

Accreditamento Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna

## APPENDICE 2

# Accreditamento Consorzi per l'internazionalizzazione Regione Emilia Romagna

## REQUISITI ADVANCED LEVEL

### Standard di tipo Organizzativo

**FINALITA' E STRUTTURA DEL DOCUMENTO**

Il presente documento è stato sviluppato nell'ambito di un Gruppo di Lavoro presieduto dall'Autorità Regionale e composto dai rappresentanti dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna.

Stabilisce i requisiti di tipo organizzativo espressi sotto forma di check-list che devono essere soddisfatti dai Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna interessati al conseguimento dell'Accreditamento Istituzionale – Advanced Level.

I requisiti, al fine di agevolarne l'efficace applicazione all'interno dell'organizzazione, sono declinati in esempi pratici applicativi tenuto conto delle diverse realtà consortili (e.i. criteri applicativi ed evidenze oggettive) e sono aggregati secondo la seguente logica di tipo sistemico: contesto dell'organizzazione e informazioni documentate – politica, obiettivi e riesame – ruoli, responsabilità e autorità – risorse umane e infrastrutture – comunicazione – pianificazione ed erogazione del servizio – misurazioni, analisi e miglioramento.

I requisiti sono inoltre introdotti da un razionale mutuato dai requisiti della norma internazionale **ISO 9001:2015** che meglio risponde alle esigenze delle organizzazioni che operano nel settore dei servizi, ed in particolare prevede:

- maggiore focus sugli obiettivi come driver per il miglioramento e relativa pianificazione per il conseguimento dei risultati attesi
- maggior attenzione a clienti, diretti e indiretti, e alle parti interessate
- maggior enfasi sulla gestione del rischio e delle opportunità
- una più immediata applicabilità per il settore terziario
- maggiore flessibilità sul tipo e l'uso della documentazione di sistema, con una semplificazione dei requisiti per le procedure documentali

Il razionale non costituisce criterio di valutazione al fine del conseguimento dell'Accreditamento Istituzionale – Advanced Level, bensì intende fornire elementi per meglio comprendere lo spirito dei requisiti Advanced Level quale solida base su cui intraprendere eventuali percorsi volontari verso la certificazione di Sistema di Gestione Qualità.

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

## 1.CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE e INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### **Razionale del Requisito - Contesto dell'Organizzazione (rif. requisito 4 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve chiaramente determinare il contesto in cui opera, attraverso:

- la chiara identificazione dei fattori esterni (e.i. aspetti culturali, sociali, economici, ambientali) ed interni (e.i. valori, cultura, conoscenze e performance dell'organizzazione) rilevanti per il proprio scopo ed i propri indirizzi strategici e con impatto sul conseguimento dei propri obiettivi
- la chiara identificazione delle parti interessate e delle relative attese espresse ed implicite
- la determinazione dello scopo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità ed i relativi ambiti di applicazione tenuto conto dei servizi offerti dall'organizzazione

Scopo e campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità devono essere disponibili come informazioni documentate. Opportune informazioni documentate devono inoltre essere rese disponibili a supporto dei principali processi dell'organizzazione nella misura in cui si rende necessario avere garanzia che gli stessi vengano realizzati come pianificato.

In particolare, per ciascun processo l'Organizzazione deve definire:

- gli input e gli output dei processi stessi
- la sequenza e l'interazione dei processi
- i criteri, i metodi, incluse misurazioni ed indicatori di performance necessari ad assicurare l'efficacia e il controlli di questi processi
- le risorse necessarie ad assicurare la loro disponibilità
- l'assegnazione delle responsabilità e delle autorità di questi processi
- i rischi e le opportunità in riferimento a: conseguimento degli obiettivi definiti, prevenzione e/o riduzione di effetti indesiderati, orientamento al miglioramento continuo
- i metodi di monitoraggio e misurazione appropriati per la valutazione dei processi e, se necessario, i cambiamenti necessari per raggiungere i risultati attesi
- le opportunità di miglioramento dei processi e del Sistema di Gestione per la Qualità

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

**Razionale del Requisito - Informazioni documentate (rif. requisito 7.5 della ISO 9001:2015)**

L'estensione e la consistenza delle informazioni documentate del Sistema di Gestione Qualità dell'organizzazione può differire da organizzazione a organizzazione tenuto conto dei seguenti elementi:

- dimensione dell'organizzazione, tipologia di attività, processi, prodotti e servizi
- complessità dei processi e lo interazione
- competenze delle persone

La corretta gestione delle informazioni documentate da parte dell'organizzazione deve prevedere:

- regole per la redazione e l'aggiornamento (identificazione e descrizione: e.i. titolo, data, autore, numero identificativo – formato: e.i. lingua, versione software, grafica, formato cartaceo e/o elettronico – revisione e approvazione)
- regole per la distribuzione, l'accesso, l'uso
- controllo per garantire disponibilità all'uso quando necessario e adeguata protezione (e.i. garanzia di riservatezza, uso appropriato, integrità)

Le informazioni documentate di origine esterna ritenute necessarie dall'organizzazione per la pianificazione e la funzionalità del Sistema di Gestione Qualità devono essere identificate come appropriate e gestite in forma controllata.

1. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE e INFORMAZIONI DOCUMENTATE				
	REQUISITO	ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI	EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE	REGISTRAZIONE EVIDENZE RISCOstrate (Registrare Eventuali NC/Suggerimenti)
n.	<b>PRESENTAZIONE DEL CONSORZIO</b>			
1.1	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione, in relazione al contesto in cui opera, ha predisposto e tiene aggiornato informazioni documentate che includono:		Verifica della presenza della descrizione del Consorzio delle relative caratteristiche e dei servizi offerti sul Sito Web. Nella	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

	- descrizione del Consorzio per l'Internazionalizzazione, delle sue caratteristiche e dei servizi offerti ?		<p>presentazione è necessario indicare i riferimenti per eventuali contatti (per esempio mail, numero di telefono, fax) e, eventualmente, il form di contatto.</p> <p>A completamento, informazioni integrative possono essere disponibili su altri documenti consortili (e.i. statuto – doc. di presentazione del consorzio .. etc)</p>	
	<b>INFORMAZIONI DOCUMENTATE</b>			
1.2	Sono stabiliti criteri per la gestione delle informazioni documentate di origine interna ed esterna comprese le registrazioni comprovanti le attività organizzative e operative svolte dal Consorzio per l'Internazionalizzazione ?		<p>Verifica della presenza di regole definite per la gestione, anche informatizzata, della documentazione e delle registrazioni.</p> <p>Verifica della corretta gestione e archiviazione di documenti e registrazioni</p> <p>Si veda fac simile allegato "Allegato 1: documenti e registrazioni" , che si riporta a titolo meramente esemplificativo</p>	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

## 2.POLITICA, OBIETTIVI e RIESAME

### **Razionale del Requisito - Politica (rif. requisito 5.2 della ISO 9001:2015)**

La direzione dell'organizzazione deve definire e periodicamente revisionare la propria Politica assicurando che:

- sia appropriata allo scopo e al contesto dell'organizzazione
- preveda la definizione e il periodico riesame di obiettivi per la qualità
- includa l'impegno al miglioramento continuo

La Politica per la Qualità deve inoltre:

- essere disponibile come Informazione Documentata
- essere comunicata, capita e applicata all'interno dell'organizzazione
- essere disponibile per le parti interessate, se appropriato

### **Razionale del Requisito - Obiettivi (rif. requisito 6.2 della ISO 9001:2015)**

Coerentemente con quanto espresso in Politica per la Qualità, l'organizzazione deve stabilire i propri obiettivi assicurando che:

- siano misurabili
- siano rilevanti in relazione ai servizi offerti e ai bisogni e alle aspettative espresse ed implicite dei propri clienti
- siano monitorati
- siano comunicati
- aggiornati e appropriati

Gli obiettivi devono essere disponibili come Informazione Documentata e devono essere opportunamente pianificati dall'organizzazione per garantirne il conseguimento stabilendo:

- cosa sarà fatto per il loro conseguimento
- quali risorse saranno richieste
- chi sarà il responsabile del loro conseguimento

	<p style="text-align: center;"><b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b></p> <p style="text-align: center;">Accreditamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna</p>	
---	---	---

- i tempi previsti di raggiungimento
- le modalità di valutazione dei risultati raggiunti

#### **Razionale del Requisito - Riesame (rif. requisito 9.3 della ISO 9001:2015)**

La direzione dell'organizzazione deve riesaminare, ad intervalli regolari, il Sistema di Gestione Qualità, per assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, tenendo in considerazione:

- lo stato delle azioni adottate a fronte di precedenti riesami
- i cambiamenti dei fattori esterni ed interni rilevanti per il proprio scopo ed i propri indirizzi strategici
- le performance dei processi e la conformità dei servizi offerti
- l'adeguatezza delle risorse
- non conformità e azioni correttive, monitoraggio e misura dei risultati, risultati audit interni
- l'efficacia delle azioni adottate per la gestione di rischi e opportunità
- nuove potenziali opportunità per un continuo miglioramento

I risultati dell'attività di riesame dell'organizzazione devono essere disponibili come Informazioni documentate e devono includere decisioni e azioni relativamente a:

- miglioramento continuo
- esigenze di cambiamenti del Sistema di Gestione Qualità, comprese esigenze di risorse

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

2. POLITICA, OBIETTIVI E RIESAME				
	REQUISITO	ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI	EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE	REGISTRAZIONE EVIDENZE RICONTRATE (Registrare NC/Osservazioni) <span style="float: right;">Eventuali</span>
n.	<b>POLITICA</b>			
2.1	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione ha definito la propria politica per la qualità ?	La politica per la qualità è proposta dal Consiglio di Amministrazione e approvata dall'Assemblea dei Soci	Verifica della presenza di un documento ad hoc datato e sottoscritto dal Presidente e/o Direttore del Consorzio (e.i. regolamento interno del Consorzio)	
2.2	La politica per la qualità : - è coerente, con il contesto organizzativo, con la visione strategica del Consorzio per l'Internazionalizzazione e con il proprio scopo statutario ?	La politica per la qualità è evinta dalla scopo statutario del Consorzio	Verifica della coerenza tra il documento di politica per la qualità e lo scopo statutario del consorzio	
2.3	La politica per la qualità comprende i seguenti impegni: - definizione di criteri chiari e trasparenti per l'adesione ed il successivo mantenimento di adesione al Consorzio per l'Internazionalizzazione ? - imparzialità nella gestione delle adesioni e successivo mantenimento di adesione al Consorzio per		Verifica della completezza del documento di politica per la qualità rispetto agli impegni richiamati dal requisito.  Verifica delle presenza di documenti prescrittivi e di registrazione a garanzia degli impegni espressi nella politica: - modalità di adesione / recesso e	



	<p>l'Internazionalizzazione ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- effettivo coinvolgimento di tutte le aziende associate nelle iniziative consortili ?</li> <li>- definizione di programmi promozionali che tengono conto del contesto economico internazionale e delle richieste, di filiera e/o settore, presentate da parte delle consorziate ?</li> </ul>		<p>relative registrazioni (e.i. libro soci – dossier del socio eventualmente disponibile anche su file)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- registrazione nei verbali delle decisioni in merito a richieste di adesione / recesso a cura degli Organi Preposti</li> <li>- registrazione nei verbali delle decisioni in merito alle iniziative del Consorzio a cura degli Organi Preposti</li> <li>- registrazione nei verbali degli elementi che stanno alla base della definizione dei programmi promozionali a cura degli Organi Preposti</li> </ul> <p>Verifica della presenza sul sito web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- della politica per la qualità del Consorzio anche in forma sintetica</li> <li>- delle iniziative promosse e attivate dal Consorzio anche in forma sintetica</li> </ul>	
2.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- è condivisa e comunicata all'interno del Consorzio per l'Internazionalizzazione ?</li> </ul>	<p>La politica per la qualità è enunciata dal Presidente del Consorzio durante l'Assemblea</p>	<p>Verifica, attraverso registrazioni in verbali di assemblea dei soci, della condivisione del documento di</p>	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

		annuale di approvazione del bilancio	politica per la qualità	
2.5	- è riesaminata e periodicamente modificata qualora intervengano cambiamenti negli scenari di riferimento e/o nelle condizioni operative ?	L'Assemblea riesamina e modifica la politica per la qualità quando necessario	Verifica, attraverso registrazioni in verbali di Assemblea del periodico riesame della politica ed eventuale modifica se necessario (e.i. verbale di Assemblea in sede di approvazione di bilancio)	
	<b>OBIETTIVI</b>			
2.6	La politica per la qualità è tradotta in obiettivi misurabili ?	L'Organo Preposto stabilisce annualmente gli obiettivi del Consorzio in modo coerente con la Politica per la qualità e, ove possibile, misurabili nel loro effetto	Verifica della presenza di un documento ad hoc datato e sottoscritto dal Presidente e/o Direttore del Consorzio (e.i. programma promozionale annuale)	
2.7	Gli obiettivi sono pianificati con esplicitazione di responsabilità, azioni, risorse ?	In riferimento a ciascun obiettivo definito, l'Organo Preposto deve esplicitare responsabilità, azioni e risorse per il loro efficace conseguimento	Verifica della presenza di un documento ad hoc datato e sottoscritto dal Presidente e/o Direttore del Consorzio (e.i. programma promozionale annuale)	
	<b>RIESAME</b>			
2.8	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione effettua periodicamente la valutazione complessiva delle attività (riesame almeno annuale) ?	Su base almeno annuale, in sede di riunione, l'Organo Preposto effettua l'attività di riesame che dovrà prendere in considerazione almeno i	Verifica, attraverso registrazioni in verbali da cura dell'Organo Preposto dello svolgimento dell'attività di riesame (e.i. relazione di bilancio e relazione	



		<p>seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- valutazione stato di conseguimento degli obiettivi definiti</li> <li>- valutazione andamento dei programmi di attività</li> <li>- analisi eventuali problematiche legate alla gestione degli associati</li> <li>- valutazione opportunità di sviluppo nuove iniziative/attività</li> </ul>	consuntiva delle attività)	
2.9	<p>I risultati dell'attività di valutazione comprendono decisioni ed azioni relative al miglioramento dell'organizzazione e delle attività svolte ?</p>	<p>A fronte dell'attività di riesame l'Organo Preposto propone decisioni per il miglioramento in riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conferma e/o revisione politica per la qualità</li> <li>- definizione obiettivi per l'anno in corso</li> <li>- definizione nuovo programma attività</li> <li>- azioni di miglioramento e individuazione delle relative risorse necessarie</li> </ul>	<p>Verifica della presenza di un documento ad hoc datato e sottoscritto dal Presidente e/o Direttore del Consorzio (e.i. programma promozionale annuale)</p>	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

### 3. RUOLI, RESPONSABILITA' E AUTORITA'

#### Razionale del requisito – Ruoli, responsabilità e autorità (rif. requisito 5.3 della ISO 9001:2015)

La Direzione deve assegnare responsabilità e autorità ai ruoli rilevanti e garantire che tali responsabilità siano comunicate e comprese all'interno dell'organizzazione.

In particolare devono essere assegnate responsabilità e autorità per:

- assicurare la conformità del Sistema di Gestione Qualità
- assicurare l'efficacia dei processi rispetto agli obiettivi definiti
- riportare alla Direzione informazioni sulle performance del Sistema di Gestione Qualità, sulle opportunità di miglioramento, sulle esigenze di cambiamento o innovazione
- promuove all'interno dell'organizzazione l'attenzione al cliente e alla sua soddisfazione
- assicurare l'integrità del Sistema di Gestione Qualità a fronte di pianificazione ed attuazione di cambiamenti

3. RUOLI, RESPONSABILITA' E AUTORITA'				
n.	REQUISITO	ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI	EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE	REGISTRAZIONE EVIDENZE RICONTRATE (Registrare Eventuali NC/Osservazioni)
	<b>RESPONSABILITA' E AUTORITA'</b>			
3.1	Sono definite all'interno del Consorzio per l'Internazionalizzazione le responsabilità e le autorità in modo coerente con la realtà?		Verifica della presenza di un documento ad hoc datato e sottoscritto dal Presidente e/o Direttore del Consorzio (e.i. organigramma) dove sono	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

			esplicitati rapporti gerarchici, responsabilità e autorità delle seguenti funzioni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direttore del Consorzio</li> <li>- Responsabile della comunicazione e dei contatti con l'esterno</li> <li>- Responsabile amministrativo</li> <li>- Responsabile Accredитamento Istituzionale</li> </ul>	
3.2	Tali informazioni sono rese note all'interno e all'esterno del Consorzio per l'Internazionalizzazione affinché siano chiari i ruoli organizzativi in termini di responsabilità, autorità e rapporti reciproci ?			

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

#### **4. RISORSE UMANE E INFRASTRUTTURE**

##### **Razionale del requisito – Risorse Umane (rif. requisito 7.1.2 – 7.2 – 7.3 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve definire e mettere a disposizione le risorse umane necessarie per la gestione efficace delle attività del Sistema di Gestione per la Qualità, inclusi i processi, garantendone la competenza e consapevolezza al ruolo.

In particolare l'organizzazione deve:

- definire le competenze necessarie delle figure che ricoprono ruoli rilevanti per il conseguimento delle performance aziendali
- assicurare che tali figure siano competenti a fronte di adeguata istruzione, formazione ed esperienza
- quando necessario, adottare azioni per l'acquisizione delle competenze e valutarne l'efficacia
- conservare Informazioni documentate ad evidenza delle competenze

L'organizzazione deve inoltre garantire che le persone siano consapevoli:

- della Politica per la Qualità
- degli obiettivi
- dell'importanza del loro ruolo per l'efficacia ed il miglioramento del Sistema di Gestione Qualità

##### **Razionale del requisito – Infrastrutture (rif. requisito 7.1.3 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve definire e mettere a disposizione le infrastrutture necessarie per la gestione efficace delle attività del Sistema di Gestione per la Qualità, inclusi i processi. Le infrastrutture includono:

- edifici e servizi connessi
- hardware e software
- ICT

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accreditamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

4. RISORSE UMANE E INFRASTRUTTURE				
n.	REQUISITO	ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI	EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE	REGISTRAZIONE EVIDENZE RISCOstrate (Registrare Eventuali NC/Osservazioni)
	<b>RISORSE UMANE</b>			
4.1	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione assicura che il livello di competenza delle persone e degli organismi delegati (es. associazioni di categoria, liberi professionisti) sia adeguato al ruolo assunto all'interno dell'organizzazione, attraverso le seguenti azioni : - la determinazione delle esigenze di competenza (es. esperienza, istruzione, abilità, addestramento) in funzione del ruolo e delle responsabilità assegnate ?		Verifica della presenza di un documento ad hoc datato e sottoscritto dal Presidente e/o Direttore del Consorzio dove per le principali funzioni dell'organizzazione sono definite le competenze necessarie al ruolo.	
4.2	- l'erogazione dell'addestramento necessario per soddisfare le esigenze individuate ?		Verifica della presenza di un documento (es. email, calendario, registro, programma ecc..) nel quale viene calendarizzata l'eventuale formazione necessaria. Verificare la presenza di un documento riassuntivo almeno una volta all'anno, nel quale viene data evidenza al Presidente/Direttore	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

			del Consorzio degli aggiornamenti effettuati. Tale documento riassuntivo dovrà contenere almeno: tipologia del corso, data, sede di svolgimento, durata, periodo di svolgimento	
4.3	- la conservazione di appropriate registrazioni relative al titolo di studio, all'addestramento, all'abilità ed all'esperienza ?		Verifica della presenza di un dossier del personale con cv ed attestati aggiornamento professionale	
<b>INFRASTRUTTURE</b>				
4.4	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione dispone di adeguate risorse tecnologiche (hardware / software) per l'efficace svolgimento delle attività ?		Verifica della presenza almeno delle seguenti risorse: - linea telefonica - pc / stampante / fax - connessione internet - principali programmi gestionali e operativi - sistema di backup per la sicurezza dei dati	
4.5	E' definito un piano e sono conservate registrazioni degli interventi di manutenzione periodica delle tecnologie e di aggiornamento dei software gestionali ?		Verifica dei criteri definiti da ciascun consorzio per garantire l'efficace funzionamento della strumentazione informatica.	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

## 5. COMUNICAZIONE

Razionale del requisito – Comunicazione (rif. requisito 7.4 della ISO 9001:2015)

L'organizzazione deve definire e attuare un efficace ed efficiente processo di comunicazione interna ed esterna in riferimento ai seguenti aspetti:

- cosa comunicare
- quando comunicare
- con chi comunicare
- come comunicare

5. COMUNICAZIONE				
	REQUISITO	ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI	EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE	REGISTRAZIONE EVIDENZE RICONTRATE (Registrare Eventuali NC/Osservazioni)
n.	<b>COMUNICAZIONE INTERNA E VERSO GLI ASSOCIATI</b>			
5.1	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione ha definito ed attua un sistema di comunicazione per trasferire la politica per la qualità, gli obiettivi e i risultati raggiunti al proprio personale e a tutti gli associati ?	La politica, gli obiettivi e i risultati raggiunti sono enunciati dal Presidente del Consorzio durante l'assemblea annuale di approvazione del bilancio	Verifica della presenza di verbali di assemblea dei soci o altri documenti, nei quali si evince la diffusione della Politica, obiettivi, risultati raggiunti	
5.2	Le iniziative per stimolare il coinvolgimento degli associati, sono opportunamente documentate ?		Verifica opportune evidenze	



	<b>COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO</b>			
5.4	<p>Il Consorzio per l'Internazionalizzazione dispone di materiale informativo / pubblicitario tradotto almeno in lingua inglese ?</p> <p>Tale materiale comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a titolo esemplificativo video, cataloghi, repertori, depliant redatti in lingua inglese ?</li> <li>- un proprio sito web, aggiornato almeno 10 volte all'anno ?</li> </ul>		<p>Verifica presenza di materiale pubblicitario tradotto almeno in inglese.</p> <p>Verifica della presenza della versione inglese del sito web e dei 10 aggiornamenti minimi richiesti</p>	
5.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pubblicizza contemporaneamente il Consorzio e i Consorziati ?</li> <li>- contiene il logo consortile ?</li> </ul>		<p>Verifica della presenza di materiale informativo (es. catalogo, depliant, sito web, ecc..) di presentazione del consorzio e delle diverse imprese consorziate</p> <p>Verifica della presenza del Logo consortile sul sito web e sul materiale informativo</p>	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

## **6. PIANIFICAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO (programma promozionale annuale)**

### **Razionale del requisito – Pianificazione e controllo delle attività (rif. requisito 8.1 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve pianificare, implementare e tenere sotto controllo i processi necessari per l'erogazione dei servizi, attraverso:

- la determinazione dei requisiti che devono essere soddisfatti e dei relativi criteri di accettazione
- la determinazione delle risorse necessarie per garantire la conformità dei servizi ai requisiti definiti
- l'implementazione di un adeguato sistema di controllo in relazione ai criteri definiti
- conservare informazioni documentate nella misura necessaria per avere confidenza che i processi sono gestiti come pianificato per dimostrare la conformità dei servizi ai requisiti definiti

### **Razionale del requisito – Erogazione del servizio (rif. requisito 8.5.1 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve garantire l'erogazione controllata del servizio, attraverso:

- la disponibilità di informazioni documentate che definiscono le caratteristiche del servizio
- la disponibilità di informazioni documentate che definiscono le attività che devono essere svolte e i risultati che si intendono raggiungere
- il monitoraggio e la misura delle attività ad appropriati stadi di avanzamento per verificare la conformità dei servizi ai requisiti definiti ed ai relativi criteri di accettazione
- la disponibilità e l'uso di adeguati strumenti di monitoraggio e misura
- la competenza delle persone

### **Razionale del requisito – Controllo di servizi e prodotti approvvigionati all'esterno (rif. requisito 8.4 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve assicurarsi che i processi, i prodotti e i servizi approvvigionati all'esterno sia conformi ai requisiti definiti attraverso la definizione e l'applicazione di criteri per la valutazione, la selezione, il monitoraggio delle performance dei fornitori. Nella definizione di tali criteri l'organizzazione deve considerare l'impatto della fornitura esterna sulla conformità dei servizi erogati rispetto ai requisiti specificati e alla soddisfazione dei clienti.

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

6. PIANIFICAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO				
	REQUISITO	ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI	EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE	REGISTRAZIONE EVIDENZE RICONTRATE (Registrare Eventuali NC/Osservazioni)
n.	<b>PIANICAZIONE, EROGAZIONE E CONTROLLO DEL SERVIZIO</b>			
6.1	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione ha definito i criteri e le responsabilità per la pianificazione, la realizzazione e la condivisione con i consorziati del programma promozionale annuale ?	IL Cda/Direttore propone un programma promozionale, l'assemblea lo approva e il consiglio direttivo lo applica in collaborazione con il Direttore che può anche avvalersi del supporto di risorse esterne.	Verifica registrazioni in verbali assembleari	

6.2	<p>Sono conservate opportune registrazioni circa la pianificazione, l'erogazione e le eventuali revisioni delle attività finalizzate alla realizzazione del programma annuale ?</p>	<p>Le attività finalizzate alla realizzazione del programma annuale vengono definite e documentate in sede di Consiglio Direttivo.</p>	<p>Verifica registrazioni in verbali periodici a cura dell'Organo Preposto, circa l'avanzamento delle attività</p> <p>Verifica presenza di strumenti di pianificazione e registrazione stato avanzamento delle attività</p> <p>(per ciascuna iniziativa vanno identificate le principali fasi, scadenze e relativo stato avanzamento)</p>	
6.3	<p>Il programma promozionale annuale è articolato in progetti che forniscono almeno i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- scelta del mercato estero ?</li> <li>- settore merceologico ?</li> <li>- obiettivi di ciascun progetto e risultati attesi?</li> <li>- azioni che compongono il progetto (con l'indicazione dei contenuti, fasi, tempi, luoghi, costi) ?</li> <li>- costo di ciascuna azione al netto di IVA ?</li> <li>- costo totale del programma al netto di IVA ?</li> </ul>	<p>La presenza di tutti questi elementi viene definita nelle caratteristiche dei bandi e descritta nel dettaglio nei differenti progetti che i Consorzi presentano</p>	<p>Verifica della completezza del progetto rispetto ai requisiti richiesti</p>	

6.4	Il programma di promozione annuale prevede la definizione delle risorse umane – finanziarie e tecnologiche per la sua realizzazione ?	La necessità di risorse umane, finanziarie e tecnologiche per la realizzazione del programma viene definita durante il Consiglio Direttivo	Verifica registrazioni in verbali a cura dell'Organo Preposto	
6.5	Sono definiti criteri e responsabilità per la realizzazione controllata del programma promozionale annuale e dei relativi progetti ?	Le responsabilità del Consorzio sono descritte in un apposito organigramma	Verifica organigramma datato e sottoscritto dal Presidente e/o Direttore del Consorzio	
6.6	Sono conservate opportune registrazioni ad evidenza della corretta ed efficace attuazione del programma di promozione annuale e di ciascun progetto ?	L'Organo Preposto verbalizza in sede di riunione il livello di attuazione del programma di promozione annuale e di ciascun progetto	Verifica registrazioni in verbale a cura dell'Organo Preposto	
6.7	Tali registrazioni comprendono almeno le seguenti informazioni: - materiale fotografico ? - copie fatture ? - report dei consulenti sul lavoro svolto?		Verifica registrazioni in dossier evento	
<b>APPROVVIGIONAMENTO</b>				
6.8	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione ha definito responsabilità e criteri per l'approvvigionamento dei beni e servizi necessari per la realizzazione delle attività ?	Le responsabilità sono evidenziate nell'organigramma. I criteri per l'approvvigionamento sono definiti dal CdA/Direttore o da persone delegate.	Verifica ordini e contratti di acquisto, lettere di incarico a professionisti	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

## 7. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORMENTO

### **Razionale del requisito – Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione (rif. requisito 9.1 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve determinare le necessità monitoraggio, misure e analisi per valutare l'efficacia del Sistema di Gestione Qualità e conservare opportune informazioni documentate ad evidenza dei risultati.

### **Razionale del requisito – Soddisfazione del cliente (rif. requisito 9.1.2 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve definire le modalità con cui intende monitorare la soddisfazione del cliente rispetto al conseguimento dei requisiti definiti e raccogliere i suoi pareri e opinioni sull'organizzazione e i suoi servizi. Le informazioni sul punto di vista del cliente possono includere: indagini di soddisfazione o raccolta opinioni, dati sulla qualità della erogazione del servizio, analisi di mercato, elogi, reclami. Tali informazioni devono essere utilizzate da parte dell'organizzazione secondo metodi opportunamente definiti.

### **Razionale del requisito – Non conformità e azioni correttive (rif. requisito 10.2 della ISO 9001:2015)**

A fronte di non conformità, comprese quelle derivanti da segnalazioni, l'organizzazione deve:

- adottare azioni di ripristino gestendone gli effetti
- valutare l'opportunità di adottare azioni correttive per evitarne il ripetersi

L'organizzazione deve mantenere informazioni documentate sulla gestione delle non conformità e delle azioni correttive ad evidenza della loro efficace risoluzione.

### **Razionale del requisito – Miglioramento continuo (rif. requisito 10.3 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve continuamente migliorare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione Qualità, considerando gli output derivanti dalle analisi e dalle valutazioni e gli output del riesame della direzione.

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

7. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORMENTO				
	REQUISITO	ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI	EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE	REGISTRAZIONE EVIDENZE RICONTRATE (Registrare Eventuali NC/Osservazioni)
n.	<b>MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DEGLI ASSOCIATI</b>			
7.1	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione ha attivato criteri per il monitoraggio del servizio, la rilevazione e soluzione di eventuali problematiche ?	Il Consorzio prende in carico le problematiche di erogazione del servizio ed eventuali reclami, definendo responsabilità e modi di risoluzione	Verifica registrazioni gestione problematiche anche su supporto informatico	
7.2	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione ha sviluppato ed attua un sistema di rilevamento del gradimento degli associati sulle attività svolte ?	Il Consorzio può utilizzare i seguenti strumenti: - specifici questionari (anche somministrati tramite intervista) - mail di elogi e di reclami da parte degli associati, - formalizzazione del gradimento nella relazione Annuale di Bilancio	Verifica presenza strumenti rilevamento gradimento	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b>  Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

7.3	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione analizza e utilizza i dati raccolti al fine di individuare opportunità di miglioramento ?	L'analisi avviene in sede di riunione dell'Organo Preposto	Verifica registrazioni in verbali a cura dell'Organo Preposto	
-----	---	--	---	--

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna	
---	--	---

**Allegato 1: fac simile rif Sistema Documentale - Documenti e RegISTRAZIONI**

CARTELLA	SOTTOCARTELLE	DOCUMENTI	APPROVAZIONE
STRUMENTI PROMO-SOCI	Presentazione del Consorzio	Documento di presentazione del Consorzio	Documenti approvati dagli Organi
	Moduli di adesione al Consorzio	Modulo di domanda di ammissione al Consorzio / Scheda azienda	
	Campagne		
	Contatti con aziende		
POLITICA E GESTIONE CONSORTILE	Documento di Politica/Anno	Documento di politica e successive revisioni	Documenti approvati dagli Organi ed archiviati a cura dell'Ufficio di Segreteria
	Organigramma_mansionario		
	Statuto		
	Visura Camerale		
	Elenchi Soci Storici ed Elenco Soci Aggiornato		
	Cartelle Soci/Anno		
	Customer Satisfaction		
STRUMENTI PROMO-PUBBLICITARI	Depliant	Progetti in bozza e definitivi Testi di presentazione in	L'Ufficio di Segreteria elabora i progetti su input del Direttore/CdA ed il Presidente o chi delegato dal



		lingua Immagini	
	Sito web		Presidente/ CdA approva (sia spesa sia impostazione)
	Video		
	Archivi immagini/Soci/Consorzio/Anno		
	Profilo social network Consorzio		
	Testi in lingua		
	Logo consorzio		
	Logo aziende socie		
CORRISPONDENZA	Anno		Corrispondenza in Arrivo: Ufficio di Segreteria primo esame e sintesi, Presidente o chi delegato dal Presidente/ CdA ne approva l'iter di replica o di diffusione (eventuale) tra i soci. Corrispondenza in Uscita : L'Ufficio di Segreteria elabora i documenti su input del Direttore/CdA Presidente o chi delegato dal Presidente/ CdA ne valida il testo prima della spedizione
	IN USCITA/soci/non soci/Istituzioni		
	IN ARRIVO /soci/non soci/Istituzioni		
ASSEMBLEE/CDA/Riunioni di Lavoro	Anno	Convocazioni CdA Convocazioni Assemblea Relazione a Assemblea Relazione a Consiglio di Amministrazione Allegati eventuali Verbali	Presidente, in assenza il Vice-Presidente
FIERE	Nome fiera		
	Anno_edizione		
	Corrispondenza con aziende partecipanti		



	Corrispondenza con Ente Fiera		
	Allestimento		
	Trasporto		
	Evidenze partecipazione fiera e risultanze		
	Servizi vari/iniziative promozionali		
PROGETTI	Programma Promozionale/Anno Anno/Progetti	Studio e progettazione del Progetto Diffusione iniziativa Raccolta adesioni Realizzazione Rendicontazione	L'Ufficio di Segreteria elabora i documenti su input del Direttore/CdA ed il Presidente o chi delegato dal Presidente/ CdA approva
	Project Management/Progettazione/S.A.L.	Input di Progetto Impostazione del Progetto Monitoraggio S.A.L.	
	Presentazione Programma/Progetto		
	Corrispondenza con aziende partecipanti		
	Corrispondenza con partner		
	Servizi vari		
	Iniziative promozionali		
	Evidenza di realizzazione del progetto e risultanze		
	Rendicontazione		