO CALCAGNO

TITOLO: LA DIMENSIONE SOCIALE DELL'INNOVAZIONE
AUTORI: Stefano Ciccone
EDIZIONE: 2023
EDITORE: CELID, Torino
PAGINE: 313
EURO: 24,00

L'innovazione è divenuta una parola passe-partout utilizzata spesso a sproposito, dalla pubblicità, dalla politica e dai media.

Sulla innovazione tecnologica si riversano fiducia e diffidenza, spesso sproporzionate.

Come costruire strumenti condivisi di comprensione, previsione e governo delle relazioni tra innovazione tecnologica e vita quotidiana, per dare ai cittadini, operatori e decisori politici categorie di lettura della dimensione sociale della innovazione?

Il libro dà un contributo al dibattito fra il ruolo della innovazione tecnologica nella promozione di un nuovo sviluppo e di una nuova qualità dello sviluppo, in particolare nella dimensione locale, e il concetto di sviluppo "sostenibile". L'Autore mostra come sempre di più i territori, anche a fronte dei processi di globalizzazione dei mercati e dei movimenti finanziari, assumono un ruolo strategico di contesto per lo sviluppo di prodotti, per la generazione di modelli di consumo, per l'aggregazione di competenze, per valorizzare elementi identitari, storici e culturali. È possibile superare una immagine della scienza e della innovazione come fenomeni potenti ed estranei alla società, che considerano il territorio una matrice passiva e portatore esclusivamente di bisogni e problematiche. L'innovazione può considerare il territorio come detentore di risorse che l'economia gestisce e valorizza, avvalendosi della tecnologia.

Come nota l'Autore: *"Troppo spesso gli interventi nel campo del supporto alla innovazione si sono riferiti a una idea di linearità del rapporto fra ricerca scientifica, innovazione tecnologica e sviluppo, e a un modello di progresso scientifico che non tengono conto della riflessione epistemologica e delle ricerche di sociologia della conoscenza che negli ultimi quaranta anni ne hanno rivoluzionato attori, processi e modelli."*

L'interessante conclusione è che è necessario leggere l'innovazione come un processo sociale generato da una relazione circolare e sistemica tra scienza, tecnologia e società, che tiene conto dello sviluppo locale degli attori e delle loro aspettative, della evoluzione della cultura condivisa con cui la società pensa e affronta il mutamento. Una lettura valida, documentata, che aiuta ad andare oltre ad una innovazione mera applicazione di standard e normative.



TITOLO: COME STANNO I TUOI?
 PERCHÉ È IMPORTANTE IL BENESSERE
 PSICOLOGICO IN AZIENDA
AUTORE: Biancamaria Cavallini
EDIZIONE: 2022
EDITORE: Vallardi Editore
PAGINE: 160
EURO: 18,00

Un libro che affronta un aspetto della cultura aziendale in grande cambiamento: l'attenzione al benessere psicologico delle persone. Il tema della salute psicologica è stato finalmente sdoganato nello sport e sui media, ma nei luoghi di lavoro è ancora poco affrontato e spesso taciuto: si chiede al collega come va il mal di schiena, ma magari non si ha il coraggio di domandare se e come riesce a gestire l'ansia. Sempre più aziende si stanno però rendendo conto che escludere il piano emotivo può avere effetti negativi sulle prestazioni e più in generale sulle motivazioni e sul clima aziendale.

In questo libro, Biancamaria Cavallini, Psicologa del lavoro e Direttrice Operativa di Mindwork - società che si occupa di benessere psicologico per le aziende - inquadra il fenomeno e fornisce indicazioni preziose per tutti coloro che hanno capito che stare bene è fondamentale per lavorare meglio.

Ispirato a un podcast di successo dallo stesso titolo, il volume individua dunque le best practice per ridurre lo stigma nei confronti della salute psicologica al lavoro, partendo dalla domanda che è contenuta nel titolo: «Come stanno i tuoi?» Un interrogativo che andrebbe posto a ogni responsabile d'azienda.

È infatti dalla "testa" che questa trasformazione culturale deve partire, sebbene ogni persona abbia il potere - e la responsabilità - di fare la sua parte. Interrogandosi, ad esempio, sul rapporto che ha con il proprio lavoro. Da qui, un'altra domanda proposta dall'autrice: sei o fai il tuo lavoro? Dalla cui risposta dipende come si gestisce il rapporto con il proprio tempo e i propri spazi lavorativi, nonché quello con i colleghi e le colleghe.

Muovendosi da queste riflessioni, il libro fornisce soluzioni utili e concrete per tradurre nella pratica questa nuova sensibilità, integrandola nei processi organizzativi. Nell'idea che il futuro delle aziende e delle organizzazioni sarà inevitabilmente a misura di benessere psicologico, perché solo prendendosi cura di sé e dei propri collaboratori e collaboratrici, si può stare bene, e di conseguenza, lavorare bene.

Come scritto dall'autrice: «L'oggetto di studio e intervento per eccellenza in ambito psicologico, è lo stesso che regge l'azienda e il suo business: le persone. Eppure, molte organizzazioni non si curano della dimensione emotiva e dei vissuti psicologici di chi in quelle realtà lavora.»



PORTAVOCE NAZIONALE

ALESSANDRO CAFIERO
portavoce.nazionale@aicq.it

CONSIGLIO DIRETTIVO

Sergio Fornai, Coordinatore Settori
Dario Marino, Promotore Eventi
Piero Mignardi, Coordinatore Comitati
Giuseppe Sabatino, Prom. Att. Formative
Giovanna R.Stumpo, Direttore Editoriale

PRESIDENTE DELL'ASSEMBLEA

ETTORE LA VOLPE
presidente.assemblea@aicq.it

ASSEMBLEA AICQ

Demetrio Gilormo, Ettore La Volpe,
Massimo Leone, Dario Marino,
Riccardo Rosi, Piero Mignardi,
Antonio Scipioni, Pietro Vitiello

PRESIDENTI FEDERATE

RICCARDO ROSI
AICQ Piemontese
segreteria@aicqpiemonte.it

DEMETRIO GILORMO
AICQ Centronord
segreteria@aicqcn.it

DARIO MARINO
AICQ Meridionale
segreteria@aicq-meridionale.it

PIETRO VITIELLO
AICQ Sicilia
segreteria@aicqsicilia.it

ETTORE LA VOLPE
AICQ Tosco Ligure
aicq-tl@aicq.it

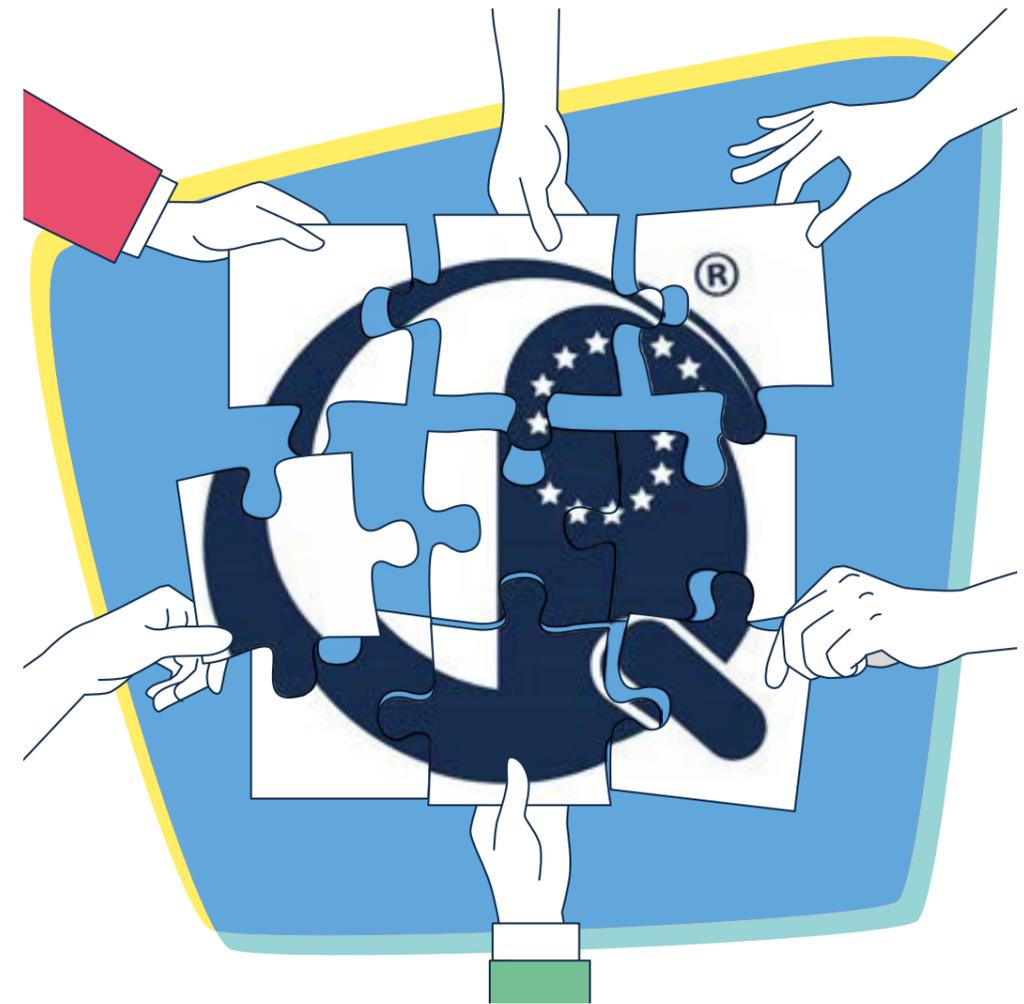
MASSIMO LEONE
AICQ Centro Insulare
info@aicqci.it

ANTONIO SCIPIONI
AICQ Triveneta
info@aicqtv.net

PIERO MIGNARDI
AICQ Emilia Romagna
presidenza@aicqer.it



(+39) 02.66713425
info@aicqsicev.it



PRESIDENTI COMITATI

NORMATIVA E CERTIFICAZIONE DEI SG
Giuseppe Sabatino

AMBIENTE E ENERGIA
Sandro Vanin

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
Alessandro Cafiero

RETI D'IMPRESA E SVILUPPO INDUSTRIALE
Gianmarco Biagi

QUALITÀ DEL SOFTWARE E DEI SERVIZI IT
Valerio Teta

METODOLOGIE ASSICURAZIONE QUALITÀ
Stefania Pusateri

LABORATORI DI PROVA E TARATURA
Andrea Fedele

METODI STATISTICI
Alessandro Celegato

WELFARE, CONCILIAZIONE VITA E LAVORO
Michael Galster

PRESIDENTI SETTORI

TRASPORTO SU ROTAIA
Gianfranco Saccione

AEROSPACE
Mario Ferrante

COSTRUZIONI
Alessandro Stratta

SANITÀ
Maria Claudia Proietti

TURISMO
Girolamo Interrante

AUTOVEICOLI
Alessandro Ferracino

ALIMENTARE
Fabio Valsecchi

EDUCATION
Caterina Pasqualin

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
Luigi Gaggeri



INTERVISTE

**PIERCOSMA
BISCONTI LUCIDI**

Ricercatore presso il Consorzio Interuniversitario Nazionale per l'Informatica; co-fondatore della società DEXAI - Artificial Ethics, che si occupa di supportare le aziende verso uno sviluppo etico dell'AI. Inoltre, è il project leader dello standard europeo "AI Trustworthiness Framework". Ha ottenuto il Ph.D. in filosofia della tecnologia dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, e ha pubblicato numerosi articoli in riviste scientifiche internazionali. Infine, è autore del libro "Hybrid Societies: Living with Social Robots" dedicato principalmente alle implicazioni sociali ed etiche dell'IA e della robotica.

**FEDERICA
BRANCACCIO**

Presidente dell'Ance da giugno 2022. Costruttore di seconda generazione, dal 1995 è legale rappresentante della 'Brancaccio Costruzioni spa', fondata a Napoli nel 1956 e specializzata in opere pubbliche in tutta Italia, dalle abitazioni agli acquedotti, dagli ospedali alle scuole, dalle strade alle linee metropolitane, dagli stadi alle opere ferroviarie, dai porti agli interporti. Qualità e Sicurezza gli obiettivi aziendali da sempre. Fino a luglio 2021 è stata presidente di Federcostruzioni, organismo confindustriale che riunisce le federazioni e le associazioni più significative della filiera delle costruzioni.

**MASSIMO
CALCAGNO**

Ingegnere con oltre 35 anni di esperienza nel settore tecnico e nella gestione di progetti, ha ricoperto ruoli apicali Direttore Tecnico e Direttore Progetti. Recentemente ha guidato il Dipartimento Grandi Progetti per il Green Steel in Tenova, in particolare per i nuovi impianti per l'acciaio sostenibile. Precedentemente ha ricoperto il ruolo di Direttore Tecnico e Responsabile Seveso in Ultragas CM, di Direttore Ingegneria e Progetti presso ArcelorMittal Italia ed ILVA Taranto, dove ha supervisionato progetti di ingegneria e costruzione innovativi e critici. In Danieli come Projects Director è stato responsabile del Consorzio ENERGIRON per progetti EPCLSTK di cicli integrati DRP/acciaierie. La sua carriera ha avuto inizio come Project Manager EPC in ENEL Costruzioni e Produzione, dirigendo progetti in Italia e operazioni all'estero, dopo aver acquisito esperienza in Alenia e AGIP Petroli. Infine, è Membro del Consiglio Direttivo dell'AICQ Centro Insulare, dove contribuisce in particolare nel settore innovazione.

**ANGELO LUIGI
CAMILLO CIRIBINI**

Professore ordinario di Produzione Edilizia presso l'Università degli Studi di Brescia. Associato presso l'ITC del Consiglio Nazionale delle Ricerche, Past President di ISTEa, Deputy Member nello Steering Committee dello EU BIM Task Group, Deputy Chairman dello Educational Committee dello European Council on Computing in Construction (EC3), Membro del Project National MINnD, Membro di sottocommissioni di UNI, CEN, ISO, Membro della Faculty del PREM Lab presso la SDA Bocconi, Membro del Consiglio Direttivo della SMAE e di eLux Lab della Università degli Studi di Brescia, Membro del CTE, ideatore e responsabile scientifico di DIGITAL&BIM ITALIA, Membro di Bauen Digitale Schweiz, Membro del BIM Cluster Ruhr-Rhein di Planen Bauen 4.0, membro del CD del settore Costruzioni di AICQ.

**DANIELA PAVAN**

Laureata in Medicina e Chirurgia, specializzazione in Cardiologia, attualmente direttore della Struttura Complessa di Cardiologia dell'Ospedale di Pordenone, nonché direttore del dipartimento Cardio-cerebro-riabilitativo. Ha iniziato la carriera occupandosi prevalentemente di imaging cardiologico, successivamente si è interessata agli aspetti organizzativi e gestionali inerenti il sistema sanitario; e alle tematiche inerenti alla cardiologia di genere. È stata chairperson dell'area cardiologia di genere dell'ANMCO (Associazione Nazionale Medici Cardiologi Ospedalieri)

**MARIA CLAUDIA
PROIETTI**

Medico Chirurgo, Specialista in Medicina del Lavoro. Competenze in Management, Organizzazione sanitaria e Psicologia. Già Direttore presso ASL RM3 della UOC Prevenzione e Sicurezza Ambienti di Lavoro (Pre.S.A.L.), che ha ottenuto e mantenuto per anni la certificazione ISO 9001. Già Direttore del Dipartimento di Prevenzione presso ASL RM3. Autrice di testi in materia di formazione, management e organizzazione sanitaria. Presidente del Settore Sanità di AICQ e vicepresidente AICQ-CI

**ALESSANDRO STRATTA**

In TELECOM, dal 1976 al 1996 con incarichi in attività tecniche e manageriali poi alla Funzione Qualità di Direzione (1996/2016), con l'incarico di Quality Manager, è Consulente per i Sistemi di Gestione Aziendale e, dal 2003 ad oggi, Project Manager in progetti di consulenze internazionali per progetti di Certificazione ISO 9001, ISO 14001 e Sistemi di Gestione Integrati. Auditor interno per le norme ISO 9001 e ISO 14001 e di terza parte per la ISO 9001. Dal 2009 in ANACI. Dal 2021 Presidente Settore Costruzioni di AICQ. Dal 2022 Presidente della Commissione Tecnica Professionale di AICQ Piemontese. Membro di Commissioni Tecniche UNI. Consulente per i Sistemi ESG secondo gli standard G.R.I.



APPROFONDIMENTI

**DOMENICO FARAGLIA**

Ingegnere, Lead Auditor EN 9100 (IAQG Approved AEA) per primari Organismi di Certificazione, quali TUV, KIWA-CERMET, ICIM e DNV. Consigliere di AICQ - Centro Insulare. Ha avuto esperienze professionali in Alenia, Alcatel-Telettra, Italtel, Siemens ICN, Intecs Spa e come valutatore del Premio Qualità Italia / Premio Imprese per l'Innovazione (Confindustria). Autore del libro Qualità per Competere - Collana di Management - Franco Angeli Editore (2020) e di oltre venticinque articoli pubblicati dalla rivista Qualità su temi concernenti i Sistemi di Gestione, il Risk Management, la Business Continuity e l'Advanced Product Quality Planning (APQP).

**ALBERTO MARI**

Consulente Direzionale fondatore di NCG. Presidente del terziario innovativo di Confindustria Macerata. Valutatore di sistemi qualità in base alla ISO 9001 qualificato da enti (TUV SUD Italia - BVQI - ICIM). Valutatore di sistemi qualità in base alla ISO 9001 certificato da AICQ-SICEV come rgvi n° 265. Consulente di Direzione socio APCO certificato CMC 0512-A Certified Management Consultant (Associazione Professionale Italiana Consulenti di Direzione e Organizzazione Membro ICMCI "International Council of Management Consulting Institutes"). Executive auditor Gold. Componente di ODV. Esperto UMIQ www.umiq.it Autore del libro "L'assetto organizzativo" Maggioli Editore.





IRENE ROSSI

Laureata in Scienze Politiche con il massimo dei voti e Master in Quality Management. Consulente QH&S (Qualità, Ambiente e Sicurezza) e Modelli 231, Quality Manager in una azienda automotive. Ha maturato molteplici esperienze nella certificazione di organizzazioni private nei settori: automotive, aeronautico, medicale, trasporti, packaging, alimentare e meccanica di precisione. Docente in corsi di formazione su temi correlati alla gestione aziendale, tra i quali: problem solving, responsabilità sociale d'impresa, gestione ambientale, miglioramento continuo, sicurezza sul lavoro e Modelli 231. Consulente ARPA Umbria e membro dell'Organismo di Vigilanza della AFAM (Società di Gestione Farmacie Comunali del Municipio di Foligno).



SPECIALE APPROFONDIMENTI



GIACOMO DALSENO

Laureato in Fisica, indirizzo Applicativo, all'Università di Bologna, Revisore Legale iscritto all'Albo Nazionale dei Revisori Legali presso il MEF. Vice Presidente e membro del Consiglio Nazionale UNRL (Unione Nazionale Revisori Legali), è Presidente di diversi Collegi Sindacali e di Revisione Legale. Esperto in nuove tecnologie per la didattica, ha fatto un Master di secondo livello presso l'Università di Firenze in Internet e Ambienti di apprendimento. Docente Formatore certificato AICQ Education e Vice Presidente della stessa, è membro del C.D. di AICQ Emilia Romagna, oltre a Coordinatore del Gruppo ESG.



MASSIMO FATO

Senior Advisor, Chief Value Officer certificato, Circular Economy Advisor certificato, Valutatore d'Impatto certificato. Laureato in Ingegneria Elettronica all'Università di Bologna, ha conseguito il Master Executive in Sustainability & Business Innovation presso la Bologna Business School. Con lunga esperienza manageriale in azienda multinazionale, si occupa di formazione e di coaching manageriale affiancando la Direzione e il Management sulle tematiche ESG, circular economy, digital transformation, reporting di sostenibilità. È membro del Comitato Direttivo di AICQ ER.



FOCUS



COSTANTINO CACCIAMANI

Presidente dell'Associazione Mystery Auditing Italia. Auditor in Incognito certificato AICQ SICEV. Si occupa di Innovazione Sociale con particolare focus sulla valutazione degli impatti di politiche pubbliche e della loro governance.



Attualmente impegnato nella valutazione delle policy su povertà educativa in Italia e ricercatore all'interno del progetto *Pathways to innovation and Entrepreneurship* promosso dal Dipartimento di Scienze sociali dell'Università Federico II di Napoli, Cornell Tech US e finanziato dalla US Mission to Italy.



SELENE DAMAGGIO

Marketing Communication Manager nel settore professionale dal 2001. Relatrice in vari corsi di formazione per il marketing e la comunicazione degli Studi Professionali presso diversi Ordini di Avvocati. Laureata in Giurisprudenza alla Sapienza di Roma

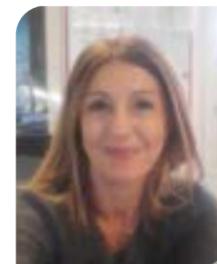


ANDREA FIORETTI

Dopo un inizio come Ufficiale dell'Arma dei Carabinieri, durante il quale ha appreso il valore dell'ordine, della disciplina e dell'organizzazione, nel 2001 insieme al socio e amico Avv. Massimo Mannocchi ha avviato uno studio legale che ben presto lo ha accreditato come massimo esperto nel settore del Banking&Finance. La sua autorevolezza, le sue innate capacità professionali ed una visione orientata al business, hanno subito trovato il consenso degli operatori del mercato fino a renderlo, oggi, Managing Partner di MFLaw, uno dei primi studi legali in Italia ad aver assunto la forma giuridica di Società tra Avvocati per Azioni.



LA PAGINA ROSA



MONIA BERGHELLA

È docente di Lettere di Scuola Secondaria 2^a, attualmente con incarico a tempo pieno presso l'Ufficio scolastico regionale dell'Emilia-Romagna. Ha ricoperto numerose mansioni per le competenze maturate nel campo della valutazione e della metodologia didattica. Da molti anni svolge corsi di formazione indirizzati a docenti e dirigenti scolastici. È esperta INVALSI per la valutazione esterna delle scuole - NEV. È stata valutatrice di sistemi qualità di parte prima e terza AICQ-SICEV in aziende di servizi e istituti scolastici. Nell'ambito dell'associazione AICQ, ha cominciato a collaborare nel 1995 contribuendo fattivamente allo sviluppo e alla nascita del Comitato Scuola. È stata Coordinatrice del settore scuola AICQ Emilia Romagna dal 2012 al 2020 e vice presidente del Settore Nazionale Education.



NEWS



ALBERTO MONTEVERDI

Lavora nella normazione dal 1996, occupandosi di marketing, comunicazione, formazione. Attualmente è responsabile delle pubbliche relazioni UNI e dal 2022 Direttore Responsabile di "STANDARD - Il magazine di UNI per un mondo fatto bene". Curioso, critico, pragmatico e creativo, gli piace fare bene le cose e si impegna a fare sapere agli altri che il modo - semplice! - esiste.



FRANCESCA NIZZERO

Esperta in redazione editoriale, in comunicazione e relazioni esterne con oltre 15 anni di esperienza nell'accREDITAMENTO. Appassionata di scrittura e podcasting è Responsabile della comunicazione digital di Accredia.



DIREZIONE E REDAZIONE



GIOVANNA R. STUMPO

Direttore Editoriale



ALESSANDRO CAFIERO

Portavoce Nazionale AICQ e Presidente Comitato AICQ Salute e Sicurezza



ETTORE LA VOLPE

Presidente AICQ Assemblea degli Enti Associati e Presidente AICQ Tosco Ligure



PIERO MIGNARDI

Coordinatore Comitati Consiglio Direttivo AICQ e Presidente AICQ Emilia Romagna



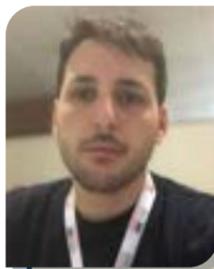
SERGIO FORNAI

Coordinatore Settori Consiglio Direttivo AICQ



GIUSEPPE SABATINO

Referente Formazione AICQ e Presidente Comitato AICQ Normativa e Certificazione dei Sistemi di Gestione



DARIO MARINO

Presidente AICQ Meridionale



MARIA GRAZIA CATTANEO

Membro Consiglio Direttivo Settore AICQ Sanità



SUPPORTO ALLA REDAZIONE



MARTA GENTILI

Segreteria e supporto impostazione grafica e comunicazione



TOMMASO PAZZAGLIA

Supporto marketing e comunicazione



**AFTERPIXEL
STEFANO FUMAGALLI**

Sviluppo e progettazione impostazione grafica



**AFTERPIXEL
SIMONA SORRENTINO**

Sviluppo e progettazione impostazione grafica



Qualità

NUMERO 1 | 2024

Edizione Nazionale AICQ
Autorizzazione del Trib. di Torino
n. 783 del Registro del 28/11/52
ISSN 2037-4186 | N° ROC - 19667

Direzione e redazione editoriale:

direttore.rivistaqualita@aicq.it
segreteria.rivistaqualita@aicq.it

Gli articoli vengono pubblicati sotto la responsabilità degli Autori in conformità al Regolamento n.679/2016/UE come integrato dal Dlgs. n.196/2003 e succ. mod. ed int. e fatti salvi i diritti dell'Interessato a norma degli artt. 15 e seg. del suddetto Regolamento, l'invio degli stessi alla Redazione della Rivista Qualità, autorizza AICQ al trattamento dei dati personali anche ai fini della spedizione della presente pubblicazione.

Le immagini sono liberamente tratte da Freepik

Spedizione in digitale gratuita per i Soci

Condizioni per l'acquisto per i non soci

1 numero/anno della Rivista €20,00

3 numeri/anno della Rivista €50,00

Abbonamento annuale alla Rivista 6 numeri/anno €90,00

Promo Abbonamento annuale "Under 40" €70,00

Modalità di pagamento

Bonifico bancario

Conto Corrente AICQ
IBAN: IT7510306909606100000119944