



BRESCIA

ORDINE
DEI DOTTORI
COMMERCIALISTI
E DEGLI ESPERTI
CONTABILI

LINEE GUIDA PER LO SVILUPPO DI UN SISTEMA DI QUALITA' IN UNO STUDIO PROFESSIONALE



a cura di Luca Calzolari, Davide Felappi, Biagio Notario e Paolo Tebaldini

Commissione Consultiva Organizzazione dello studio e informatica

Coordinatore Gianantonio Poli, **Delegato del Consiglio** Elisabetta Migliorati

Membri: Maurizio Bacchiega, Aldo Bertana, Francesca Bertelli, Luca Calzolari, Davide Felappi, Filippo Fornari, Stefano Guerrini, Biagio Notario, Alberto Odorici, Aldo Massimo Rossi, Marco Scardeoni, Paolo Tebaldini, Carlo Veletti e Fabio Zotti

INDICE GENERALE

Introduzione

Manuale della qualità

- Q01A10
- Q14A01
- Pianificazione della qualità
- RegISTRAZIONI della qualità

Q0201 Gestione della documentazione del sistema qualità

Q0301 Progettazione di servizi di consulenza nuovi

- Q18A99
- Q09A99
- Fascicolo delle norme e della bibliografia
- Elenco degli adempimenti necessari per l'espletamento dell'incarico professionale

Q0302 Formulazione preventivo

- Q03A01
- Q03A89
- Q03A91
- Check list per verifica accettazione incarichi di tenuta della contabilità
- Preventivo
- Prestazioni professionali e condizioni economiche

Q0303 Accettazione dell'incarico

- Q03A90
- Mandato professionale

Q0901 Tenuta della contabilità trimestrale

- Q09A01
- Check list per controllo della completezza dei documenti per la liquidazione trimestrale

Q1401 Tenuta sotto controllo delle registrazioni di qualità

- Q14A01
- Matrice delle registrazioni della qualità

Uno degli obiettivi primari di un Studio di dottori commercialisti ed esperti contabili dovrebbe essere quello di erogare servizi professionali di qualità, intesi quali servizi in grado di soddisfare determinati requisiti prefissati, dal titolare dello studio, dal cliente, dall'amministrazione finanziaria, o da altri portatori di interessi. In altri termini, lo Studio dovrebbe operare cercando di raggiungere e mantenere elevati gradi di **efficacia**, intesa quale capacità di ottenere gli effetti desiderati.

La costante ricerca di efficacia dell'erogazione dei servizi professionali dovrebbe poi legarsi ad un secondo obiettivo altrettanto fondamentale: l'**efficienza**, ovvero la capacità di raggiungere gli effetti desiderati mediante il minor impiego possibile di risorse.

Il mantenimento di elevati gradi di efficacia e di efficienza in uno Studio, al pari di una qualsiasi organizzazione che produce beni o eroga servizi, richiede la conoscenza profonda dei processi necessari al corretto espletamento dei servizi professionali resi.

Alla luce delle precedenti considerazioni, il presente gruppo di lavoro ha studiato le norme della famiglia ISO 9000, norme internazionali che promuovono l'adozione di un approccio sistemico alla gestione volto a identificare, capire e gestire (come fossero un sistema) i processi tra loro correlati messi in atto da una organizzazione nel conseguire i propri obiettivi, la cosiddetta "mappatura dei processi".

La norma ISO 9001 specifica i requisiti di un sistema di gestione per la qualità che possono essere utilizzati sia per applicazioni interne alle organizzazioni, sia per la certificazione. Essa focalizza l'attenzione sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità nel soddisfare i requisiti del cliente.

La norma ISO 9004 è una guida per aiutare qualsiasi organizzazione a raggiungere il successo durevole, in un contesto complesso, esigente ed in continuo mutamento, mediante l'approccio della gestione per la qualità.

La norma ISO 9000 descrive i fondamenti dei sistemi di gestione per la qualità e ne specifica la terminologia.

La norma ISO 19011 fornisce una guida sulle verifiche ispettive di sistemi di gestione per la qualità.

In modo particolare il gruppo di lavoro ha analizzato la norma UNI EN ISO 9001:2008 e ne ha interpretato i requisiti come applicabili ad uno studio professionale nella convinzione che il soddisfacimento di tali requisiti porti a gestire efficacemente ed efficientemente la propria organizzazione.

Innanzitutto il gruppo di lavoro ha fatto propri i seguenti concetti:

qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti

requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente

soddisfazione del cliente: percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti

capacità: abilità di un'organizzazione, sistema o processo a realizzare un prodotto o servizio in grado di rispondere ai requisiti per quel prodotto o servizio

processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita

prodotto: risultato di un processo

Il Gruppo di lavoro ha inteso sviluppare il Manuale della qualità, con descritte modalità operative da mettere in atto in uno studio professionale, per dimostrare ai colleghi quali siano i requisiti della norma e cosa significhi applicarli in uno studio professionale. Tale manuale analizza tutti i punti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e ne soddisfa i requisiti documentali.

A completamento del Manuale della qualità il Gruppo di lavoro ha elaborato delle procedure operative, con documentazione di supporto, per dimostrare, a scopo didattico, come può essere sviluppata la documentazione di un sistema di qualità e per descrivere nel dettaglio alcuni dei processi richiamati nel Manuale della qualità.

A scopo didattico la Politica della qualità e la Pianificazione della qualità descritte nel Manuale si riferiscono al lavoro svolto dal Gruppo e non all'ipotetico studio professionale. Tale politica e pianificazione ha rappresentato per i dieci mesi di lavoro del Gruppo la strategia da seguire e la tattica da mettere in atto per raggiungere l'obiettivo, che, in questo caso, è la redazione del presente fascicolo.

MANUALE DELLA QUALITA'

Dello Studio Associato di Prova

1)	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	1
2)	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE.....	2
a.	Politica della Qualità.....	2
b.	Pianificazione della Qualità.....	3
c.	Responsabilità ed autorità.....	3
d.	Comunicazione interna.....	5
3)	GESTIONE DELLE RISORSE.....	6
a.	Messa a disposizione delle risorse.....	6
b.	Risorse umane.....	6
c.	Infrastrutture.....	7
d.	Ambiente di lavoro.....	7
4)	ESECUZIONE DEL SERVIZIO PROFESSIONALE.....	8
a.	Mappatura dei processi.....	8
b.	Tenuta sotto controllo delle registrazioni.....	11
5)	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO.....	12
a.	Aggiornamento professionale e miglioramento continuo.....	12
b.	Monitoraggio, misurazione dei processi ed analisi dei dati.....	13
c.	Soddisfazione del cliente.....	13
d.	Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme.....	13
6)	ELENCO DELLE PROCEDURE.....	14
7)	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	15
8)	ALLEGATI.....	16

1) CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo Studio Associato di Prova per l'Analisi dell'implementazione di un sistema qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, di seguito semplicemente Studio Associato, è un'entità fittizia ideata dal Gruppo di Lavoro della Commissione Organizzazione ed Informatica dell'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Brescia, di seguito semplicemente Gruppo di Lavoro, per condividere le proprie esperienze nell'ambito dell'organizzazione aziendale al fine di divulgare ai colleghi l'approccio per processi e i principali requisiti necessari per l'implementazione di un sistema di gestione per la qualità.

Il Gruppo di Lavoro ha scelto di concentrare il proprio lavoro nel redigere un Manuale della Qualità da utilizzare per divulgare il risultato del proprio lavoro ai colleghi.

Il presente Manuale della Qualità è stato redatto tenendo conto anche di quanto disposto dal Codice deontologico della professione di Dottore Commercialista ed Esperto Contabile del 09/04/2008 e di quanto disposto dalla Tariffa Professionale dei Dottori Commercialisti (DPR 645 del 10/10/94 come interpretato dal commentario del 2001).

Lo Studio Associato eroga servizi professionali di impianto, tenuta della contabilità e assistenza tributaria, di cui agli artt. 33, 34 e 47 della Tariffa Professionale.

Il campo di applicazione oggetto della presente analisi è ridotto rispetto all'usuale attività di un professionista che spazia su un maggior numero di servizi, ma il Gruppo di Lavoro ha scelto di ridurlo al solo fine di poter analizzare più approfonditamente i processi, mentre ai sensi dei punti 1.2 e 4.2 della norma UNI EN ISO 9001:2008 nessun requisito è stato escluso dal campo di applicazione del sistema di qualità.

2) RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

a. Politica della Qualità

L'alta direzione, che nello Studio Associato è rappresentata dall'Assemblea dei Soci, ha formalizzato e divulgato la seguente politica della qualità per coinvolgere il personale nel mantenimento e nel miglioramento della qualità dei servizi professionali resi ai propri clienti e dei relativi processi interni.

Annualmente:

- la politica della qualità viene tradotta in obiettivi di periodo assegnati ai singoli ruoli e funzioni per mettere in atto il miglioramento della organizzazione dello Studio Associato;
- l'Assemblea dei Soci, mediante il Riesame della direzione, verifica il raggiungimento degli obiettivi, modificando se necessario la politica della qualità.

Attualmente la strategia dello Studio Associato, come interpretato dal Gruppo di Lavoro per lo studio dell'approccio per processi e per la sua divulgazione ai colleghi, è sintetizzato nella seguente politica della qualità:

- A) Effettuare la mappatura dei principali processi necessari al corretto espletamento dei servizi professionali di impianto, tenuta della contabilità e assistenza tributaria, di cui agli artt. 33, 34 e 47 della Tariffa Professionale tenuto conto anche dell'utilizzo di strumenti elettronici per la gestione documentale delle conoscenze;**
- B) Formalizzare le conoscenze acquisite in merito alle modalità di gestione per la qualità di una organizzazione in un Manuale della Qualità redatto secondo i requisiti espressi dalla norma Uni En Iso 9001 ed. 11/08. Il campo di applicazione è rappresentato dai servizi professionali di impianto, tenuta della contabilità e assistenza tributaria;**
- C) Divulgare ai colleghi le conoscenze acquisite con la pubblicazione di una dispensa a cura dell'Ordine e con l'organizzazione di un evento formativo dal titolo: "L'approccio per processi: un progetto di gestione per la qualità, di gestione delle conoscenze e di gestione dei documenti"**

b. Pianificazione della Qualità

Al fine di realizzare la politica della qualità il Gruppo di Lavoro ha definito un programma di attività da effettuarsi, identificandone le risorse e le responsabilità, le tempistiche di attuazione come da documento allegato al presente Manuale (Q01A10 – Pianificazione della qualità).

La Pianificazione della qualità viene periodicamente verificata e rielaborata durante il Riesame della direzione.

Il Riesame della direzione, svolto almeno una volta all'anno, consiste nella valutazione sistematica e documentata del Sistema Gestione Qualità nel suo complesso, supportata da tutte le informazioni interne o esterne quali:

- risultati delle verifiche ispettive interne sugli elementi del Sistema Gestione Qualità;
- andamento delle non conformità, azioni correttive e preventive;
- dati per l'elaborazione delle statistiche sul funzionamento del Sistema Gestione Qualità;
- attività svolte dai fornitori (quali ad esempio: società di servizi e professionisti esterni).

Lo scopo del Riesame della direzione è quello di verificare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Gestione Qualità nel soddisfare gli obiettivi definiti, i requisiti della norma di riferimento e della politica della Qualità.

Lo Studio Associato deve migliorare con continuità l'efficacia del proprio Sistema Gestione Qualità.

In occasione del Riesame della direzioni vengono identificati eventuali ulteriori obiettivi ed attività da sviluppare, definendo i relativi programmi operativi in termini di risorse necessarie, tempi, responsabilità e modalità di verifica dei risultati raggiunti.

c. Responsabilità ed autorità

L'Assemblea dei Soci ha definito quali sono le funzioni che rivestono specifiche responsabilità e che hanno le autorità necessarie al buon funzionamento dello Studio Associato.

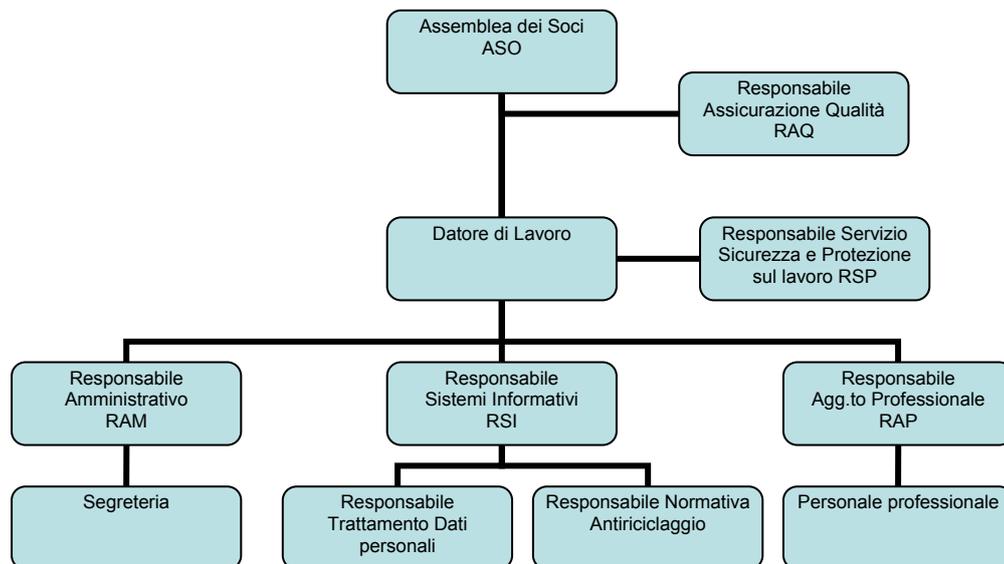
Un organigramma aggiornato rappresenta lo strumento essenziale per individuare le specifiche linee di autorità e le interrelazioni con le quali lo Studio Associato svolge le proprie funzioni.

L'Assemblea dei Soci ha definito due distinti organigrammi:

Organigramma di Studio

Con il quale l'Assemblea dei soci ha descritto i principali ruoli presenti nello Studio Associato, necessari per richiesta di legge o funzionali alla gestione della qualità. Ogni persona all'interno dello Studio Associato può ricoprire più ruoli o funzioni nell'organigramma di Studio.

Tra i ruoli di Studio, l'Assemblea dei Soci ha designato quale Rappresentante della Direzione per la qualità il Responsabile Assicurazione Qualità la persona di <<NOME E COGNOME>>.

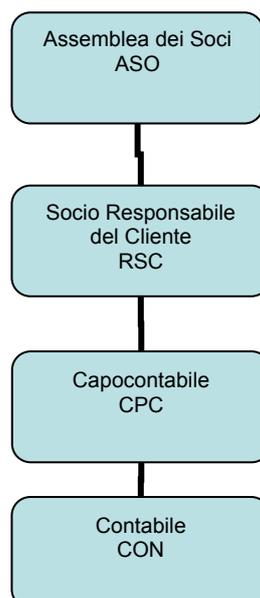


Organigramma sul Cliente

A differenza dell'Organigramma di Studio, l'Organigramma sul Cliente definisce i principali ruoli necessari per l'espletamento dell'incarico professionale conferito dal Cliente.

Per ogni cliente/pratica generalmente i ruoli sono stabili e vengono ricoperti sempre dalle stesse persone.

Il cambiamento delle persone nell'Organigramma sul cliente è un'attività critica.



d. Comunicazione interna

Il sistema di qualità ha l'obiettivo di raccogliere e formalizzare le conoscenze sulla gestione dei processi necessari per l'espletamento dell'incarico professionale e di rendere disponibile all'organizzazione dello Studio Associato le informazioni rilevanti per la gestione dei processi al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti ai clienti e l'efficienza delle prestazioni dello Studio Associato.

A tal fine l'Assemblea dei Soci tramite il proprio Rappresentante per la qualità assicura un'efficace comunicazione al personale mediante le seguenti linee generali e i seguenti strumenti:

- a. riunioni con i responsabili per divulgare: la politica della qualità, la pianificazione degli obiettivi; l'introduzione di nuove procedure e la loro revisione; il risultato delle verifiche ispettive;
- b. un programma applicativo per la gestione documentale che rende disponibili tutti i documenti del sistema di qualità (procedure, istruzioni e modulistica). L'applicativo documentale è integrato con l'applicativo gestionale e descrive la mappa dei processi utilizzando un programma di diagramma di flusso. L'applicativo documentale permette infine di disporre delle appropriate informazioni lungo lo svolgimento del processo e, quando necessario, di conservare le registrazioni della qualità.
- c. una bacheca della qualità dove sono pubblicati l'organigramma, la politica di qualità, gli obiettivi di periodo, l'andamento dei principali indicatori di processo e gli avvisi di pubblicazione di nuovi documenti.

3) GESTIONE DELLE RISORSE

a. Messa a disposizione delle risorse

Le risorse fondamentali di cui lo Studio associato si avvale per il raggiungimento dei propri obiettivi sono:

- le conoscenze dei propri soci professionisti;
- le capacità del proprio personale professionale e di segreteria;
- l'affidabilità del sistema informativo.

Per il completamento dei propri servizi lo Studio associato si avvale della cooperazione dei seguenti fornitori strategici che periodicamente valuta e con i quali ha stipulato accordi al fine di definire i controlli per gestire i seguenti processi affidati all'esterno:

- studio XXXXXX per la gestione delle paghe;
- studio YYYYYY per la gestione delle pratiche camerali;
- consulente ZZZZ per l'assistenza informatica.

b. Risorse umane

Tutto il personale dello Studio Associato esegue attività che influenzano la qualità del servizio professionale offerto e pertanto lo Studio associato ha definito per ogni incarico dell'organigramma il grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza necessarie.

Le procedure e le istruzioni operative sono state sviluppate per descrivere i processi e le attività svolte dallo Studio Associato. La conoscenza di tali procedure ed istruzioni è la base dell'istruzione dei singoli incarichi.

Per valutare le competenze necessarie all'espletamento di ciascun incarico l'Alta direzione dello Studio Associato ha sviluppato contestualmente allo sviluppo delle procedure un mansionario:

- dallo sviluppo delle procedure e delle istruzioni sono state estrapolate le singole responsabilità;
- tali singole responsabilità sono state associate allo specifico incarico presente nell'organigramma.

In tal modo l'Alta direzione e tutti i componenti dell'organizzazione dispongono di uno strumento con cui:

- riassumere per ogni incarico le responsabilità definite nelle singole procedure
- conoscere per ogni processo le principali responsabilità

Al fine di raggiungere un elevato grado di coinvolgimento del personale sulla professionalità del servizio offerto l'Alta Direzione ha definito prioritarie le seguenti attività:

- Aggiornamento professionale dei propri Soci, tale attività oltre che soddisfare al requisito della formazione obbligatoria dei Dottori Commercialisti è l'attività che fa scaturire nuove esigenze di formazione per il resto del personale così come l'eventuale modifica di procedure o istruzioni operative;
- Programmi di aggiornamento periodico per il personale già addestrato;
- Programmi per l'inserimento di nuovo personale.

Tutte le attività di formazione sono registrate nelle apposite schede matricolari del personale mentre è responsabilità di ogni superiore verificare l'efficacia dell'apprendimento del personale a lui sottoposto mediante costante verifica della attività svolta.

c. Infrastrutture

Tra le risorse fondamentali che lo Studio associato utilizza per l'espletamento dei servizi professionali offerti alla clientela vi è il sistema informativo, inteso quale insieme di componenti e programmi necessario per elaborare e mettere a disposizione le informazioni all'interno dello studio.

Componenti principali del sistema informativo sono:

- L'applicativo gestionale per la tenuta della contabilità integrato con gli applicativi per la elaborazione del bilancio e delle dichiarazioni;
- L'applicativo per la gestione documentale per:
 - la conservazione sostitutiva dei documenti contabili relativi ai servizi resi dallo studio (ad esempio: ciclo attivo e passivo dei clienti; copia delle dichiarazioni fiscali);
 - la gestione della documentazione relativa al sistema di qualità, alla gestione dei processi e della documentazione prodotta o ricevuta per la definizione della pratica.
- L'applicativo per la posta elettronica (interna ed esterna)
- L'applicativo per la gestione dello Scadenario delle attività, dell'avanzamento delle stesse e della consuntivazione delle attività svolte
- Gli applicativi per le comunicazioni con l'Amministrazione finanziaria ed altri Enti

Gli obiettivi principali del sistema informativo sono:

- mettere a disposizione un'anagrafica unica ed integrata con l'applicativo gestionale, di posta elettronica e di conservazione sostitutiva
- condividere le attività dello studio in modo da replicare il metodo di classificazione degli eventi nei vari applicativi
- assicurare confidenzialità nelle informazioni, mettendo a disposizione solo le informazioni ad utenti autorizzati ai sensi anche di quanto prescritto per la sicurezza e riservatezza del trattamento dei dati personali
- garantire l'integrità delle informazioni ed assicurare un adeguato piano di ripristino dei dati
- potenziare la disponibilità delle informazioni alle più recenti tecnologie di telelavoro

d. Ambiente di lavoro

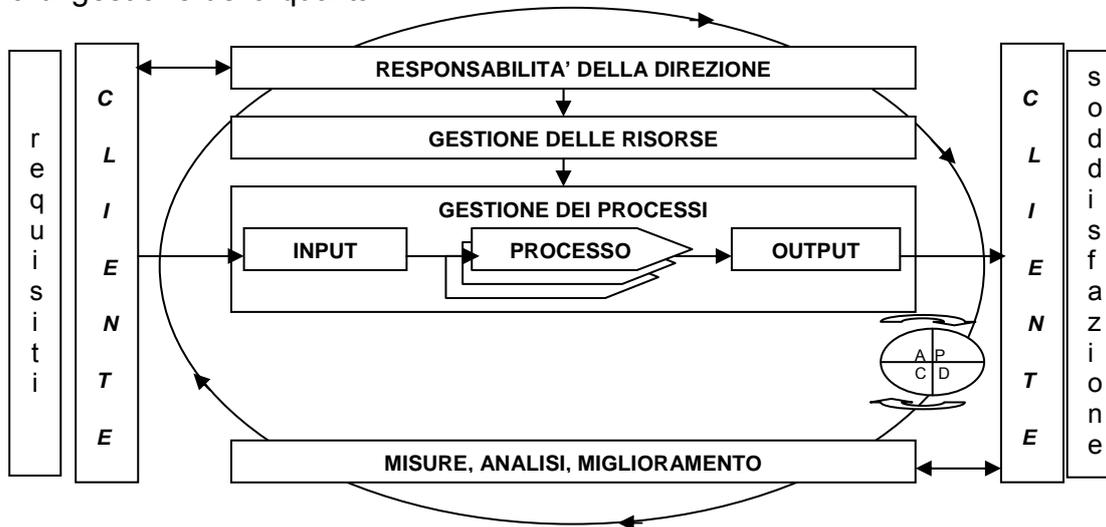
L'Alta direzione ritiene che l'ambiente di lavoro influisca positivamente sulla motivazione, soddisfazione e prestazione del personale.

Per migliorare le prestazioni dell'organizzazione l'Alta direzione cerca pertanto di creare un ambiente di lavoro adatto, che armonizzi fattori umani e fisici dove il rapporto interpersonale sia la chiave per l'apprendimento ed il miglioramento delle prestazioni professionali, nell'ottica della consapevolezza del ruolo che il personale ha nella qualità offerta al cliente.

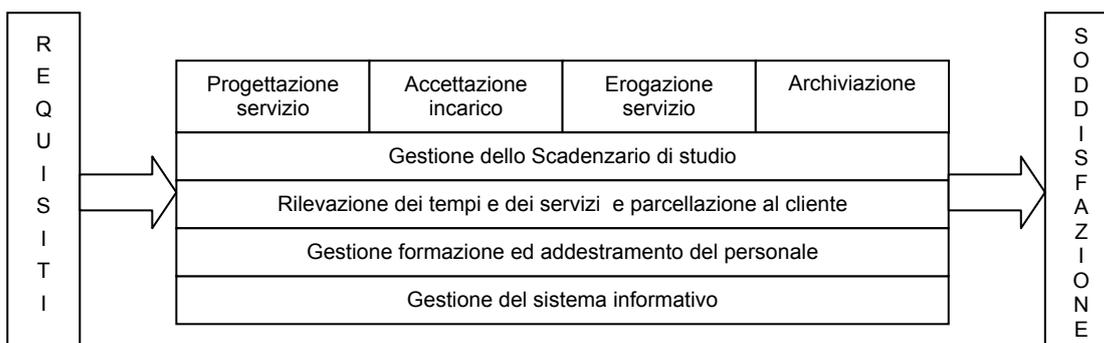
4) ESECUZIONE DEL SERVIZIO PROFESSIONALE

a. Mappatura dei processi

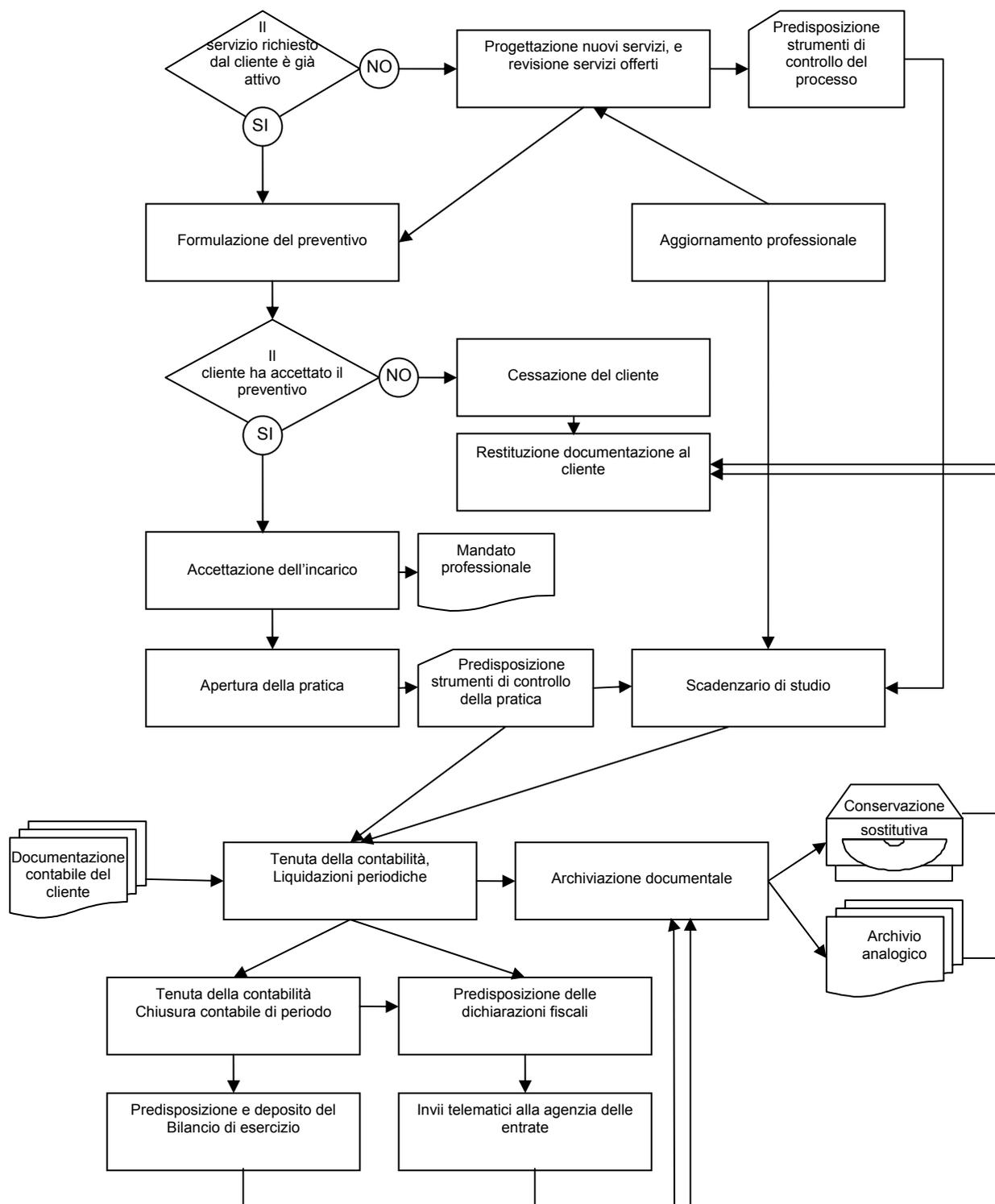
Di seguito viene descritto il modello concettuale delle interconnessioni tra i processi nel sistema di gestione della qualità.



Lo Studio Associato ha adottato il seguente modello per descrivere i processi rilevanti applicati nello studio seguendo lo schema di creazione del valore dove, nel senso orizzontale, sono descritti i processi di linea necessari per l'erogazione del servizio mentre con sviluppo verticale i processi di supporto.



I principali processi operativi messi in atto dallo Studio associato per la erogazione del servizio professionale sono descritti nel seguente diagramma di flusso e descritti successivamente.



Progettazione nuovi servizi (e revisione di servizi offerti), questo processo si attiva quando la richiesta del cliente interessa un servizio non ancora offerto dallo Studio Associato.

Il processo si realizza mediante lo studio professionale della problematica sottoposta dal cliente e lo studio organizzativo delle risorse necessarie per l'espletamento dell'incarico.

Il processo termina con la formulazione del preventivo e con la messa a disposizione alla organizzazione degli strumenti necessari per la gestione della nuova attività professionale all'interno dello Studio Associato (ad esempio: la procedura, l'istruzione, la modulistica di supporto, i punti di controllo, l'aggiornamento dello Scadenziario, dell'adeguatezza del sistema informativo).

Formulazione preventivo, questo processo si attiva quando la richiesta del cliente interessa un servizio già offerto dallo Studio Associato per la quale siano già stati definiti gli strumenti operativi per la gestione del processo professionale oppure una volta concluso il processo Progettazione nuovi servizi. Il processo si realizza mediante lo studio delle esigenze del cliente espresse, implicite e cogenti e con la valutazione della capacità dello Studio Professionale ad erogare il servizio richiesto anche in funzione delle risorse disponibili.

Il processo termina con la formulazione del preventivo.

Accettazione dell'incarico, questo processo si attiva quando il cliente accetta il preventivo, si realizza con il riesame del contratto da parte della Alta direzione dello studio e termina con la stipula del contratto, l'informativa sul trattamento dei dati personali e la identificazione ai fini della normativa antiriciclaggio.

Apertura della pratica, questo processo si attiva una volta acquisito il cliente e si realizza con l'inserimento del nuovo cliente nel repertorio delle pratiche e nel sistema informativo, con la definizione in dettaglio delle attività da effettuare e la loro tempistica, con la predisposizione degli strumenti necessari per l'archiviazione dei documenti forniti dal cliente, con la definizione nello specifico delle istruzioni operative necessarie per l'espletamento dell'incarico, (quali piano dei conti, manuale contabile, tabella aliquote di ammortamento, studio di settore, normative specifiche di settore).

Il processo termina con l'assegnazione delle risorse per l'espletamento dell'incarico e nello specifico con la definizione dell'Organigramma sul cliente.

Tenuta della contabilità, questo processo è suddiviso in due macro attività:

- L'esecuzione delle liquidazioni periodiche, che hanno cadenza mensile, trimestrale o annuale. L'esecuzione delle liquidazioni periodiche si svolge nelle fasi di raccolta della documentazione, verifica della prima nota, inserimento e verifica della contabilità e termina con la liquidazione Iva, la stampa dei registri e l'archiviazione della documentazione.
- La chiusura contabile di periodo si realizza con l'apposizione delle scritture di ammortamento, rettifica ed assestamento in genere, i controlli effettuati dal Socio Responsabile del cliente e termina con l'elaborazione del rendiconto annuale ed il processo di deposito del bilancio (ove richiesto).

Predisposizione delle dichiarazioni fiscali, questo processo è suddiviso in quattro macro attività, a loro volta suddivise in fasi.

- Dichiarazioni del sostituto di imposta, che si compone delle fasi di certificazione delle ritenute alla fonte effettuate, predisposizione dei CUD, predisposizione del modello 770.
- Dichiarazione IVA, che si compone delle fasi di comunicazioni Intrastat, comunicazione annuale Iva, predisposizione della dichiarazione annuale per il versamento annuale Iva e conguagli.
- Dichiarazione dei redditi.
- Deleghe di pagamento F24

Archiviazione documentale, la struttura dell'archivio contiene fondamentalmente tre tipologie di documenti archiviati ed è predisposto per l'archiviazione documentale:

- Archivio Permanent che contiene i documenti unici per il cliente necessari per definire il cliente, quali il contratto professionale, la delega all'invio degli F24, i libri sociali vidimati, è un archivio unico che dura tutta la vita del cliente
- Archivio contabile che contiene i documenti presi a base per la tenuta della contabilità, è strutturato su base annuale
- Archivio fiscale che contiene i documenti fiscali a partire dai modelli di pagamento F24, le certificazioni delle ritenute, il modello Unico e gli avvisi di accertamento, è strutturato su base annuale

Scadenario di studio, questo processo serve a sovrintendere l'inserimento coordinato da parte di tutta l'organizzazione delle attività e delle relative scadenze nell'applicativo informatico che gestisce lo Scadenario al fine di assicurare la gestione coordinata delle scadenze rilevanti per l'erogazione dei servizi professionali, quali scadenza versamento diritti annuali CCIAA, versamento tassa libri sociali, versamenti INAIL, versamenti gestione previdenziale.

Invii telematici, questo processo inizia quando sono state predisposte le dichiarazioni fiscali, compresi i modelli F24, da inviare all'Agenzia delle Entrate e si realizza nel controllo, autenticazione ed invio delle comunicazioni, nonché nella ricezione ed archiviazione delle ricevute, compresi gli avvisi di regolarità o irregolarità.

Cessazione rapporto con il cliente, è il processo che definisce le modalità di riconsegna della documentazione al cliente e per la gestione del passaggio di consegne al nuovo professionista del cliente.

b. Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Nello sviluppo del sistema di qualità si è portata particolare attenzione all'identificazione delle registrazioni della qualità atte a dimostrare la soddisfazione dei requisiti espressi dalla norma e dei punti di controllo stabilite dallo Studio Associato per assicurare la qualità nell'erogazione del servizio professionale. Al fine di avere un quadro d'insieme completo, tutte le registrazioni della qualità sono riepilogate nella Matrice delle registrazioni della qualità (Q14A01) che si allega al presente Manuale della Qualità.

5) MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO

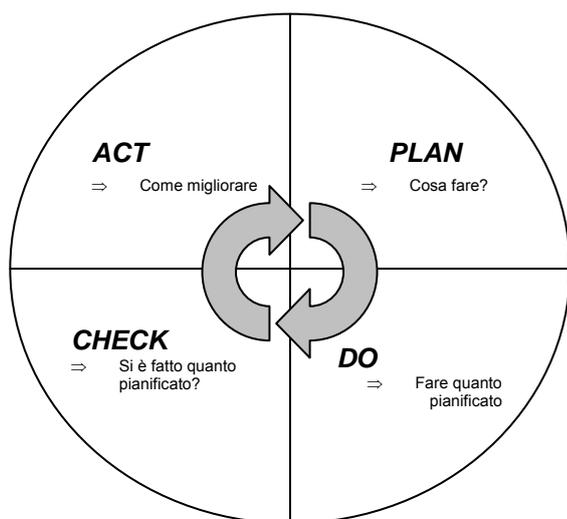
a. Aggiornamento professionale e miglioramento continuo

L'attività professionale del Dottore Commercialista richiede l'interpretazione del corpus giuridico tributario che è in continua evoluzione e l'applicazione al mondo sociale delle imprese e dei soggetti economici che pure è in continua evoluzione.

L'aggiornamento professionale e la ricerca del miglioramento continuo sono pertanto delle caratteristiche peculiari dello Studio Associato.

La formazione professionale è un obbligo deontologico per assicurare l'aggiornamento, l'approfondimento e lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze tecniche sulle materie oggetto di esercizio dell'attività professionale. Non sostituisce, ma completa, lo studio e l'approfondimento individuale che sono i presupposti per l'esercizio dell'attività professionale ed il suo svolgimento, è uno dei presupposti per la correttezza, la qualità e il pregio della prestazione professionale; è svolta nell'interesse dei destinatari della prestazione professionale degli iscritti all'albo e a garanzia dell'interesse pubblico; è volta ad assicurare e garantire che gli iscritti all'albo mantengano, approfondiscano ed estendano la propria competenza tecnica e professionale.

La formazione professionale come l'attività del riesame della direzione è uno degli elementi che mette in atto nella organizzazione quel meccanismo che si può definire miglioramento continuo e che viene messo in atto dallo Studio Associato secondo il metodo definito PDCA.



“Plan” stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati conformi ai requisiti del cliente ed alle politiche dell'organizzazione;

“Do” dare attuazione ai processi;

“Check” monitorare e misurare i processi ed i prodotti a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti e riportarne i risultati;

“Act” adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.

Generalmente l'attività di formazione ed aggiornamento professionale dei Soci professionisti si riversa sulla attività di formazione del personale e ove necessario le informazioni rilevanti vanno a modificare le procedure e le istruzioni del sistema di gestione della qualità.

Nei casi di aggiornamenti normativi di maggior rilievo devono anche essere rivisti i servizi offerti o inseriti dei nuovi servizi seguendo il processo di progettazione dei nuovi servizi.

b. Monitoraggio, misurazione dei processi ed analisi dei dati

L'Alta direzione dello Studio Associato si impegna a svolgere sistematiche verifiche interne al fine di accertarsi della attuazione del sistema di gestione per la qualità ed anche per verificare la efficacia dei processi implementati a raggiungere gli obiettivi pianificati.

L'Alta direzione dello Studio Associato, conscia dell'importanza che le decisioni dovrebbero essere basate sull'analisi dei dati di fatto ottenuti da misurazioni, ha individuato i seguenti indicatori per valutare l'efficacia dei propri processi:

- Modifiche al sistema effettuate
- Verifiche interne effettuate
- Verifiche positive su verifiche effettuate
- Ore formazione professionale dei Soci
- Ore di formazione del personale
- Errori e non conformità
- Reclami dei clienti
- Indici di produttività
- Costi di struttura

c. Soddisfazione del cliente

Il cliente dello Studio Associato generalmente non è in grado di valutare la prestazione dal punto di vista professionale in quanto non ne ha le competenze ma è in grado di valutare il servizio offerto nel suo complesso dallo Studio Associato. Il mandato inoltre ha natura prettamente fiduciario e pertanto si ritiene che la permanenza del Cliente nello Studio Associato manifesti implicitamente il grado di soddisfazione nelle prestazioni rese.

Comunque l'Assemblea dei Soci ha stabilito che almeno ogni due anni o al momento di rivedere con il cliente le tariffe professionali applicate sia compito del Socio Responsabile del Cliente avere un colloquio con il cliente al fine di:

- Verificare la soddisfazione dei servizi di accoglienza, comunicazione e ricezione svolti dalla Segreteria e dal Contabile
- Verificare la soddisfazione dei servizi di informazioni svolti dal Capocontabile
- Verificare l'adeguatezza dei servizi offerti al cliente e l'eventuale esigenza di dover offrire nuovi servizi

Dell'avvenuto colloquio viene tenuta traccia nel Archivio Permanent del Cliente.

d. Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme

Questo requisito del Sistema Qualità definisce le modalità con cui gestire le non conformità emerse all'inizio e durante l'erogazione delle prestazioni professionali al fine di agire tempestivamente per riportare il processo sotto controllo.

Per non conformità si intende il mancato soddisfacimento dei requisiti specificati sia a livello tecnico che relativamente al Sistema Gestione Qualità.

Non si deve confondere la risoluzione delle non conformità con l'azione correttiva: la prima agisce sugli effetti mentre la seconda agisce sull'analisi della causa.

Nello Studio Associato le non conformità sono state classificate nel seguente modo:

- errori, cioè sono quelle non conformità rilevate dal sistema di controllo e che sono corrette in corso d'opera e che trovano una correzione totale durante la stessa erogazione, se ne tiene traccia per verificare se le istruzioni documentate fornite siano inefficienti o se sia necessario procedere ad un aggiornamento della formazione del personale
- non conformità minori consistono per esempio nel non aver considerato una norma o legge vigente o in errori gravi nella tenuta della contabilità che vengono rilevate alla fine del processo prima che il servizio sia reso definitivo o rilasciato al cliente, ma che implicano la necessità di ripetere il processo parzialmente o totalmente
- non conformità maggiori sono come le non conformità minori ma che hanno già interessato il cliente oppure il mancato rispetto di termini per gli adempimenti e che devono pertanto essere oggetto di ravvedimento operoso, nel caso meno grave, o comunque devono richiedere il trattamento congiunto con il cliente

Lo Studio Associato ha redatto l'apposita procedura che descrive come le prestazioni professionali non conformi e gli errori vengano identificate, registrate, trattate e come tali non conformità vengano comunicate alle persone interessate.

Anche gli eventuali reclami dei clienti sono trattati con analoga metodologia alle non-conformità.

6) ELENCO DELLE PROCEDURE

Sono state sviluppate le seguenti procedure di sistema richieste in modo esplicito dalla norma UNI EN ISO 9001:

- Q02.01 Gestione della documentazione del sistema di qualità (vedi par. 4.2.3)**
- Q14.01 Tenuta sotto controllo delle registrazioni della qualità (4.2.4)**
- Q14.02 *Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi (8.3)*
- Q17.01 *Verifiche ispettive interne (8.2.2)*
- Q14.03 *Azioni correttive e preventive (8.5.2 e 8.5.3)*

Sono state sviluppate le seguenti procedure operative:

- Q01.01 *Mansionario*
- Q18.01 *Aggiornamento professionale*
- Q18.02 *Formazione ed addestramento*
- Q03.01 Progettazione di servizi di consulenza nuovi**
- Q03.02 Formulazione preventivo**
- Q03.03 Accettazione dell'incarico**
- Q03.05 *Cessazione rapporto con il cliente*
- Q08.01 *Apertura pratica*
- Q08.02 *Scadenario di studio*
- Q09.01 Tenuta della contabilità trimestrale**
- Q09.02 *Tenuta della contabilità mensile*
- Q09.03 *Tenuta della contabilità annuale*
- Q09.04 *Liquidazione mensile delle ritenute da versare*
- Q09.10 *Chiusura contabile dell'esercizio*
- Q10.01 *Predisposizione delle dichiarazioni dei sostituti di imposta*
- Q10.02 *Predisposizione delle dichiarazioni e comunicazioni Iva*
- Q10.03 *Predisposizione della dichiarazione dei redditi*
- Q10.04 *Predisposizione della liquidazione periodica imposte per F24*
- Q11.01 *Deposito del bilancio d'esercizio*

- Q11.02 *Invii telematici*
- Q66.01 *Archiviazione documentale*
- Q66.02 *Restituzione documentazione al cliente*
- Q99.01 *Rilevazione dei tempi e dei servizi e parcellazione al cliente*

In grassetto sono indicate le procedure formalmente sviluppate dal gruppo di Lavoro.

In italico sono indicate le procedure che non sono state formalmente sviluppate dal gruppo di Lavoro ma il cui processo è stato identificato e descritto nel manuale della qualità.

7) DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

- a. Codice Deontologico della professione di Dottore Commercialista ed Esperto Contabile del 09/04/2008
- b. Tariffa Professionale dei Dottori Commercialisti DPR 645 del 10/10/94 come interpretata dal commentario del 2001
- c. Norma UNI EN ISO 9001
- d. processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. Per processo si intende l'insieme delle risorse professionali e materiali e delle attività tra loro interconnesse che trasformano gli input (ad esempio: richieste del cliente) in output (ad esempio dichiarazioni fiscali, bilanci di esercizio ecc...).
- e. processo speciale: quel processo in cui la conformità del prodotto risultante non può essere verificata prontamente o economicamente ed il cui risultato non può essere garantito da procedure scritte ma soltanto dalla formazione ed esperienza degli operatori. E' il caso della consulenza erogata presso il cliente, in questo caso andranno definiti i requisiti minimi per ciascuna attività, i quali, in conformità alle norme deontologiche che impongono al professionista di astenersi se non possiede la necessaria competenza.
- f. prodotto: risultato di un processo
Esistono quattro categorie generali di prodotti:
 - servizi, è il risultato di attività svolte all'interfaccia tra fornitore e cliente e di attività proprie del fornitore, per soddisfare le esigenze del cliente (esempio: servizi di trasporto, in genere tutte le attività svolte dallo Studio Associato);
 - software, consiste in informazioni ed è generalmente intangibile (esempio: un programma per computer, il contenuto di un vocabolario o di una legge o circolare);
 - hardware (esempio: la parte meccanica di un motore, il dispositivo di firma digitale);
 - materiali da processo continuo (esempio: un lubrificante)
- g. procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo
- h. procedura documentata: è un documento che descrive il modo specificato per svolgere un'attività o un processo
- i. manuale della qualità: documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione
- j. registrazione: documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte o della verifica dei punti di controllo
- k. attività: elemento omogeneo di un processo

- l. fase: elemento omogeneo di un processo in relazione al tempo
- m. pratica: raccolta identificata di informazioni / documenti funzionali ad uno scopo ben definito
- n. cliente: soggetto che ha conferito o che intende conferire un incarico professionale allo studio professionale
- o. incarico: compito affidato dal cliente al professionista per lo svolgimento delle attività professionali di consulenza e assistenza
- p. mandato professionale: contratto stipulato tra lo studio ed il Cliente per l'espletamento dell'incarico
- q. listino di Studio: elenco delle singole prestazioni erogabili dallo Studio con indicati i riferimenti minimi e massimi della tariffa applicabile (Q03A88)
- r. Check-list: documento che contiene la lista di riscontro ovvero elenco di azioni di verifica da utilizzare come strumento di supporto per le attività proprie dello studio o per attività di ispezione interna
- s. Assemblea dei Soci (ASO) è l'organo di governo dello Studio Associato si identifica con l'Alta direzione
- t. Socio Responsabile del Cliente (RSC) è il professionista che riceve l'incarico e che è responsabile verso il cliente dell'espletamento dell'incarico
- u. Capocontabile (CPC) colui il quale all'interno dello Studio Associato ha specifiche deleghe per lo svolgimento di attività operative inerenti l'incarico professionale ed è responsabile del coordinamento dei Contabili a lui affidati
- v. Contabile (CON)
- w. Datore di Lavoro è uno dei soci dello Studio Associato con le specifiche deleghe in materia di lavoro
- x. Responsabile Amministrativo (RAM) è la funzione che assicura la gestione del sistema contabile, dell'elaborazione paghe, degli acquisti
- y. Responsabile Sistemi Informativi (RSI)
- z. Responsabile Assicurazione Qualità (RAQ)
- aa. Responsabile Aggiornamento Professionale (RAP)
- bb. Responsabile Servizio Sicurezza e Protezione sul lavoro (RSP)
- cc. Segreteria

8) ALLEGATI

Q01A10 PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'

Q14A01 MATRICE DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITA'

PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'

<u>Obiettivi Strategici</u>	<u>Attività da svolgere</u>	<u>Risorse/Responsabile</u>	<u>Termine</u>	<u>Punto di verifica</u>
Effettuare la mappatura e la modellazione dei principali processi necessari al corretto espletamento dei servizi professionali di impianto, tenuta della contabilità e assistenza tributaria, di cui agli artt. 33, 34 e 47 della Tariffa Professionale tenuto conto anche dell'utilizzo di strumenti elettronici per la gestione documentale delle conoscenze	Approfondire i contenuti ed i requisiti richiesti dalla norma UNI EN ISO 9001	tutto il gruppo di Lavoro		
	Identificare i principali processi	tutto il gruppo di Lavoro		
	Identificare i principali punti di controllo per la gestione del processo	tutto il gruppo di Lavoro		
	Identificare le principali responsabilità per la gestione del processo per compilare il mansionario	utenti finali		
	Identificare i principali strumenti operativi necessari per la gestione del processo	utenti finali		
Formalizzare le conoscenze acquisite in merito alle modalità di gestione per la qualità di una organizzazione in un Manuale della Qualità redatto secondo i requisiti espressi dalla norma Uni En Iso 9001 ed. 11/08. Campo di applicazione i servizi professionali di impianto, tenuta della contabilità e assistenza tributaria.	Descrivere i principali processi e le loro interrelazioni nel par. 4 MQ	tutto il gruppo di Lavoro		
	Sviluppare la procedura per la gestione dei documenti	Calzolari		
	Sviluppare la procedura per la gestione delle registrazioni della qualità	Felappi		
	Sviluppare la procedura Formulazione del Preventivo attività già definite	Notario		
	Sviluppare le altre procedure necessarie per un sistema di qualità, tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi, verifiche ispettive interne, Azioni correttive e preventive	utenti finali		
	Sviluppare le altre procedure ritenute necessarie per gestire le conoscenze di un processo, come Progettazione e Formulazione preventivo nuove attività, Accettazione dell'Incarico, stipula del contratto, Inserimento nuovo cliente / pratica, ...	utenti finali		

PIANIFICAZIONE DELLA QUALITA'

	Sviluppare par. 3 MQ	da definire		
	Sviluppare par. 5 MQ	da definire		
	Sviluppare par. 6 e 7 MQ	da definire		
Divulgare le conoscenze acquisite con la pubblicazione di una dispensa a cura dell'Ordine e con l'organizzazione di un evento formativo dal titolo: "L'approccio per processi: un progetto di gestione per la qualità, di gestione delle conoscenze e di gestione dei documenti "	Definire Partnership con Certificatore SQ	Calzolari		
	Definire Partnership con Fornitore EDM	Calzolari		
	Definire programma e sottoporre all'Ordine	tutto il gruppo di Lavoro		
	Effettuare il corso	da definire		

REGISTRAZIONI DELLA QUALITA

PROCEDURA		CONTROLLO		ARCHIVIAZIONE	
DOC DI RIF	PROC.DI RIF	DESCRIZIONE	RESPONS.	LUOGO	TEMPO
	MQ	Riesame della direzione	ASO/RAQ	Archivio RAQ	10 anni dalla chiusura attività
	MQ	Registrazione della valutazione dei fornitori	ASO per esternalizzazione processi RAM per i restanti fornitori	Archivio RAQ	5 anni
	Q17.01	Verbali verifiche interne effettuate	RAQ	Archivio RAQ	5 anni
	Q14.02	Registro e documentazione relativa alle non conformità	RAQ	Archivio RAQ	5 anni
	Q14.03	Registro e documentazione relativa alle azioni correttive e preventive	RAQ	Archivio RAQ	5 anni
	Q18.02	Registrazione sulla scheda personale addestramento dei corsi formativi effettuati, delle valutazioni interne effettuate e degli incarichi ricoperti	RAP/RAQ	Cartella matricolare dei dipendenti e dei soci	10 anni dalla chiusura attività
Q09A99	Q03.01	Riesame dei requisiti per nuove attività compreso l'esplicitazione degli strumenti predisposti per il controllo dell'attività	ASO/RAP/RAQ	Archivio storico e modifiche documenti del Sistema di qualità	10 anni dalla chiusura attività
Q03A01 Preventivo	Q03.02	Riesame del preventivo e delle informazioni raccolte	ASO/RSC	Archivio permanent cliente	10 anni dalla cessazione del cliente
Mandato professionale	Q03.03 Q08.01	Firma del mandato formazione del fascicolo cliente ed apertura della pratica	SEGRETARIA/RSI	Archivio permanent cliente	10 anni dalla cessazione del cliente
	Q08.01 Q08.02	Elenco delle pratiche aperte	RAM/RSI	Corrente in segreteria Evaso in Archivio pratiche eseguite	6 anni dalla effettuazione della prestazione

REGISTRAZIONI DELLA QUALITA

Q09.01 Q09.02 Q09.03	Verifica delle registrazioni effettuate e rilascio della Liquidazione Iva	CAPOCONTABILE	Fascicolo pratica archivio contabile e fiscale del cliente	6 anni dalla effettuazione della prestazione
Q10.04	Verifica delle liquidazioni mensili delle ritenute da versare e della completezza della liquidazione imposte per F24	CAPOCONTABILE/RSC	Fascicolo pratica archivio contabile e fiscale del cliente	6 anni dalla effettuazione della prestazione
Q66.01	Raccolta dei documenti necessari per l'espletamento di una pratica in fascicoli cartacei o fascicoli digitali opportunamente identificati con il numero della pratica	RAM/RSI	Fascicolo pratica archivio contabile e fiscale del cliente	10 anni dalla effettuazione della prestazione
Q66.01	Restituzione documentazione al cliente e/o segnalazione perdita documenti del cliente	RSC/RSI	Archivio permanent cliente	10 anni dalla cessazione del cliente
MQ	Registro degli aggiornamenti del sistema informativo	RSI/RAP	Documentazione sistema informativo	6 anni dall'effettuazione dell'aggiornamento

0. INDICE

0.	INDICE	1
1.	IDENTIFICAZIONE PROCESSO.....	2
1.1.	TITOLO	2
	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITA'.....	2
1.2.	CODICE IDENTIFICATIVO	2
	Q02.01.....	2
1.3.	INDICE DI REVISIONE	2
	Rev.00 del 02/04/10.....	2
2.	SCOPO.....	2
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
4.	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	2
5.	INTERAZIONE FRA PROCESSI.....	3
5.1.	PROCESSI PRECEDENTI.....	3
5.2.	PROCESSI SUSSEGUENTI	3
5.3.	PROCESSI CORRELATI	3
6.	MODULISTICA DI SUPPORTO	3
7.	RESPONSABILITA'	3
8.	MODIFICHE	3
9.	LISTA DI DISTRIBUZIONE	3
10.	ATTIVITA'	4
10.1.	STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE	4
10.2.	MANUALE DELLA QUALITA'	4
10.3.	PROCEDURA	5
10.4.	ISTRUZIONI e MODULI.....	6

1. IDENTIFICAZIONE PROCESSO

1.1. TITOLO

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITA'

1.2. CODICE IDENTIFICATIVO

Q02.01

1.3. INDICE DI REVISIONE

Rev.00 del 02/04/10

2. SCOPO

La presente procedura è stata redatta al fine di definire e documentare come lo Studio Associato predisponga e mantenga attivo il proprio sistema qualità. Il sistema qualità deve essere inteso come mezzo per assicurare che il prodotto sia conforme ai requisiti specificati in sede contrattuale.

In particolare all'interno di questo documento vengono descritte la forma ed il contenuto dei documenti del sistema qualità, nonché le attività da svolgere in merito alla preparazione, revisione ed approvazione degli stessi.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica senza esclusioni all'intera documentazione del sistema della qualità.

4. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Documenti principali del sistema qualità: Manuale della qualità, Procedure, Allegati

Documenti secondari del sistema qualità: Norme di legge, Principi contabili, Istruzioni

Altri documenti: Manuali di istruzione specifici, fac-simili ed altri documenti

Master: Copia originale di un Documento principale del sistema qualità con le firme originali di preparazione, revisione ed approvazione

Allegati: Sono istruzioni di dettagli delle procedure o moduli di raccolta dati che servono per rendere applicativa una procedura

Fac-simili Sono documenti predisposti per facilitare l'uso pratico delle procedure, non sono soggette alla gestione delle revisioni ne dell'aggiornamento

5. INTERAZIONE FRA PROCESSI

5.1. *PROCESSI PRECEDENTI*

5.2. *PROCESSI SUSSEGUENTI*

5.3. *PROCESSI CORRELATI*

Q14.01 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI DI QUALITA'

6. MODULISTICA DI SUPPORTO

Q02A01 - MATRICE DELLA REVISIONE DEI DOCUMENTI DEL SISTEMA DI
 QUALITA'

7. RESPONSABILITA'

La direzione approva il manuale della qualità e le procedure.

Il RAQ riesamina le procedure, le istruzioni e la modulistica prima della loro emissione.

Il RAQ mette a disposizione dell'organizzazione la documentazione del sistema di qualità in modalità informatica.

Tutto il personale deve conservare opportunamente le procedure, le istruzioni e la modulistica al loro corretto stato di revisione se riprodotte su formato cartaceo

8. MODIFICHE

9. LISTA DI DISTRIBUZIONE

RAM – RSI – RAP – RSPP

10. ATTIVITA'

10.1. STRUTTURA DELLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione utilizzata presso lo Studio Associato concernente il Sistema Qualità risulta strutturata in quattro distinti livelli, in ordine all'importanza:

- LIVELLO 1 Manuale della Qualità
- LIVELLO 2 Procedure
- LIVELLO 3 Istruzioni operative e moduli
Normativa nazionale ed internazionale
Principi contabili
- LIVELLO 4 Documenti di registrazione e modulistica in genere.



10.2. MANUALE DELLA QUALITÀ

Costituisce la raccolta delle prescrizioni generali del sistema qualità.

In esso vengono raccolti la politica ed obiettivi e richiama nello specifico le Procedure relative alla conduzione particolare delle singole attività secondo quanto prescritto dalla Norma UNI EN ISO 9001.

Il Manuale della qualità è strutturato nei seguenti paragrafi:

1. Campo di applicazione
2. Politica della Qualità
3. Gestione delle risorse
4. Esecuzione del servizio professionale
5. Misurazione analisi e miglioramento
6. Elenco delle procedure
7. Definizioni ed Abbreviazioni
8. Allegati

10.3. PROCEDURA

Stabiliscono, in modo dettagliato, le modalità di applicazione di quanto enunciato nel manuale; impongono responsabilità, relazioni funzionali, modi e tempi di conservazione della documentazione di registrazione della Qualità prodotta. La procedura può legare diverse funzioni all'ottenimento di un medesimo obiettivo.

10.3.1 Identificazione

Tutti i documenti devono riportare, su ogni pagina, il numero di revisione, la data di validità, il numero di pagina e il codice di identificazione così definito:

QYY.NN

dove: YY indica il riferimento ad un gruppo di procedure di argomento simile

dove: NN numero identificativo della procedura univoco all'interno del gruppo

10.3.2 Preparazione, Revisione ed Approvazione

La preparazione della procedura compete al responsabile della funzione interessata che prima di sottoporlo alla approvazione della Direzione si preoccupa di farla riesaminare al RAQ.

Alla Direzione spetta l'approvazione della stessa.

L'emissione viene effettuata dal RAQ.

10.3.3 Contenuti

La struttura della procedura è costituita dai seguenti paragrafi:

0	INDICE	
1	IDENTIFICAZIONE DEL PROCESSO	Titolo identificativo della procedura, codice identificativo, indice di revisione
2	SCOPO	Sintesi degli obiettivi della procedura
3	CAMPO DI APPLICAZIONE	Sintesi delle fattispecie a cui il documento è applicabile o le sue esclusioni motivate
4	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI	Contiene il richiamo alle abbreviazioni e definizioni utilizzate nella descrizione delle attività
5	INTERAZIONE FRA PROCESSI	Contiene il richiamo alle procedure documentate che sono state implementate per descrivere processi precedenti, susseguenti e correlati
6	MODULISTICA DI SUPPORTO	Contiene il richiamo alla documentazione secondaria, quali le istruzioni ed alla altra documentazione implementata e necessaria per lo svolgimento del processo
7	RESPONSABILITA'	Contiene il richiamo alle principali responsabilità ed incarichi associate alle funzioni dell'organigramma
8	MODIFICHE	Per le successive revisioni di un documento, in questo paragrafo, vengono sinteticamente riportate le variazioni apportate
9	LISTA DI DISTRIBUZIONE	Responsabili ai quali è distribuito il documento in

		forma controllata
10	DESCRIZIONE DELLA ATTIVITA'	Sviluppo dettagliato della procedura, flusso di svolgimento, funzioni coinvolte, documentazione prodotta; può essere articolata su più punti. Se sviluppato un diagramma di flusso generalmente va al par. 10.1

10.3.4 Conservazione

I master delle procedure e le matrici delle revisioni sono conservati presso l'archivio del RAQ.

Tutte le procedure vengono rese disponibili all'organizzazione in modalità digitale, nel sistema informativo. Una volta pubblicate nel sistema informativo le procedure sono in tale formato distribuite in modo controllato.

L'elenco di cui al paragrafo 9 indica le funzioni a cui necessariamente la procedura deve essere portata a conoscenza. L'emissione di nuove procedure viene comunicato ai responsabili indicati al paragrafo 9 tramite posta elettronica interna e per le modifiche più significative vengono predisposte delle riunioni informative.

Ogni responsabile o addetto può effettuare delle copie cartacee dei documenti del sistema qualità ma è sua responsabilità tenerle aggiornate ad ogni cambiamento.

Durante le verifiche ispettive si verifica anche lo stato di aggiornamento dei documenti cartacei tenuti dai responsabili o addetti.

10.4. ISTRUZIONI e MODULI

Una istruzione è un documento derivato da una procedura qualora il dettaglio operativo di una procedura risulti troppo complesso ed è conveniente esploderlo in istruzioni. Si possono avere diverse tipologie di istruzione quali ad esempio: Istruzioni di lavoro, Istruzioni di manutenzione, Istruzioni di controllo e collaudo, Istruzioni di taratura strumenti di misura, etc... Le istruzioni tengono conto del livello di esperienza ed addestramento del personale cui si rivolgono.

Il modulo rappresenta invece il foglio di raccolta dati del Sistema Qualità Aziendale per la registrazione di una qualsivoglia grandezza.

10.4.1 Identificazione

Tutti i documenti devono riportare, su ogni pagina, il codice di identificazione, il numero di revisione, la data di validità, il numero di pagina e sono contrassegnate da un numero così definito:

QYYANN

dove: YY indica il riferimento al gruppo di procedure di argomento simile cui l'istruzione fa riferimento

dove: NN numero identificativo della istruzione univoco all'interno del gruppo

10.4.2 Preparazione, revisione ed Approvazione

La preparazione degli allegati compete ad ogni responsabile o addetto che prima di sottoporle alla approvazione della Direzione si preoccupa di farla riesaminare dal RAQ.

Alla Direzione spetta l'approvazione della stessa.

L'emissione viene effettuata dal RAQ nelle stesse modalità informatiche descritte al precedente paragrafo 10.3.4.

10.4.3 Contenuti

Non ci sono contenuti prestabiliti per gli allegati.

Possono essere delle istruzioni operative.

Possono essere dei moduli su cui eventualmente raccogliere dei dati, in questo caso la conservazione degli originali compilati è prescritto nelle singole procedure che richiamano l'allegato e se si tratta di registrazioni della qualità sono richiamate secondo la procedura Q14.02

Possono essere il riepilogo di caratteristiche rilevanti.

10.4.4 Conservazione

Gli allegati vengono conservate conformemente alla loro natura nei luoghi di effettivo utilizzo, affinché gli operatori interessati possano agevolmente reperirle.

I master delle istruzioni e le matrici generali delle revisioni sono conservate presso l'archivio del RAQ sotto la sua responsabilità.

L'emissione e la distribuzione viene effettuata dal RAQ nelle stesse modalità informatiche descritte al precedente paragrafo 10.3.4.

0. INDICE

0.	INDICE	1
1.	IDENTIFICAZIONE PROCESSO.....	2
1.1.	TITOLO	2
	PROGETTAZIONE DI SERVIZI DI CONSULENZA NUOVI	2
1.2.	CODICE IDENTIFICATIVO	2
	Q03.01.....	2
1.3.	INDICE DI REVISIONE	2
	Rev.00 del 30/04/2010.....	2
2.	SCOPO.....	2
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
4.	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	3
5.	INTERAZIONE FRA PROCESSI.....	3
5.1.	PROCESSI PRECEDENTI.....	3
5.2.	PROCESSI SUSSEGUENTI	3
5.3.	PROCESSI CORRELATI	3
6.	MODULISTICA DI SUPPORTO	3
7.	RESPONSABILITA'	3
8.	MODIFICHE	4
9.	LISTA DI DISTRIBUZIONE	4
10.	ATTIVITA'	4
10.1.	DEFINIZIONE E FORMALIZZAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI.....	4
10.2.	INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE NECESSARIE	4
10.3.	FORMULAZIONE DEL PREVENTIVO	4
10.4.	DEFINIZIONE DEGLI STRUMENTI PER IL CONTROLLO DEL PROCESSO..	5

1. IDENTIFICAZIONE PROCESSO

1.1. *TITOLO*

PROGETTAZIONE DI SERVIZI DI CONSULENZA NUOVI

1.2. *CODICE IDENTIFICATIVO*

Q03.01

1.3. *INDICE DI REVISIONE*

Rev.00 del 30/04/2010

2. SCOPO

La presente procedura è redatta al fine di definire e documentare le attività da svolgere per formulare un preventivo in servizi di consulenza nuovi. Ciò anche ai fini dell'art. 21 del Codice di Deontologia professionale e del punto 7.3 della norma UNI EN ISO 9001, per:

- assicurarsi che l'accettazione dell'incarico non dia luogo a violazioni del codice deontologico
- assicurarsi che lo Studio Associato disponga della specifica competenza richiesta ed anche di un'adeguata organizzazione per lo svolgimento dell'incarico
- assicurarsi che siano determinati ed espressi i requisiti specificati dal cliente per la definizione dei termini dell'incarico
- assicurarsi che siano determinati, espressi e portati alla conoscenza del cliente i requisiti cogenti per legge e necessari per lo Studio Associato per il corretto espletamento dell'incarico
- assicurarsi che siano considerati e rispettati i riferimenti economici previsti dalla Tariffa Professionale
- assicurarsi che l'accettazione dell'incarico sia conveniente all'economia dello Studio Associato

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Per servizio di consulenza nuovo si intende un servizio che:

- non sia ancora stato offerto ad un cliente;
- del quale cui non sia stato ancora formalizzato il processo, secondo i principi del Manuale della qualità;
- i cui requisiti, seppure già implementati, sono stati modificati in seguito a modifiche legislative, regolamentative, di prassi, etc..

Q03.01

Rev.00 del 30/04/10

pag. 2 di 5

4. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Assemblea dei Soci (ASO) è l'organo di governo dello Studio Associato si identifica con l'Alta direzione

Socio Responsabile del Cliente (RSC) è il professionista che riceve l'incarico e che è responsabile verso il cliente dell'espletamento dell'incarico

5. INTERAZIONE FRA PROCESSI

5.1. PROCESSI PRECEDENTI

Q18.01 – Aggiornamento professionale

5.2. PROCESSI SUSSEGUENTI

Q08.02 – Scadenario di studio

Q03.03 – Accettazione dell'incarico

5.3. PROCESSI CORRELATI

Q03.02 – Formulazione del preventivo

6. MODULISTICA DI SUPPORTO

Q18A99 – Fascicolo delle norme e della bibliografia

Q09A99 – Elenco degli adempimenti necessari per l'espletamento dell'incarico professionale

7. RESPONSABILITA'

Il RSC è responsabile definizione e formalizzazione degli adempimenti necessari per un nuovo servizio di consulenza.

Il RSC è responsabile dell'individuazione delle risorse necessarie per l'espletamento di un nuovo servizio di consulenza.

L'Assemblea dei soci è responsabile dell'accettazione di incarichi in nuovi servizi di consulenza.

Il RAQ è responsabile, assieme all'RSC, della definizione ed implementazione degli strumenti necessari per il controllo del nuovo processo.

8. MODIFICHE

9. LISTA DI DISTRIBUZIONE

RSC

10. ATTIVITA'

10.1. DEFINIZIONE E FORMALIZZAZIONE DEGLI ADEMPIMENTI

Il RSC (Socio Responsabile del Cliente) è responsabile della:

- Raccolta della normativa cogente e della relativa bibliografia disponibile;
- Istituzione del fascicolo delle norme e della bibliografia (vedi Q18A99);
- Analisi e studio del fascicolo delle norme e della bibliografia;
- Definizione e formalizzazione degli adempimenti necessari per l'espletamento dell'incarico (vedi Q09A99);
- Definizione degli importi minimi e massimi di riferimento del preventivo in base alla applicazione della tariffa professionale

10.2. INDIVIDUAZIONE DELLE RISORSE NECESSARIE

Il RSC deve valutare:

- Il carico di lavoro del personale dello studio al fine di individuare se c'è la possibilità di espletare l'incarico;
- Le capacità (*sapere*) e le competenze (*saper fare*) che il personale dello studio dovrebbe possedere per l'espletamento dell'incarico.
- La adeguatezza delle infrastrutture: spazi e sistema informativo.

10.3. FORMULAZIONE DEL PREVENTIVO

L'RSC formalizza una bozza di preventivo nella forma stabilita nella procedura Q03.02, evidenziando gli importi minimi e massimi.

L'Assemblea dei Soci su richiesta del RSC al fine di validare il preventivo analizza:

- gli adempimenti necessari per l'espletamento dell'incarico;
- le risorse necessarie per l'espletamento dell'incarico con le risorse disponibili
- il preventivo e le osservazioni del RSC in merito all'applicazione della tariffa

L'assemblea dei Soci decide:

- se accettare l'incarico ed a quale prezzo
- gli investimenti eventualmente necessari per l'espletamento dell'incarico
- se implementare il processo nel Sistema della Qualità

L'RSC formalizza al cliente il preventivo

10.4. DEFINIZIONE DEGLI STRUMENTI PER IL CONTROLLO DEL PROCESSO

Se deciso di implementare il nuovo processo nel sistema di qualità, il RAQ sviluppa e mette a disposizione:

- DEFINIZIONE DELLA CHECK LIST PER VERIFICA ACCETTAZIONE INCARICO
- DEFINIZIONE DELLA PROCEDURA
- DEFINIZIONE DEI PUNTI DI CONTROLLO
- DEFINIZIONE DELLO SCADENZARIO
- DEFINIZIONE DEL LISTINO
- ASSEGNAZIONE DEGLI INCARICHI OPERATIVI E DI CONTROLLO

Se deciso di non implementare un processo a se stante lo strumento di controllo per l'espletazione della pratica è l'elenco degli adempimenti necessari per l'espletamento dell'incarico professionale (Q09A99) implementato al punto 10.1 .

Fascicolo delle norme e della bibliografia

Descrizione argomento			
Riferimenti normativi principali			
RSC responsabile		Visto RAP	

Note operative

Aggiornamento del sistema di qualità

	Attività da eseguire	Visto esecuzione attività
E' necessario implementare un nuovo processo ?		
E' necessario aggiornare dei documenti del sistema di qualità? Se si indicare quali		
E' necessario aggiornare il listino di studio? Se si indicare quali voci		
RSC responsabile		Visto RAQ

0. INDICE

0.	INDICE	1
1.	IDENTIFICAZIONE PROCESSO.....	2
1.1.	TITOLO	2
	FORMULAZIONE PREVENTIVO	2
1.2.	CODICE IDENTIFICATIVO	2
	Q03.02.....	2
1.3.	INDICE DI REVISIONE	2
	Rev.00 del 18/05/2010.....	2
2.	SCOPO.....	2
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
4.	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	3
5.	INTERAZIONE FRA PROCESSI.....	3
5.1.	PROCESSI PRECEDENTI.....	3
5.2.	PROCESSI SUSSEGUENTI	3
5.3.	PROCESSI CORRELATI	3
6.	MODULISTICA DI SUPPORTO	3
7.	RESPONSABILITA'	4
8.	MODIFICHE	4
9.	LISTA DI DISTRIBUZIONE	4
10.	ATTIVITA'	4
10.1.	COLLOQUIO CON IL CLIENTE.....	4
10.2.	RACCOLTA INFORMAZIONI	5
10.3.	FORMULAZIONE PREVENTIVO	5
10.5.	LISTINO DI STUDIO.....	5
10.6.	AGGIORNAMENTO CHECK LIST.....	6

1. IDENTIFICAZIONE PROCESSO

1.1. *TITOLO*

FORMULAZIONE PREVENTIVO

1.2. *CODICE IDENTIFICATIVO*

Q03.02

1.3. *INDICE DI REVISIONE*

Rev.00 del 18/05/2010

2. SCOPO

La presente procedura è redatta al fine di definire e documentare le modalità con cui lo Studio Associato intende ai sensi e per i fini dell'art. 21 del Codice di Deontologia professionale e dei punti 7.1 e 7.2 della norma UNI EN ISO 9001:

- assicurarsi che l'accettazione dell'incarico non dia luogo a violazioni del codice deontologico;
- assicurarsi che lo Studio Associato disponga della specifica competenza richiesta ed anche di un'adeguata organizzazione per lo svolgimento dell'incarico;
- assicurarsi che siano determinati ed espressi i requisiti specificati dal cliente per la definizione dei termini dell'incarico;
- assicurarsi che siano determinati, espressi e portati alla conoscenza del cliente i requisiti cogenti per legge e necessari per lo Studio Associato per il corretto espletamento dell'incarico;
- assicurarsi che siano considerati e rispettati i riferimenti economici previsti dalla Tariffa Professionale;
- assicurarsi che l'accettazione dell'incarico sia conveniente all'economia dello Studio Associato.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alla formulazione di preventivi in materie oggetto abituale della attività dello Studio Associato e per le quali lo Studio Associato abbia già definito una specifica check list di raccolta informazioni per la formulazione del preventivo.

Le check list formulate alla data di approvazione della presente procedura sono elencate al paragrafo 6, quelle formulate successivamente sono reperibili nel sistema di qualità.

Per l'emissione di preventivi in materie non oggetto abituale della attività dello Studio Associato e per le quali lo Studio Associato non abbia già definito una specifica check list

di raccolta informazioni per la formulazione del preventivo si fa riferimento alla procedura Q03.01.

4. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Assemblea dei Soci (ASO) è l'organo di governo dello Studio Associato si identifica con l'Alta direzione

Socio Responsabile del Cliente (RSC) è il professionista che riceve l'incarico e che è responsabile verso il cliente dell'espletamento dell'incarico

Capocontabile (CPC) colui il quale all'interno dello Studio Associato ha specifiche deleghe per lo svolgimento di attività operative inerenti l'incarico professionale ed è responsabile del coordinamento dei Contabili a lui affidati

Responsabile Aggiornamento Professionale (RAP)

Responsabile Amministrativo (RAM) è la funzione che assicura la gestione del sistema contabile, dell'elaborazione paghe, degli acquisti

Listino di Studio è l'elenco delle singole prestazioni erogabili dallo Studio con indicati i riferimenti minimi e massimi della tariffa applicabile (Q03A88)

5. INTERAZIONE FRA PROCESSI

5.1. PROCESSI PRECEDENTI

Q03.01 – PROGETTAZIONE NUOVI SERVIZI

5.2. PROCESSI SUSSEGUENTI

Q03.03 – ACCETTAZIONE DELL'INCARICO

5.3. PROCESSI CORRELATI

Q08.01 – APERTURA PRATICA

Q18.01 – AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Q99.01 – RILEVAZIONE DEI TEMPI E DEI SERVIZI E PARCELLAZIONE AL CLIENTE

6. MODULISTICA DI SUPPORTO

Q03A01 CHECK LIST PER VERIFICA ACCETTAZIONE INCARICHI DI TENUTA DELLA CONTABILITA'

Q03A02 CHECK LIST PER VERIFICA ACCETTAZIONE INCARICHI DI ASSISTENZA E CONSULENZA FISCALE

Q03A03 CHECK LIST PER VERIFICA ACCETTAZIONE INCARICHI DI RAPPRESENTANZA FISCALE E CONTENZIOSO TRIBUTARIO

Q03A04 *CHECK LIST PER VERIFICA ACCETTAZIONE INCARICHI DI REVISIONE CONTABILE ED INCARICHI SINDACALI*

Q03A05 *CHECK LIST PER VERIFICA ACCETTAZIONE INCARICHI DI CONSULENZA CONTRATTUALE*

Q03A06 *CHECK LIST PER VERIFICA ACCETTAZIONE INCARICHI DI OPERAZIONI STRAORDINARIE*

Q03A88 *LISTINO DI STUDIO*

Q03A89 LETTERA DI PRESENTAZIONE DEL PREVENTIVO

Q03A91 PRESTAZIONI PROFESSIONALI E CONDIZIONI ECONOMICHE

La modulistica in carattere italico, anche se non formalmente sviluppata dal gruppo di lavoro, viene elencata a scopo didattico.

In grassetto è indicata la modulistica formalmente sviluppata dal gruppo di Lavoro.

7. RESPONSABILITA'

ASO approva il preventivo ed il Listino di studio

RSC svolge l'incontro con il cliente e raccoglie le informazioni necessarie per l'espletamento, verifica il preventivo preparato dal CPC

CPC prepara il preventivo sulla base delle informazioni raccolte dal RSC

RAP aggiorna le check-list al variare della normativa

RAM aggiorna il Listino di studio

8. MODIFICHE

9. LISTA DI DISTRIBUZIONE

ASO – RSC – CPC – RAP – RAM

10. ATTIVITA'

10.1. COLLOQUIO CON IL CLIENTE

Per poter formulare il preventivo è necessario che il Socio responsabile del Cliente (RSC) svolga un incontro con il cliente al fine di:

- presentare sommariamente l'attività svolta dallo Studio Associato,
- accertarsi delle reali necessità del cliente,
- raccogliere le informazioni necessarie all'elaborazione del preventivo così come specificato al punto successivo,

- capire come il potenziale cliente sia venuto a conoscenza dello Studio Associato per valutare il livello di visibilità e/o di reputazione professionale,
- comprendere le ragioni che hanno portato il potenziale cliente a cambiare professionista.

10.2. RACCOLTA INFORMAZIONI

A cura del RSC durante il colloquio con il cliente devono essere ricercate le informazioni necessarie per poter formulare il preventivo, utilizzando l'appropriata check-list riferita al servizio richiesto dal cliente.

Nel caso in cui il cliente non fosse in possesso di tutte le informazioni il RSC deve organizzare la raccolta delle informazioni mancanti e per le aziende deve acquisire anche una visura camerale aggiornata.

10.3. FORMULAZIONE PREVENTIVO

Il capo contabile CPC elabora il preventivo applicando la Tariffa Professionale ed il Listino di studio (Q03A88) utilizzando le informazioni raccolte dal RSC durante l'incontro con il cliente e formalizzate nella Check-list di cui al punto precedente.

Il preventivo si compone di una lettera di accompagnamento Q03A89 con allegata scheda delle condizioni economiche Q03A91.

I preventivi sono datati e numerati progressivamente per anno con la sigla seguente:

nn/aa/rsc

dove: aa è l'anno

 nn è il numero progressivo dell'anno

 rsc è la sigla del Socio responsabile del cliente

10.4. VERIFICA E CONFERMA PREVENTIVO

Il RSC verifica il preventivo preparato dal CPC e lo sottopone alla approvazione dell'Assemblea dei Soci la quale valuta le risorse necessarie per l'espletamento dell'incarico con le risorse disponibili

Il RSC sottoscrive il preventivo da inoltrare al cliente.

10.5. LISTINO DI STUDIO

A cura del RAM, tenuto conto delle risultanze del processo di rilevazione tempi dei servizi e parcellazione al cliente (Q99.01), viene preparato il Listino di studio (Q03A88) che viene poi approvato dall'ASO.

Il listino di studio prevede per ogni attività svolta dallo studio una tariffa minima e massima applicabile.

Le attività censite nel listino sono anche le attività misurate nel sistema di rilevazione dei tempi (Q99.01).

A cura del RAM periodicamente vengono rivisti i consuntivi dei tempi impiegati e delle risorse utilizzate al fine di aggiornare il listino.

10.6. AGGIORNAMENTO CHECK LIST

E cura del RSC, attivare la procedura delle azioni correttive e preventive informando il RAQ, se dallo svolgimento dell'incontro con il cliente e della formulazione del preventivo emerge la non adeguatezza della check-list o la necessità di aggiornarla a seguito di innovazioni sopraggiunte.

E'cura del RAP attivare la procedura delle azioni correttive e preventive informando il RAQ, se dall'analisi della normativa emergono nuovi adempimenti che devono essere censiti per poter formulare correttamente il preventivo.

In questo caso è necessario aggiornare anche il listino di studio (Q03A88)

**CHECK LIST PER VERIFICA ACCETTAZIONE
INCARICHI DI TENUTA DELLA CONTABILITA'**

001	Nome azienda / Studio professionale		
002	Contatto Sig.		
003	Telefono / e-mail		
004	Come è venuto a conoscenza dello Studio Professionale		
005	Ragioni dell'eventuale cambiamento del professionista		
006	Natura giuridica	<input type="checkbox"/> Ditta individuale <input type="checkbox"/> S.n.c. / S.a.s. <input type="checkbox"/> Soc. Coop.	<input type="checkbox"/> Lavorat. autonomo <input type="checkbox"/> S.r.l.
			<input type="checkbox"/> Società Prof. <input type="checkbox"/> S.p.A.
007	Volume d'affari		
008	Regime contabile Ordinario - Numero rilevazioni sul libro giornale		
009	Regime contabile Semplificato - Numero fatture emesse e ricevute		
010	Regime contabile dei minimi - Numero fatture emesse e ricevute		
011	Numero situazioni contabili di periodo		
	Prima nota compilata dal cliente	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no
012	Liquidazione IVA	<input type="checkbox"/> mensile	<input type="checkbox"/> trimestrale
013	Bilancio	<input type="checkbox"/> abbreviato	<input type="checkbox"/> ordinario
014	Collegio sindacale	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no
015	Numero soci		di cui lavoratori
016	Numero immobili		
017	Iscrizione INAIL	<input type="checkbox"/> si	<input type="checkbox"/> no
018	Iscrizione INPS azienda	<input type="checkbox"/> Albo artigiani	<input type="checkbox"/> Gestione commercianti
019	Trasmissione F24 telematici	<input type="checkbox"/> A cura dello Studio	<input type="checkbox"/> A cura del Cliente

STUDIO ASSOCIATO

DI PROVA

Brescia,

Spett.le Ditta / Egr. Sig.

.....

.....

.....

Oggetto: preventivo per prestazioni professionali – nostro rif. aa/nn/rsc

In allegato alla presente ci preghiamo inviarVi il preventivo relativo alle prestazioni professionali da Voi richieste.

La proposta evidenzia in maniera analitica le nostre migliori condizioni economiche, e per maggiore chiarezza, includiamo anche altre eventuali prestazioni professionali che potrebbero verificarsi nello svolgimento del nostro incarico.

Le condizioni a Voi riservate rimarranno valide per un periodo non superiore a 90 gg. dalla data della presente comunicazione.

Sperando di poterVi annoverare tra le aziende nostre Clienti, rimaniamo in attesa di un Vostro riscontro o di un'eventuale richiesta di chiarimento.

Cordialmente

Dott.

All. n. 1 preventivo

PRESTAZIONI PROFESSIONALI E CONDIZIONI ECONOMICHE

Nome azienda / Studio professionale	Riferimento preventivo AA/NN/RSC
-------------------------------------	---

Categoria	Descrizione			
CONT	Tenuta scritture contabili			
Codice	Descrizione	Rif. quantitativo	U. Mis.	Importo
CONT85	Tenuta contabilità semplificata	Fino a 100 fatture/rilevaz.	Trim.	

Categoria	Descrizione			
BIL	Bilanci			
Codice	Descrizione		U. Mis.	Importo
CONT90	Situazioni contabili periodiche		Nr.	

Categoria	Descrizione			
DIC	Dichiarativi			
Codice	Descrizione		U. Mis.	Importo
DIC40	Modello Unico persona fisica		Nr.	
DIC11	Calcolo Studi settore / Parametri		Nr.	
DIC15	Dichiarazione IVA		Nr.	
DIC25	Dichiarazione IRAP		Nr.	
DIC70	Dichiarazione Mod. 770 – senza redd. Lavoro dipendente		Nr.	

0. INDICE

0.	INDICE	1
1.	IDENTIFICAZIONE PROCESSO	2
1.1.	TITOLO	2
	ACCETTAZIONE DELL'INCARICO.....	2
1.2.	CODICE IDENTIFICATIVO	2
	Q03.03.....	2
1.3.	INDICE DI REVISIONE	2
	Rev.00 del 18/05/2010	2
2.	SCOPO	2
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
4.	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	2
5.	INTERAZIONE FRA PROCESSI.....	2
5.1.	PROCESSI PRECEDENTI.....	2
5.2.	PROCESSI SUSSEGUENTI	2
5.3.	PROCESSI CORRELATI	2
6.	MODULISTICA DI SUPPORTO	2
7.	RESPONSABILITA'	3
8.	MODIFICHE	3
9.	LISTA DI DISTRIBUZIONE	3
10.	ATTIVITA'	3
10.1.	PREPARAZIONE DEL MANDATO.....	3
10.2.	FIRMA DEL MANDATO.....	3
10.3.	ARCHIVIAZIONE DEL MANDATO.....	4
10.4.	REVISIONE CONDIZIONI ECONOMICHE	4

1. IDENTIFICAZIONE PROCESSO

1.1. TITOLO

ACCETTAZIONE DELL'INCARICO

1.2. CODICE IDENTIFICATIVO

Q03.03

1.3. INDICE DI REVISIONE

Rev.00 del 18/05/2010

2. SCOPO

La presente procedura è redatta al fine di definire e documentare le modalità con cui il preventivo accettato dal cliente venga formalizzato in un mandato professionale validamente compilato.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica all'accettazione di tutti gli incarichi professionali.

4. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Mandato Professionale :contratto stipulato tra lo studio ed il Cliente per l'espletamento dell'incarico

5. INTERAZIONE FRA PROCESSI

5.1. PROCESSI PRECEDENTI

Q03.02 – FORMULAZIONE PREVENTIVO

5.2. PROCESSI SUSSEGUENTI

Q08.01 – APERTURA PRATICA

5.3. PROCESSI CORRELATI

6. MODULISTICA DI SUPPORTO

Q03A90 MANDATO PROFESSIONALE

Q03A92	<i>INFORMATIVA E RICHIESTA DI CONSENSO PRIVACY</i>
Q03A93	<i>DELEGA ADDEBITO AUTOMATICO F24 / F23</i>
Q03A94	<i>AUTORIZZAZIONE ALL'ACCESSO AL CASSETTO FISCALE</i>
Q03A95	<i>ATTESTAZIONE TENUTA DELLE SCRITTURE CONTABILI</i>
Q03A96	<i>PROCURA PER DISBRIGO PRATICHE C/O UFFICI ED ENTI</i>
Q03A97	<i>DELEGA TRASMISSIONE TELEMATICA MOD. INTRA</i>
Q08A01	<i>SCHEMA RECAPITI TELEFONICI / FAX / E-MAIL / PEC</i>

La modulistica in carattere italico, anche se non formalmente sviluppata dal gruppo di lavoro, viene elencata a scopo didattico.

In grassetto è indicata la modulistica formalmente sviluppata dal gruppo di Lavoro.

7. RESPONSABILITA'

RSC verifica il mandato

Segreteria prepara il mandato, archivia la copia firmata, raccoglie i recapiti del cliente

RSC aggiorna periodicamente le condizioni economiche del mandato

8. MODIFICHE

9. LISTA DI DISTRIBUZIONE

RSC - Segreteria

10. ATTIVITA'

10.1. PREPARAZIONE DEL MANDATO

Dopo aver ricevuto conferma dell'accettazione del preventivo da parte del Cliente si procede alla preparazione del mandato (Q03A91) completo dei suoi allegati.

L'allegato 1 del mandato professionale è il preventivo accettato.

Il mandato ed i suoi allegati vanno redatti in duplice copia.

La Segreteria prepara il mandato e il RSC lo verifica e lo firma.

10.2. FIRMA DEL MANDATO

Il mandato con tutti gli allegati vengono inviati al Cliente per essere debitamente firmati.

Una copia va consegnata al cliente.

10.3. ARCHIVIAZIONE DEL MANDATO

A cura della segreteria viene archiviata tutta la documentazione prodotta nell'Archivio Permanent e viene acquisita la fotocopia del documento d'identità del Cliente e viene compilata la scheda recapiti telefonici / fax / e-mail / pec (Q08A01)

10.4. REVISIONE CONDIZIONI ECONOMICHE

Per i mandati rinnovabili nel tempo è cura del RSC rivedere periodicamente:

- i tempi piegati per l'espletamento dell'incarico
- i quantitativi delle prestazioni offerte
- i nuovi servizi offerti

Almeno ogni tre anni, o quando le variazioni precedentemente investigate siano significative, il RSC deve aggiornare le condizioni economiche del mandato formulando un nuovo preventivo nelle forme del Q03A91.

Una volta accettato dal cliente il nuovo preventivo andrà a sostituire il precedente allegato 1 del mandato.

MANDATO PROFESSIONALE

Tra

La ditta/società , con sede in Via n.
Codice Fiscale , Partita Iva , in
persona del suo titolare/legale rappresentante Sig. , nato a
..... il e residente a , Via
..... n. Codice Fiscale
di seguito denominato "cliente" ,

e

Dott./Rag. , nato a il e domiciliato per la
carica presso il proprio studio in , Via , Codice Fiscale
..... , in persona dell'associato e rappresentante (per studi associati)
..... , iscritto all'Albo dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili
della Circostrizione del Tribunale di al N° ,
di seguito anche denominato "professionista" ,

PREMESSO

- che facendo seguito a precedenti accordi verbali intercorsi, il cliente ha manifestato la volontà di conferire al professionista un incarico di consulenza ed assistenza professionale in materia societaria, fiscale, contabile, contrattuale,(rif. art. Tariffa.....);
- che tale incarico viene conferito limitatamente alle prestazioni meglio definite ed elencate in allegato al presente mandato;
- che l'oggetto dell'incarico conferito è la prestazione professionale convenuta e non il risultato derivante dall'incarico stesso;
- che nell'esecuzione dell'incarico il professionista dovrà attenersi alla normale diligenza richiesta dalla professione nel rispetto dei principi da essa emanati;
- che nell'espletamento dell'incarico, egli potrà avvalersi, sotto la propria diretta responsabilità, di personale dipendente e di collaboratori (art. 2232 c.c.);
- che fatto salvo che ciò non sia espressamente pattuito, il Professionista non sarà tenuto ad informare il Cliente di leggi o di altre disposizioni intervenute dopo il compimento dell'incarico nè potrà essere ritenuto responsabile delle conseguenze che allo stesso dovessero derivare da tali variazioni;

tutto ciò premesso

nonché ritenuto parte integrante e sostanziale del presente contratto

SI CONVIENE E STIPULA

quanto segue.

1. Oggetto

Il Cliente come sopra indicato e rappresentato conferisce al Professionista, Dott. Rag. , il quale accetta, il mandato di svolgere a favore di esso cliente, le prestazioni professionali aventi per oggetto i servizi specificati nell'Allegato 1 (Prestazioni professionali e condizioni economiche – Q03A91) al presente mandato sottoscritto da entrambe le parti e che forma sua parte integrante.

2. Documentazione

Il Cliente si impegna a fornire al Professionista tutta la documentazione societaria, contabile, fiscale, contrattuale, amministrativa o di altro genere che si renda necessaria al fine di portare a compimento la prestazione professionale specifica per la quale è stato sottoscritto il presente mandato, oltre a fornire nella forma che verrà ritenuta opportuna ogni informazione o fornitura di dati strumentale all'esecuzione del mandato stesso.

Il Cliente esonera espressamente il Professionista da qualsiasi responsabilità conseguente la mancata consegna, ovvero alla consegna oltre i termini di legge, di documentazione o dati rilevanti ai fini societari e civilistici, contabili, fiscali e amministrativi in genere, o comunque indispensabile all'esecuzione della prestazione professionale individuata nell'allegato di cui sopra.

3. Onorario

L' onorario per lo svolgimento della prestazione professionale oggetto del presente mandato è indicato nell'allegato 1 (Prestazioni professionali e condizioni economiche – Q03A91) del presente mandato. Oltre agli onorari ed indennità saranno addebitate eventuali spese anticipate, Cassa prof. ed IVA.

L'onorario è pattuito per lo svolgimento delle sole prestazioni professionali indicate all'art. 1 ; eventuali prestazioni diverse dalle suddette, che fossero richieste dal Cliente durante il mandato o che si rendessero comunque necessarie, saranno oggetto di separato addebito da parte del Professionista.

4. Modalità e termini di pagamento

Il Cliente dovrà effettuare il pagamento dell'onorario :

- alla firma del presente mandato ;
 - alla firma del presente mandato e al termine della prestazione professionale ;
 - al termine della prestazione professionale;
- al ricevimento della Nota spese o Pro-forma secondo le seguenti modalità.

Modalità di pagamento:

- Rimessa diretta a vista data nota spese

- Rimessa diretta a 30 gg data nota spese

- Ricevuta bancaria a 30 gg data nota spese Banca

IBAN : IT

Oppure

Le Note spese o Pro-forma verranno inviate periodicamente ogni mese/trimestre , come anzidetto, e verranno onorate mediante bonifico/RID/RB effettuando il versamento dell'importo netto dovuto sul c/c n. acceso a nome del Dott. Rag.....presso la Banca

IBAN : IT

A pagamento avvenuto verrà emessa ed inviata la formale parcella la cui data è presa a base per l'adempimento del versamento della ritenuta d'acconto.

I pagamenti dovranno sempre avvenire di norma con assegni bancari o bonifici bancari (o postali), POS e, solo in casi eccezionali o d'urgenza, in contanti.

5. Ritardo nel pagamento

Nel caso di ritardo nel pagamento dell'onorario superiore ai 60 giorni, il Professionista si riserva la facoltà di intraprendere le azioni più opportune per il recupero del proprio credito, senza obbligo di alcuna preventiva comunicazione o messa in mora. Gli interessi di mora verranno calcolati facendo riferimento al tasso euribor + 5 punti. Prima di procedere ad azioni legali il Professionista farà liquidare relativa parcella al proprio Ordine professionale.

6. Restituzione della documentazione contabile al cliente in caso di risoluzione per mancato pagamento del prezzo

Qualora il presente contratto si risolva per mancato pagamento, alla scadenza pattuita, dell'onorario concordato, il Professionista si riserva la facoltà di restituire al Cliente la documentazione fiscale, contabile e le pratiche, solamente dopo l'avvenuto pagamento del saldo delle prestazioni maturate fino alla data di risoluzione, salvo quanto disposto diversamente dal Codice deontologico.

7. Durata

Il presente mandato professionale, sottoscritto in calce dal Cliente, e dal Professionista per accettazione, è inteso a tempo indeterminato, salvo eventuali incarichi aventi durata predefinita per legge e salvo diverso accordo tra le parti. L'eventuale disdetta dovrà essere inviata per raccomandata A.R. con preavviso di almeno due mesi.

8. Assicurazione

Il Professionista è coperto da polizza assicurativa per "rischi professionali" che garantisce il Cliente per eventuali danni a causati da comportamenti colposi del medesimo Professionista o di suoi collaboratori. La polizza assicurativa è stata stipulata con la Compagnia assicurativa "....." per un massimale di € 1.000.000,00.

9. Privacy

Ai fini di quanto disposto dal Testo Unico "privacy" il Professionista rilascia alla firma del presente mandato l'informativa e la richiesta del consenso (Q03A92) che il Cliente sottoscrive ai sensi dell'art.13 e che si inserisce in allegato 2.

10. Invii Telematici

Ai fini della trasmissione telematica delle dichiarazioni fiscali, del pagamento tramite F24 on line e quant'altro oggi previsto dalle normative vigenti, si attesta che il Professionista è stato abilitato a fungere da *intermediario* con provvedimento autorizzativo del Ministero n..... in data o per il tramite della societàdi cui il Professionista si avvale in ausilio alla professione.

A tal fine in allegato 3 il Cliente fornisce la delega all'addebito automatico F24/F23 (Q03A93)

11. Cassetto Fiscale

Il Professionista è stato abilitato ad accedere al sistema informatico dell'Agenzia delle Entrate al fine di visualizzare le varie posizioni fiscali (presentazioni, pagamenti, rimborsi ecc.) ed a ciò si perviene con una specifica autorizzazione singolarmente concessa. Si allegano pertanto i moduli (Q03A94), che debitamente compilati e sottoscritti, attiveranno questa procedura e che si inseriscono come allegato 4 del presente mandato.

12. Antiriciclaggio

Relativamente alle normative sull'antiriciclaggio, il Professionista ha istituito l' Archivio unico per la registrazione e conservazione dei dati identificativi del cliente, provvederà alla segnalazione di cui all'art. 3 di tale Legge, nel rispetto degli obblighi di riservatezza delle segnalazioni di cui alla Legge stessa. Il Cliente, pertanto, si impegna formalmente a comunicare al professionista ogni operazione, correlata all'incarico professionale, che preveda movimentazioni di somme superiori ad € 12.500,00. Alla luce di quanto sopra viene consegnata oggi al Professionista fotocopia del documento identificativo valido e dell'attribuzione del Codice fiscale. Il Cliente dichiara sotto la propria responsabilità che l'attività svolta dalla sua ditta individuale/società o ente rappresentata è di

13. Tenuta libri contabili

Ai fini dell'attestazione relativa alla tenuta delle scritture contabili (Q03A95) , si rilascia separata dichiarazione attestante che, presso lo studio del Professionista, sono redatti e conservati e i libri obbligatori ai fini fiscali e civilistici e che si inseriscono come allegato 5 al presente mandato.

14. Procura

Il Cliente rilascia a parte, e che e sottoscritti si inseriscono come allegato 6 al presente mandato, procura e/o delega (Q03A96) al Dott./Rag. , da lui estendibile ai suoi collaboratori di studio, per porre in essere qualsiasi attività di disbrigo pratiche anche telematiche (ComUnica), correlata al presente incarico, presso Uffici camerali, Uffici finanziari, Uffici tecnici, , Uffici previdenziali e degli infortuni e Uffici pubblici di Amministrazioni Locali e di Istituti bancari e/o finanziari. Il mandato è attuato sempre nell'interesse del Cliente mandante.

15. Riservatezza e segreto professionale

Tutte le informazioni ed i fatti cui il Professionista viene e verrà a conoscenza durante il mandato in relazione all'espletamento dell'incarico, devono rimanere segreti e non potranno essere divulgati. Egli inoltre, ai sensi e per gli effetti dell'art. 249 cpc e dell'art. 200 cpp. ha diritto d'astenersi, dal testimoniare.

16. Registrazione

Il presente mandato è atto non soggetto ad obbligo di registrazione in termine fisso. Potrà essere comunque registrato in caso d'uso a seguito di inadempienza, con onere a carico della parte richiedente, così come previsto dall'art.8 del DPR 131/86.

17. Rinvio

Per quanto non espressamente previsto con il presente incarico, le parti fanno esplicito riferimento alle norme di Legge, al Codice Deontologico ed in mancanza agli usi ed alle consuetudini vigenti.

Il Cliente

.....

Il Professionista

.....

0. INDICE

0.	INDICE	1
1.	IDENTIFICAZIONE PROCESSO.....	2
1.1.	TITOLO	2
	TENUTA DELLA CONTABILITA' TRIMESTRALE.....	2
1.2.	CODICE IDENTIFICATIVO	2
	Q09.01.....	2
1.3.	INDICE DI REVISIONE	2
	Rev.00 del 23/04/2010.....	2
2.	SCOPO.....	2
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
4.	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	2
5.	INTERAZIONE FRA PROCESSI.....	3
5.1.	PROCESSI PRECEDENTI.....	3
5.2.	PROCESSI SUSSEGUENTI	3
5.3.	PROCESSI CORRELATI	3
6.	MODULISTICA DI SUPPORTO	3
7.	RESPONSABILITA'	3
8.	MODIFICHE	3
9.	LISTA DI DISTRIBUZIONE	3
10.	ATTIVITA'	4
10.1.	QUADRO DI INSIEME DELLA LIQUIDAZIONE TRIMESTRALE	4
10.2.	AVVIO DEL PROCESSO LIQUIDAZIONE TRIMESTRALE.....	4
10.3.	VERIFICA DELLA COMPLETEZZA DEI DOCUMENTI	5
10.4.	CARICAMENTO DEI DOCUMENTI CONTABILI	5
10.5.	CONTROLLO DELLA LIQUIDAZIONE IVA	5
10.6.	CONTROLLO CAPOCONTABILE	5
10.7.	CHIUSURA DEL PROCESSO	6

1. IDENTIFICAZIONE PROCESSO

1.1. TITOLO

TENUTA DELLA CONTABILITA' TRIMESTRALE

1.2. CODICE IDENTIFICATIVO

Q09.01

1.3. INDICE DI REVISIONE

Rev.00 del 23/04/2010

2. SCOPO

La presente procedura è redatta al fine di descrivere il processo di tenuta della contabilità con liquidazioni trimestrali

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i clienti che hanno optato per la liquidazione Iva trimestrale ai sensi dell'art. 18 del DPR 600/73 e cioè a quei soggetti che nell'anno precedente non abbiano superato l'ammontare di € 309.874,00 per le imprese aventi per oggetto prestazioni di servizi, ovvero di € 561.456,00 per le imprese aventi per oggetto altre attività.

4. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Liquidazione trimestrale IVA : la differenza tra l'ammontare complessivo dell'imposta divenuta esigibile nel trimestre precedente e dell'ammontare dell'imposta per la quale viene esercitato il diritto alla detrazione nel medesimo trimestre

Primo trimestre : dal 01/01 al 31/03 con versamento al 16/05

Secondo trimestre : dal 01/04 al 30/06 con versamento al 16/08

Terzo trimestre : dal 01/07 al 30/09 con versamento al 16/11

Quarto trimestre : dal 01/10 al 31/12 con versamento in Dichiarazione IVA annuale

CPC : Capocontabile colui il quale all'interno dello Studio Associato ha specifiche deleghe per lo svolgimento di attività operative inerenti l'incarico professionale ed è responsabile del coordinamento dei Contabili a lui affidati

CON : Contabile

RSI: Responsabile Sistemi Informativi

5. INTERAZIONE FRA PROCESSI

5.1. PROCESSI PRECEDENTI

Q08.01 Apertura della Pratica

Q08.02 Scadenario di studio

5.2. PROCESSI SUSSEGUENTI

Q10.04 Predisposizione della liquidazione delle imposte per F24

Q66.01 Archiviazione documentale

Q10.02 Predisposizione delle dichiarazioni e comunicazioni IVA

5.3. PROCESSI CORRELATI

Q99.01 Rilevazione dei tempi e dei servizi e parcellazione al cliente

6. MODULISTICA DI SUPPORTO

Q09A01 Check list per controllo della completezza dei documenti per la liquidazione trimestrale

7. RESPONSABILITA'

Il RSI è responsabile dell'avvio dei processi per i soli clienti attivi.

Il CON è responsabile della verifica della completezza dei documenti, del caricamento dei dati contabili e del controllo della liquidazione periodica IVA.

Il CPC è responsabile della validazione della liquidazione periodica IVA

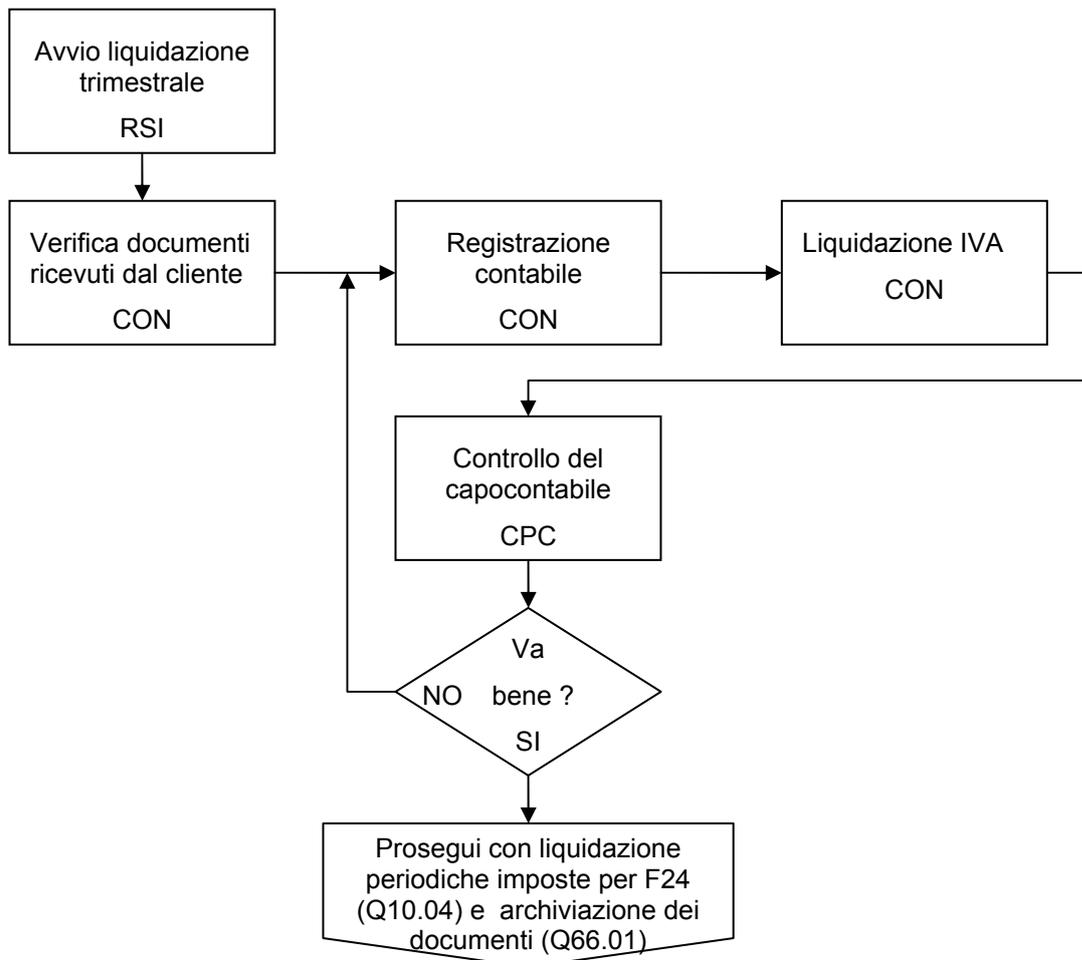
8. MODIFICHE

9. LISTA DI DISTRIBUZIONE

RSC – CPC – CON

10. ATTIVITA'

10.1. QUADRO DI INSIEME DELLA LIQUIDAZIONE TRIMESTRALE



10.2. AVVIO DEL PROCESSO LIQUIDAZIONE TRIMESTRALE

Il Responsabile dei sistemi informativi (RSI) entro il decimo giorno dalla fine di ciascun trimestre:

- Verifica l'elenco dei clienti
- Attiva il processo per i soli clienti attivi
- Invia il processo al CON di riferimento del cliente

Al termine di questa fase nel sistema informativo è disponibile l'elenco delle pratiche aperte con riferimento al processo liquidazione trimestrale

10.3. VERIFICA DELLA COMPLETEZZA DEI DOCUMENTI

Entro il trentesimo giorno dalla fine di ciascun trimestre il CON:

- verifica che il cliente abbia trasmesso tutti i documenti necessari ai fini della liquidazione iva, con il supporto della check list Q09A01;
- ordina i documenti contabili ricevuti.

10.4. CARICAMENTO DEI DOCUMENTI CONTABILI

Entro il trentacinquesimo giorno dalla fine di ciascun trimestre il CON:

- registra i documenti ricevuti dal cliente mediante l'utilizzo del programma contabile;
- applica per ogni protocollo iva il relativo codice a barre necessario per l'archiviazione documentale, identificativo del documento e della relativa registrazione ai fini Iva.

10.5. CONTROLLO DELLA LIQUIDAZIONE IVA

Entro il quarantesimo giorno dalla fine di ciascun trimestre il CON:

- predispone, mediante il programma contabile, il registro iva in formato elettronico contenente l'elenco delle registrazioni effettuate e del calcolo della liquidazione iva;
- verifica la correttezza delle registrazioni effettuate confrontandole con i documenti ricevuti, eventualmente correggendo le registrazioni errate e ri-predisponendo il registro iva;

10.6. CONTROLLO CAPOCONTABILE

Entro il quarantaduesimo giorno dalla fine di ciascun trimestre il CPC riceve dal CON:

- il fascicolo contenente i documenti contabili registrati nel periodo;
- il registro iva predisposto dal CON.

Sulla base dei documenti ricevuti, il CPC:

- verifica la correttezza della liquidazione iva, mediante:
 - o controlli a campione delle registrazioni effettuate in merito alla corretta classificazione ai fini iva e ai fini delle partite contabili;
 - o riporto di eventuali crediti iva del periodo precedente, ovvero utilizzi/rimborsi dello stesso;
- una volta verificato:
 - o Se riscontra errori trasmette al CON il fascicolo dei documenti contabili e il registro iva con evidenziazione degli errori riscontrati e si ritorna alla fase 10.4;
 - o Se non riscontra errori si passa alla fase successiva.

10.7. CHIUSURA DEL PROCESSO

Il CPC entro il quarantatreesimo giorno dalla fine di ciascun trimestre:

- Conferma la correttezza del registro iva, già presente nel documentale, dichiarandolo definitivo;
- Trasmette il fascicolo contenente i documenti contabili alla Segreteria per l'avvio del Processo "Archiviazione documentale" Q66.01;
- Trasmette al processo "Predisposizione della liquidazione periodica" Q10.04 gli estremi della liquidazione iva.

Check list per controllo della completezza dei documenti per la liquidazione trimestrale

Nome Cliente		Codice Cliente	
Trimestre di riferim.		CON responsabile	

1. Ciclo attivo	NA	SI	NO
- La prima fattura di vendita del periodo di riferimento è quella successiva all'ultima del periodo precedente?			
- Le fatture di vendita ricevute riportano una data compresa nel periodo di riferimento?			
- Sono assenti buchi di numerazione tra le fatture di vendita ricevute?			
- Sono stati consegnati la prima nota dei corrispettivi di tutti i punti vendita?			
2. Ciclo passivo	NA	SI	NO
- Sono state consegnate tutte le fatture di acquisto del periodo di riferimento?			
- Sono state consegnate le schede carburante?			
- Sono state consegnate i prospetti riepilogativi delle buste paga?			
Il Cliente ha confermato la completezza della documentazione?			

Se è presente anche un solo NO, interpellare il cliente per la consegna dei documenti mancanti.
Avviare la fase successiva del processo solo in presenza di tutti SI o motivati NA (non applicabile).

Data

Sigla del CON

0. INDICE

0.	INDICE	1
1.	IDENTIFICAZIONE PROCESSO.....	2
1.1.	TITOLO	2
	TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI DI QUALITA'	2
1.2.	CODICE IDENTIFICATIVO	2
	Q14.01.....	2
1.3.	INDICE DI REVISIONE	2
	Rev.00 del 02/41/10.....	2
2.	SCOPO.....	2
3.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
4.	DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI.....	2
5.	INTERAZIONE FRA PROCESSI.....	2
5.1.	PROCESSI PRECEDENTI.....	2
5.2.	PROCESSI SUSSEGUENTI	2
5.3.	PROCESSI CORRELATI	2
6.	MODULISTICA DI SUPPORTO	2
7.	RESPONSABILITA'	3
8.	MODIFICHE	3
9.	LISTA DI DISTRIBUZIONE	3
10.	ATTIVITA'	3
10.1.	IDENTIFICAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITA'	3
10.2.	CONSERVAZIONE ED ELIMINAZIONE DELLE REGISTRAZIONI.....	3

1. IDENTIFICAZIONE PROCESSO

1.1. TITOLO

TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI DI QUALITA'

1.2. CODICE IDENTIFICATIVO

Q14.01

1.3. INDICE DI REVISIONE

Rev.00 del 02/41/10

2. SCOPO

La presente procedura descrive come lo studio Associato identifica, archivia e distrugge le registrazioni della qualità.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica senza esclusioni all'intera documentazione del sistema della qualità.

4. DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Registrazione: documento che riporta i risultati ottenuti e fornisce evidenza delle attività svolte o della verifica dei punti di controllo

5. INTERAZIONE FRA PROCESSI

5.1. PROCESSI PRECEDENTI

5.2. PROCESSI SUSSEGUENTI

5.3. PROCESSI CORRELATI

Q02.01 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITA'

6. MODULISTICA DI SUPPORTO

Q14A01 - MATRICE DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITA'

7. RESPONSABILITA'

Il RAQ tiene aggiornata la matrice delle registrazioni della qualità

Ogni responsabile o operatore effettua i controlli, esegue le registrazioni della qualità e le conserva nei modi stabiliti

Ogni responsabile elimina le registrazioni trascorsi i tempi stabiliti

8. MODIFICHE

9. LISTA DI DISTRIBUZIONE

RAM – RSI – RAP – RSPP

10. ATTIVITA'

10.1. IDENTIFICAZIONE DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITA'

Il RAQ durante lo sviluppo del sistema di qualità, manuale procedure ed istruzioni identifica quelle che sono le registrazioni della qualità atte a dimostrare la soddisfazione dei requisiti espressi dalla norma e dei punti di controllo stabilite dallo Studio Associato per assicurare la qualità nell'erogazione del servizio professionale.

Nelle singole procedure viene identificato che si tratta di una registrazione della qualità e viene descritto nel dettaglio il controllo e la registrazione da effettuare.

Al fine di avere un quadro d'insieme completo tutte le registrazioni della qualità sono riepilogate a cura del RAQ nell'allegato Q14A01 "Matrice delle registrazioni della qualità". Dove per ogni registrazione vengono definite le seguenti informazioni:

- i riferimenti all'identificativo del modulo del Sistema di Qualità, se sviluppato, atto a raccogliere la registrazione
- la procedura di riferimento in cui è descritto il controllo e la registrazione
- una descrizione sintetica del controllo e della registrazione
- il responsabile dell'effettuazione del controllo e della tenuta della relativa registrazione
- il luogo in cui vengono conservate le registrazioni
- il tempo per cui vengono conservate le registrazioni

10.2. CONSERVAZIONE ED ELIMINAZIONE DELLE REGISTRAZIONI

A cura di ogni Responsabile od operatore vengono conservate le registrazioni effettuate nei modi e luoghi prescritti.

A cura di ogni responsabile vengono eliminate le registrazioni trascorsi i tempi prescritti.

REGISTRAZIONI DELLA QUALITA

PROCEDURA		CONTROLLO		ARCHIVIAZIONE	
DOC DI RIF	PROC.DI RIF	DESCRIZIONE	RESPONS.	LUOGO	TEMPO
	MQ	Riesame della direzione	ASO/RAQ	Archivio RAQ	10 anni dalla chiusura attività
	MQ	Registrazione della valutazione dei fornitori	ASO per esternalizzazione processi RAM per i restanti fornitori	Archivio RAQ	5 anni
	Q17.01	Verbali verifiche interne effettuate	RAQ	Archivio RAQ	5 anni
	Q14.02	Registro e documentazione relativa alle non conformità	RAQ	Archivio RAQ	5 anni
	Q14.03	Registro e documentazione relativa alle azioni correttive e preventive	RAQ	Archivio RAQ	5 anni
	Q18.02	Registrazione sulla scheda personale addestramento dei corsi formativi effettuati, delle valutazioni interne effettuate e degli incarichi ricoperti	RAP/RAQ	Cartella matricolare dei dipendenti e dei soci	10 anni dalla chiusura attività
Q09A99	Q03.01	Riesame dei requisiti per nuove attività compreso l'esplicitazione degli strumenti predisposti per il controllo dell'attività	ASO/RAP/RAQ	Archivio storico e modifiche documenti del Sistema di qualità	10 anni dalla chiusura attività
Q03A01 Preventivo	Q03.02	Riesame del preventivo e delle informazioni raccolte	ASO/RSC	Archivio permanent cliente	10 anni dalla cessazione del cliente
Mandato professionale	Q03.03 Q08.01	Firma del mandato formazione del fascicolo cliente ed apertura della pratica	SEGRETARIA/RSI	Archivio permanent cliente	10 anni dalla cessazione del cliente
	Q08.01 Q08.02	Elenco delle pratiche aperte	RAM/RSI	Corrente in segreteria Evaso in Archivio pratiche eseguite	6 anni dalla effettuazione della prestazione

REGISTRAZIONI DELLA QUALITA

Q09.01 Q09.02 Q09.03	Verifica delle registrazioni effettuate e rilascio della Liquidazione Iva	CAPOCONTABILE	Fascicolo pratica archivio contabile e fiscale del cliente	6 anni dalla effettuazione della prestazione
Q10.04	Verifica delle liquidazioni mensili delle ritenute da versare e della completezza della liquidazione imposte per F24	CAPOCONTABILE/RSC	Fascicolo pratica archivio contabile e fiscale del cliente	6 anni dalla effettuazione della prestazione
Q66.01	Raccolta dei documenti necessari per l'espletamento di una pratica in fascicoli cartacei o fascicoli digitali opportunamente identificati con il numero della pratica	RAM/RSI	Fascicolo pratica archivio contabile e fiscale del cliente	10 anni dalla effettuazione della prestazione
Q66.01	Restituzione documentazione al cliente e/o segnalazione perdita documenti del cliente	RSC/RSI	Archivio permanent cliente	10 anni dalla cessazione del cliente
MQ	Registro degli aggiornamenti del sistema informativo	RSI/RAP	Documentazione sistema informativo	6 anni dall'effettuazione dell'aggiornamento