

REPUBBLICA ITALIANA



**Regione Emilia-Romagna**

**BOLLETTINO UFFICIALE**

---

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO LA PRESIDENZA DELLA REGIONE - VIALE ALDO MORO 52 - BOLOGNA

---

**Parte seconda - N. 215**

---

**Anno 47**

**12 agosto 2016**

**N. 256**

---

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 4 LUGLIO 2016, N. 1026

**Approvazione Disciplinare per l'Accreditamento Istituzionale dei Consorzi per  
l'Internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna - 2016**

## REGIONE EMILIA-ROMAGNA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 4 LUGLIO 2016, N. 1026

**Approvazione Disciplinare per l'Accreditamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna - 2016**

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Richiamati:

- la L.R. n. 3/99 che all'art. 61 stabilisce la modalità di attuazione delle funzioni delegate per il sostegno alle esportazioni e all'internazionalizzazione delle imprese di cui agli articoli 19 e 48 del Decreto Legislativo 112/98;
- la deliberazione dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna n. 83 del 25 luglio 2012 recante "Approvazione del Programma regionale per la ricerca industriale, innovazione e trasferimento tecnologico 2012-2015, ai sensi del comma 1 dell'art. 3 della L.R. n. 7/2002 e del Programma regionale Attività Produttive 2012-2015 ai sensi del comma 2, dell'art. 54 della L.R. n. 3/99", (di seguito PRAP 2012-2015);
- il Programma regionale Attività Produttive 2012-2015, di cui al precedente alinea, in particolare l'Attività 4.2, "Sostegno a progetti e percorsi di internazionalizzazione delle imprese";
- il Decreto-Legge 22 giugno 2012 n. 83, convertito nella Legge 7 agosto 2012, n. 134 concernente "Misure urgenti per la crescita del Paese", laddove riordina la normativa relativa al sostegno dei consorzi, introducendo la fattispecie del consorzio per l'internazionalizzazione, e abrogando la legge 83/89.
- il Decreto del Ministro per lo Sviluppo Economico del 22 Novembre 2012, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 17, del 21 gennaio 2013;
- il Decreto del Direttore generale per le politiche di internazionalizzazione e la promozione degli scambi, dell'11 gennaio 2013, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 17, del 21 gennaio 2013;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 631 del 21 maggio 2013 recante "Approvazione disciplinare per l'accreditamento istituzionale dei consorzi export della Regione Emilia-Romagna";

Considerato che:

- L'Assessorato attività produttive - Servizio Sprint-ER - nell'ambito di una ampia azione di miglioramento della performance operativa e della specializzazione dei Consorzi export della Regione Emilia-Romagna, in occasione dell'avvio del nuovo PRAP 2012-2015, ha deciso di introdurre un sistema di qualificazione dell'offerta attraverso l'Accreditamento Istituzionale inteso come richiesta, da parte di Autorità Pubbliche, a soggetti che erogano servizi di dimostrare i livelli qualitativi delle prestazioni/servizi erogati al fine di poter stipulare rapporti contrattuali e/o conseguire finanziamenti;
- La Regione Emilia-Romagna intende caratterizzare i Consorzi per l'internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna attraverso un idoneo strumento di qualificazione (Accreditamento istituzionale);
- con la succitata deliberazione di Giunta Regionale n. 631 del 21 maggio 2013 la Regione Emilia-Romagna ha approvato il disciplinare per l'accreditamento dei Consorzi export della regione Emilia-Romagna;

- a partire da agosto 2014 ha avuto inizio la seconda fase del percorso intrapreso dalla Regione Emilia-Romagna in vista del completamento del procedimento di Accreditamento Istituzionale dei Consorzi Export denominati poi Consorzi per l'Internazionalizzazione in attuazione alla Legge 134/2012 su menzionata, con l'elaborazione dei requisiti necessari ai fini dell'accreditamento Advanced Level, inteso come Accreditamento definitivo con validità triennale, secondo criteri e procedure da formalizzare con l'emanazione di un apposito disciplinare da parte della Regione Emilia-Romagna.
- i lavori per il perfezionamento degli strumenti gestionali e tecnico-operativi per l'attivazione della procedura di accreditamento "Advanced Level" da parte dei Consorzi per l'internazionalizzazione interessati sono stati espletati grazie ad un gruppo di lavoro composto dai referenti dei Consorzi per l'internazionalizzazione rappresentativi di tutte le tipologie dei Consorzi per l'internazionalizzazione, da un soggetto terzo con competenze in materia di accreditamento e certificazione e sui sistemi di gestione aziendale che ha espletato le funzioni di assistenza tecnica e da funzionari regionali del Servizio "Sportello regionale per l'internazionalizzazione delle imprese" oltre al coinvolgimento del Dirigente del Servizio;
- la finalità del gruppo di lavoro è stata quella di tradurre i requisiti previsti per l'Accreditamento istituzionale Advanced Level e il risultato è stato formalizzato in un documento tecnico-operativo per l'agevole interpretazione dei requisiti al fine della conseguente efficace applicazione all'interno dell'organizzazione. Operativamente, a partire dalla check-list "Advanced Level" sono stati definiti, per ciascun requisito: il rationale, i criteri applicativi e le evidenze oggettive. Il rationale è stato proposto dall'ente certificatore che lo ha illustrato al Gruppo di Lavoro trasferendo la filosofia e lo spirito del requisito mutuato dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015. Criteri applicativi ed evidenze oggettive sono stati proposti dal gruppo di lavoro e discussi e condivisi in forma collegiale;
- Il Disciplinare prodotto ha validità per tutti i Consorzi per l'Internazionalizzazione regionali, senza discriminazione e in possesso dei requisiti ulteriori di qualificazione (requisiti Entry Level e requisiti Advanced Level) che faranno domanda di Accreditamento Istituzionale all'Assessorato attività produttive - Servizio Sprint-ER;
- il Disciplinare ricomprendendo anche i requisiti Entry Level sostituisce integralmente il precedente disciplinare approvato con succitata Deliberazione di Giunta Regionale 631/2013;
- si ripropongono in Appendice 1 i requisiti Entry Level rimasti invariati rispetto alla succitata Deliberazione di Giunta Regionale 631/2013 se non per l'aggiornamento dovuto dalla fattispecie del Consorzio per l'internazionalizzazione rispetto alla fattispecie del Consorzio Export.

Ritenuto di approvare il disciplinare per l'Accreditamento istituzionale dei Consorzi per l'internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna nonché le Appendici 1 e 2 parti integranti del disciplinare;

Ritenuto altresì opportuno demandare a successivi atti del Dirigente regionale competente per materia:

- l'approvazione di modifiche correttive ed integrative di carattere tecnico che si rendessero necessarie per sanare eventuali errori o incongruenze o per meglio definire elementi di dettaglio del bando, comunque non alterando i criteri e i principi desumibili

dal disciplinare di accreditamento stesso;

Visti:

- il D.Lgs n. 118/2011 avente ad oggetto "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42" e successive modifiche e integrazioni;
- il D.Lgs n. 159/2011 avente ad oggetto "Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13/08/2010, n. 136" ed in particolare l'art. 83;
- il D.Lgs n. 218/2012 recante disposizioni integrative e correttive al D.Lgs n. 159/2011;
- il D.Lgs n. 153/2014 recante Ulteriori disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159, recante codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136;
- la L. 13 agosto 2012, n. 136 avente ad oggetto "Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia" e successive modifiche;
- la determinazione dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture del 07 luglio 2011, n. 4 recante: "Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136";
- la L. 16 gennaio 2003, n. 3 avente ad oggetto "Disposizioni ordinamentali in materia di pubblica amministrazione";
- il D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e successive modifiche ed in particolare l'art. 26;
- la Determinazione del Direttore Generale alle Attività Produttive, Commercio, Turismo n. 1269 del 29/01/2016 recante "Conferimento incarichi dirigenziali presso la Direzione Generale Attività produttive, commercio, turismo".
- la determinazione n. 7288/2016 avente ad oggetto "Assetto organizzativo della Direzione Generale "Economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa" in attuazione della deliberazione di Giunta regionale n. 622/2016. Conferimento incarichi dirigenziali in scadenza al 30.04.2016"

Visti altresì:

- la L.R. 15 novembre 2001, n. 40 "Ordinamento contabile della Regione Emilia-Romagna, abrogazione delle L.R. 6 luglio 1977, n. 31 e 27 marzo 1972, n. 4", per quanto applicabile;
- la L.R. 26 novembre 2001 n. 43 "Testo unico in materia di

organizzazione e di rapporti di lavoro nella Regione Emilia-Romagna", e successive modificazioni e integrazioni;

- la deliberazione di Giunta regionale n. 2416 del 29/12/2008, recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali. Adempimenti conseguenti alla 999/2008. Adeguamento e aggiornamento della delibera n. 450/2007, e successive modifiche";
- la deliberazione della Giunta regionale n. 2259 del 28 dicembre 2015 "Approvazione del documento tecnico di accompagnamento e del bilancio finanziario gestione di previsione della Regione Emilia-Romagna 2016 - 2018";
- la deliberazione della Giunta regionale n. 106/2016;
- la deliberazione di Giunta regionale 2189/2015 recante "Linee di indirizzo per la riorganizzazione della macchina amministrativa regionale";
- la deliberazione di Giunta regionale n. 270/2016 avente ad oggetto "Attuazione prima fase della riorganizzazione avviata con delibera 2189/2015";
- la deliberazione di Giunta regionale n. 622/2016 "Attuazione seconda fase della riorganizzazione avviata con delibera 2189/2015";
- la deliberazione di Giunta regionale 56/2016 recante "Affidamento degli incarichi di direttore generale della giunta regionale, ai sensi dell'art. 43 della L.R. 43/2001";
- la deliberazione di Giunta regionale n. 66/2016

Dato atto del parere allegato;

Su proposta dell'Assessore competente per materia;

A voti unanimi e palesi

delibera:

1. di approvare, a seguito di quanto esposto in premessa e qui integralmente richiamato, il disciplinare per l'accreditamento dei Consorzi per l'internazionalizzazione della regione Emilia-Romagna, di cui all'allegato 1), e le relative appendici 1 e 2, parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;
2. di dare atto che, dopo la concessione dei contributi, la struttura regionale competente dovrà provvedere alla pubblicazione prevista dal D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte di pubbliche amministrazioni", artt. 15, 22 e 26, e della propria deliberazione n. 66/2016;
3. di pubblicare la presente deliberazione e i relativi allegati nel Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna e di disporre che la stessa deliberazione sia diffusa tramite il sito internet <http://imprese.regione.emilia-romagna.it/internazionalizzazione>



Assessorato Attività produttive, piano energetico e sviluppo sostenibile,  
economia verde, edilizia, autorizzazione unica integrata

Servizio Sportello regionale per l'Internazionalizzazione delle Imprese  
(Sprint-ER)

DISCIPLINARE PER L'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE DEI CONSORZI  
PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA  
2016



	ACCREDITAMENTO DEI CONSORZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA	
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 1. PREMESSA

L'Assessorato attività produttive - Servizio Sprint-ER - nell'ambito di una ampia azione di miglioramento della performance operativa e della specializzazione dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia-Romagna, in occasione dell'avvio del nuovo PRAP 2012-2015, ha deciso di introdurre un sistema di qualificazione dell'offerta attraverso l'Accreditamento Istituzionale inteso come richiesta, da parte di Autorità Pubbliche, a soggetti che erogano servizi di dimostrare i livelli qualitativi delle prestazioni/servizi erogati al fine di poter stipulare rapporti contrattuali e/o conseguire finanziamenti.

La Regione Emilia-Romagna intende caratterizzare i Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione Emilia Romagna attraverso un idoneo strumento di qualificazione (Accreditamento istituzionale), con lo scopo di:

- promuovere un generale processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi a supporto dell'internazionalizzazione delle micro, piccole e medie imprese della Regione Emilia-Romagna;
- garantire l'affiancamento strutturato e continuativo alle MPMI regionali da parte di strutture qualificate e specializzate settorialmente;
- migliorare l'immagine del sistema produttivo regionale sui mercati internazionali;
- creare una rete di Consorzi per l'Internazionalizzazione specializzati settorialmente in grado di supportare l'Autorità Regionale nell'attuazione delle strategie in ambito di internazionalizzazione.

I Consorzi per l'Internazionalizzazione accreditati potranno beneficiare dei seguenti vantaggi competitivi:

- accedere a contributi regionali annuali a fondo perduto (limitatamente alle risorse disponibili);
- essere selezionati come partner specializzati della Regione Emilia Romagna per iniziative di internazionalizzazione;
- essere inseriti nei programmi promozionali annuali e nelle iniziative regionali a maggior valore aggiunto

L'accREDITAMENTO, sarà richiesto congiuntamente alla domanda di contributo a valere sui bandi per il sostegno a progetti e percorsi di internazionalizzazione delle imprese presentati dai Consorzi per l'internazionalizzazione e ne costituirà elemento necessario per accedere ai benefici regionali.

	<p style="text-align: center;">ACCREDITAMENTO DEI CONSORZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

## 2. BENEFICIARI

Sono considerati Consorzi per l'Internazionalizzazione regionali:

- **Consorzi per l'internazionalizzazione di cui alla Legge 7 agosto 2012, n. 134**, costituiti ai sensi degli articoli 2602 e 2612 e seguenti del codice civile o in forma di società consortile o cooperativa da PMI industriali, artigiane, turistiche, di servizi e agroalimentari aventi sede in Italia; possono, inoltre, partecipare imprese del settore commerciale; è ammessa la partecipazione di enti pubblici e privati, di banche e di imprese di grandi dimensioni, purché non fruiscono dei contributi pubblici. Hanno per oggetto la diffusione internazionale dei prodotti e dei servizi delle piccole e medie imprese nonché il supporto alla loro presenza nei mercati esteri anche attraverso la collaborazione e il partenariato con imprese estere. Nelle attività dei consorzi per l'internazionalizzazione funzionali al raggiungimento dell'oggetto sono ricomprese le attività relative all'importazione di materie prime e di prodotti semilavorati, alla formazione specialistica per l'internazionalizzazione, alla qualità, alla tutela e all'innovazione dei prodotti e dei servizi commercializzati nei mercati esteri, anche attraverso marchi in contitolarità o collettivi. Il fondo consortile deve risultare interamente sottoscritto, versato almeno per il 25%, formato da singole quote di partecipazione non inferiori a € 1.250,00 e non superiori al 20% del fondo stesso.

Per Consorzi per l'Internazionalizzazione **regionali** si intendono i Consorzi di solo MPMI aventi sede legale in Emilia-Romagna che, per l'intera durata del progetto, annoverino non più del 25% delle imprese associate con sede legale al di fuori dall'Emilia Romagna.

Devono inoltre essere costituiti da almeno otto imprese fra loro indipendenti (ovvero non associate o collegate fra di loro); possono essere costituiti da non meno di cinque imprese qualora si tratti di consorzi e società consortili artigiane di cui all'articolo 6 della legge 8 agosto 1985 n.443.

## 3. SCOPO

Il presente Disciplinare stabilisce le fasi e le regole principali per la concessione dell' "Accreditamento Istituzionale".

Potranno fare domanda di accreditamento i Consorzi per l'Internazionalizzazione regionali così definiti:

- I Consorzi per l'Internazionalizzazione regionali di cui alla Legge 7 agosto 2012, n. 134.

## 4. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Disciplinare ha validità per tutti i Consorzi per l'Internazionalizzazione regionali, senza discriminazione, (a meno che non siano sottoposti a provvedimenti legali che impediscano l'erogazione dei servizi offerti), e in possesso dei requisiti ulteriori di qualificazione (requisiti Entry Level e requisiti Advanced Level riportati in allegato) che faranno domanda di Accreditamento Istituzionale all'Assessorato attività produttive – Servizio Sprint-ER.

	<p>ACCREDITAMENTO DEI CONSORZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

La struttura che intende accreditarsi deve dimostrare di possedere l'insieme dei requisiti strutturali, di tipo professionale, di dotazione del personale e di tipo gestionale-organizzativo necessari per svolgere le funzioni di governo, gestione ed erogazione dei servizi pertinenti.

Ai fini dell'Accreditamento Istituzionale ogni Consorzio dovrà identificare con precisione il proprio ambito applicativo scegliendo uno e uno solo dei seguenti ambiti:

- Consorzio per l'Internazionalizzazione Territoriale: Consorzio finalizzato alla promozione di un territorio tramite una strategia e un programma promozionale multidisciplinare;
- Consorzio per l'Internazionalizzazione Mono-Settoriale: Consorzio specializzato con la finalità di coinvolgere in modo diretto la totalità degli associati in tutte le iniziative programmate;
- Consorzio per l'Internazionalizzazione Pluri-Settoriale: Consorzio con identificazione di massimo 3 sotto - settori attorno ai quali di volta in volta aggregare in modo diretto gli associati in tutte le iniziative programmate (solo in via transitoria fino a tutto il 2015);
- Consorzio per l'Internazionalizzazione Paese: Consorzio finalizzato al coinvolgimento di tutti gli associati in attività focalizzate su un solo paese.

## 5. DEFINIZIONI

**ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE:** Procedimento con cui un Organismo riconosciuto attesta formalmente la competenza di un'Organizzazione a svolgere funzioni specifiche.

**AUDIT:** Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri di riferimento sono stati soddisfatti.

**CONFORMITÀ:** Rispondenza di un prodotto, processo o servizio ai requisiti specificati.

**RILIEVO:** non conformità o raccomandazione.

**NON CONFORMITÀ:** Mancato soddisfacimento di un requisito a seguito dell'analisi dei rilievi riscontrati nell'attività di audit.

**RACCOMANDAZIONE:** Deviazione parziale o assenza parziale di requisiti riscontrata sulla base di evidenze oggettive, a seguito delle attività di valutazione.

**GRUPPO DI VERIFICA ISPETTIVA (GVI):** Uno o più valutatori qualificati che eseguono un audit.

**COMITATO DI ACCREDITAMENTO:** è l'organo consultivo (senza assegni) di cui la RER si avvale (tramite deliberazione della Giunta) per assumere le decisioni relative al processo di Accredimento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione. Il CA è composto da: 2 rappresentanti della RER, 1 professore universitario scelti tramite Manifestazione di Interesse, 1 rappresentante delle Associazioni degli Enti di Certificazione e dei Laboratori Accreditati.

## 6. RUOLI E RESPONSABILITÀ

L'Accreditamento Istituzionale è rilasciato dalla Regione Emilia-Romagna, (nel seguito Regione), che si avvale, per il rilascio dell'Accreditamento definitivo, (Advanced Level), della

	<b>ACCREDITAMENTO DEI CONSORZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA</b>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

collaborazione di un soggetto terzo indipendente per lo svolgimento dell'attività di audit per l'Accreditamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione.

La Regione mantiene il pieno controllo e la piena responsabilità sull'intero processo di Accreditamento Istituzionale (rilascio, mantenimento o revoca).

## 7. FASI DEL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

Il processo di Accreditamento Istituzionale si sviluppa in due fasi successive, Entry Level ed Advanced Level:

- Entry Level – Definisce requisiti di ingresso che rappresentano il primo livello per conseguire il successivo accreditamento definitivo. I requisiti Entry Level sono necessari per conseguire l'accREDITAMENTO provvisorio con validità annuale. Tali requisiti sono dichiarati in autocertificazione da parte del Presidente del Consorzio e verificati in back office dall'Autorità regionale. Sono di natura quantitativa e attengono ad aspetti strutturali e di dotazione di personale qualificato. I requisiti richiesti sono riportati in allegato a questo documento.
- Advanced Level – Definisce requisiti necessari per conseguire l'accREDITAMENTO definitivo con validità triennale, soggetto a sorveglianza periodica. I requisiti Advanced Level sono verificati presso il Consorzio per l'Internazionalizzazione da parte di un soggetto terzo indipendente in nome e per conto dall'Autorità regionale che decide in merito all'accREDITABILITÀ o meno del soggetto interessato sentito il parere di un Comitato di AccREDITAMENTO rappresentativo delle parti interessate. Sono di natura qualitativa e attengono ad aspetti organizzativi e gestionali. I requisiti richiesti verranno approvati con successiva delibera.

### 7.1 DOMANDA DI ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

Il processo di AccREDITAMENTO Istituzionale viene avviato dalla struttura richiedente mediante richiesta inoltrata alla Regione.

La domanda di AccREDITAMENTO Istituzionale viene presentata esclusivamente mediante la compilazione del modello "Domanda di AccREDITAMENTO Istituzionale" nella revisione vigente all'atto della domanda di contributo.

Nella domanda di AccREDITAMENTO Istituzionale il soggetto richiedente deve specificare il tipo di AccREDITAMENTO richiesto, Entry o Advanced Level. Dal momento della presentazione della domanda la struttura richiedente si impegna a fornire tutto il supporto necessario per la conduzione delle attività previste, inclusa la messa a disposizione della documentazione necessaria allo svolgimento delle varie fasi.

#### 7.1.1 ENTRY LEVEL

In caso di domanda di AccREDITAMENTO Istituzionale Entry Level, la Regione effettua la valutazione della adeguatezza e della completezza dell'autocertificazione prodotta da parte del Presidente del Consorzio in riferimento ai requisiti Entry Level (allegati al presente disciplinare).

	<p style="text-align: center;">ACCREDITAMENTO DEI CONSORZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

La Regione può richiedere una revisione della documentazione, nonché eventuali integrazioni e/o specificazioni che la struttura è tenuta a trasmettere nei modi e nei tempi indicati.

La struttura interviene fornendo le integrazioni e/o specificazioni necessarie alla Regione per che procedere con la valutazione in merito all'accreditabilità della struttura.

La Regione può esprimersi in termini di:

- Rilascio dell'Accreditamento Entry Level: la struttura viene accreditata in assenza di non conformità rispetto ai requisiti definiti e viene iscritta all'elenco dei Consorzi per l'Internazionalizzazione accreditati. L'Accreditamento Entry Level ha validità annuale.
- Diniego dell'Accreditamento Entry Level: la struttura non viene accreditata per la generalizzata inadeguatezza della stessa rispetto ai requisiti definiti. E' appellabile al Comitato di Accreditamento.

#### 7.1.2 ADVANCED LEVEL

A un anno da conseguimento dell'Accreditamento Istituzionale Entry Level, le Strutture che intendono partecipare ai successivi bandi, sono tenute a presentare domanda alla Regione di Accreditamento Istituzionale Advanced Level.

La domanda di Accreditamento Istituzionale Advanced Level dovrà essere presentata contestualmente alla nuova domanda di Accreditamento Entry Level nel caso quest'ultimo sia decaduto per spirare dei termini.

In caso di domanda di Accreditamento Istituzionale Advanced Level, la Regione effettua la valutazione della ammissibilità della domanda e avvia il procedimento per la verifica presso il Consorzio per l'Internazionalizzazione del possesso dei relativi requisiti.

#### 7.2. RIFERIMENTI NORMATIVI PER L'ATTIVITÀ DI VERIFICA

La verifica presso il Consorzio per l'Internazionalizzazione del possesso dei requisiti Advanced Level è condotta secondo le seguenti norme internazionali:

- ISO/IEC 17020 "Criteri generali per il funzionamento dei vari tipi di organismi che effettuano attività di ispezione"
- ISO/IEC 17021 "Valutazione della Conformità - Requisiti per gli Organismi che effettuano audit e certificazione dei Sistemi di Gestione"
- UNI EN ISO 19011 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione"

#### 7.2.2 PIANIFICAZIONE E CONDUZIONE DELL'AUDIT DI ACCREDITAMENTO

L'audit per il conseguimento dell'accREDITAMENTO Advanced Level viene programmato in accordo con la struttura e affidato ad un Gruppo di Verifica Ispettiva (di seguito GVI) i cui membri sono opportunamente qualificati. La composizione del GVI viene comunicata alla struttura, che può fare richiesta motivata di sostituzione dei componenti del GVI qualora sussistano oggettive e documentate situazioni di incompatibilità.

Al GVI viene conferito il mandato di esaminare la struttura, al fine di:

	<p>ACCREDITAMENTO DEI CONSORZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- verificare che essa soddisfi tutti i requisiti previsti per l'Accreditamento Istituzionale Advanced Level;
- verificare che le procedure siano adeguate rispetto ai requisiti Advanced Level e correttamente applicate.

GVI è tenuto inoltre a verificare secondo criteri di campionamento definiti, la veridicità delle autodichiarazioni rilasciate dal Consorzio per l'internazionalizzazione in fase di presentazione della domanda al bando per il sostegno a progetti e percorsi di internazionalizzazione delle imprese.

All'inizio di ogni Audit, il GVI conduce una riunione iniziale, alla presenza dei rappresentanti della struttura. Eventuali consulenti della struttura possono partecipare come osservatori all'Audit.

L'audit è dedicato alla valutazione del funzionamento del sistema di gestione della struttura, attraverso colloqui con il personale, osservazioni delle attività svolte, esame delle registrazioni.

L'Audit di accreditamento ha l'obiettivo di valutare lo stato di conformità dell'organizzazione della struttura rispetto ai requisiti Advanced Level definiti della Regione ai fini del rilascio dell'Accreditamento Istituzionale definitivo.

Tutti i rilievi che emergono nel corso dell'Audit vengono riferiti contestualmente all'interlocutore della struttura valutata.

I risultati dell'Audit, espressi sotto forma di rilievi (non conformità e/o raccomandazioni), vengono presentati e discussi nella riunione finale alla presenza della Direzione della struttura valutata. Il responsabile del GVI lascia alla struttura valutata copia del rapporto di Audit, sottoscritto dalla struttura stessa. Il GVI non esprime in alcun modo valutazioni in merito all'accreditabilità della struttura.

Il GVI trasmette i risultati dell'Audit (rapporto di Audit) alla Regione la quale, avvalendosi del parere del Comitato di Accredimento (di seguito CA) istituito su nomina della Regione stessa, dispone con proprio atto il rilascio o meno dell'accreditamento definitivo.

La delibera della Regione può essere espressa in termini di:

- Rilascio dell'Accreditamento Advanced Level: la struttura viene qualificata avendo dimostrato una sostanziale conformità rispetto ai requisiti Advanced Level ed avendo presentato un piano di azioni correttive adeguato per la soluzione delle non conformità, ove presenti. La struttura viene iscritta all'elenco dei Consorzi per l'Internazionalizzazione accreditati. L'Accreditamento Advanced Level ha validità triennale.
- Diniego dell'Accreditamento Advanced Level: la struttura non viene accreditata per la generalizzata inadeguatezza della stessa rispetto ai requisiti Advanced Level definiti. E' appellabile al Comitato di Accredimento.

## 8. IL COMITATO DI ACCREDITAMENTO (CA)

E' l'organo consultivo di cui la RER si avvale per assumere le decisioni relative al processo di Accredimento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione. Il CA è composto da: 2 rappresentanti della RER, 1 professore universitario scelti tramite Manifestazione di Interesse, 1 rappresentante delle Associazioni degli Enti di Certificazione e dei Laboratori Accreditati.

Nello specifico, il CA svolge le seguenti attività:

	<b>ACCREDITAMENTO DEI CONSORZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA</b>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- esprime il proprio parere per il rilascio (mantenimento, sospensione, revoca) dell'accREDITAMENTO istituzionale, fornendo garanzie circa l'indipendenza, l'imparzialità e l'assenza di discriminazione nelle decisioni prese;
- valorizza e promuove i valori dell'accREDITAMENTO istituzionale, sia formulando proposte di modifica e miglioramenti del processo di accREDITAMENTO, sia diffondendo in tutte le sedi in cui ciò sia possibile la conoscenza dello schema di accREDITAMENTO;
- riesamina eventuali pratiche già esaminate, su specifica richiesta scritta da parte dei Consorzi per l'Internazionalizzazione interessati;
- analizza casi di eventuali riserve, reclami, ricorsi o contenziosi, la loro gestione e risoluzione.

### **9. GESTIONE DELL'ELENCO DEI SOGGETTI ACCREDITATI**

Con la concessione dell'AccREDITAMENTO Istituzionale, la struttura viene contestualmente inserita nell'Elenco dei soggetti accREDITATI, che riporta il livello di accREDITAMENTO della struttura (Entry Level o Advanced Level), tenuto aggiornato a cura della Regione.

### **10. DURATA DELL'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**

L'AccREDITAMENTO Istituzionale Entry Level ha validità annuale dalla data del provvedimento di rilascio e comporta, allo scadere dei termini di validità, la richiesta da parte della struttura interessata dell'AccREDITAMENTO Istituzionale Advanced Level.

L'AccREDITAMENTO Istituzionale Advanced Level ha validità triennale dalla data del provvedimento di rilascio e non è rinnovato tacitamente.

### **11. VIGILANZA, SOSPENSIONE, REVOCA E RINNOVO DELL'ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE**

Nel corso di validità del provvedimento di AccREDITAMENTO Istituzionale (Entry e/o Advanced Level), la Regione può verificare in ogni momento la permanenza dei requisiti per l'AccREDITAMENTO Istituzionale con le modalità previste dal presente Disciplinare.

Nel caso venga riscontrata la perdita di uno o più requisiti previsti, la Regione diffida la struttura accREDITATA a provvedere tempestivamente alla regolarizzazione (previa concessione di un congruo termine per presentare osservazioni e controdeduzioni).

Il termine per la regolarizzazione da parte della struttura viene fissato in relazione alla complessità organizzativa e in relazione al tipo e numero di non conformità riscontrata dalla Regione, comunque non inferiore a 30 giorni.

Trascorso tale termine, la Regione può procedere con la:

- conferma dell'AccREDITAMENTO Istituzionale;
- sospensione dell'AccREDITAMENTO Istituzionale (fino al ripristino dei requisiti). Il termine massimo di durata della sospensione è di 6 mesi dalla notifica di sospensione. Inoltre lo stato di sospensione viene contrassegnato all'interno dell'albo delle strutture accREDITATE. La riattivazione dell'accREDITAMENTO avviene secondo modalità di valutazione stabilite dalla Regione;
- revoca dell'AccREDITAMENTO Istituzionale (perdita irreversibile di uno o più requisiti per l'AccREDITAMENTO).

	<p>ACCREDITAMENTO DEI CONSORZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

L'Accreditamento Istituzionale può essere revocato anche su richiesta della struttura.

La revoca comporta la cancellazione dall'albo delle strutture accreditate.

Prima dello scadere dei 3 anni di validità dell'Accreditamento Istituzionale Advanced Level, la Regione invia una comunicazione specifica alla struttura in merito alle modalità di rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale. La struttura ha 30gg di tempo per dar seguito alla sua intenzione di rinnovare l'Accreditamento Istituzionale, decorsi tali termini l'Accreditamento è da considerarsi decaduto con conseguente cancellazione dall'elenco delle strutture accreditate.

## 12. IMPEGNI DELLA STRUTTURA

Dal momento della presentazione della domanda di Accreditamento, la struttura deve:

- consentire il corretto svolgimento delle attività di verifica nei tempi, nei modi e nei contenuti indicati nelle notifiche ufficiali
- garantire la presenza del personale responsabile delle attività verificate, assegnando a rappresentanti della struttura stessa il compito di dare il necessario supporto ai componenti del GVI
- fornire il supporto necessario per la conduzione delle valutazioni
- consentire l'accesso a tutti i luoghi inerenti l'attività della struttura da sottoporre a verifica, e alla documentazione pertinente, incluse registrazioni relative a contratti con utenti e stati di avanzamento di programmi di attività
- rendere disponibile la documentazione ritenuta necessaria dall'organismo di ispezione per l'espletamento delle attività di audit
- consentire interviste non presidiate del personale coinvolto nelle suddette attività

Le strutture facenti parte dell'Elenco dei soggetti accreditati sono tenute inoltre a informare la Regione, in maniera formale e tempestiva, di ogni variazione strutturale ed organizzativa apportata successivamente alla concessione dell'Accreditamento Istituzionale Entry o Advanced Level.

La Regione, sentito eventualmente il parere del Comitato di Accreditamento, valuterà il permanere o meno delle condizioni che hanno consentito la concessione dell'Accreditamento Istituzionale, con l'eventuale ricorso ad un Audit supplementare.

## 13. MODIFICHE AI REQUISITI PER L'ACCREDITAMENTO

Eventuali modifiche dei requisiti per l'accREDITAMENTO, vengono comunicate formalmente dalla Regione alle strutture, le quali, qualora non intendano conformarsi alle modifiche introdotte, avranno facoltà di rinuncia nei trenta giorni successivi alla comunicazione delle modifiche. Decorso tale termine le modifiche si riterranno accettate.

Le date per l'entrata in vigore delle modifiche vengono definite dalla Regione consentendo alle strutture un tempo ragionevole per adeguarsi. La Regione definirà, sentito il parere del Comitato di Accreditamento, le modalità di verifica degli adattamenti resesi necessari presso le strutture accreditate.

	ACCREDITAMENTO DEI CONSORZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA	
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

#### **14. RECLAMI E RICORSI**

Eventuali reclami relativi all'iter di accreditamento possono essere presentati alla Regione che li valuterà nell'ambito del Comitato di Accreditamento. Il CA avrà il compito di esaminare e decidere in materia di reclami, ricorsi e altri contenziosi avverso le deliberazioni assunte in materia di accreditamento.

Verranno presi in considerazione solo i reclami presentati in forma scritta.

Al ricorrente verrà fornita risposta scritta.

#### **15. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati raccolti saranno trattati ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2013, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali, esclusivamente nell'ambito della presente procedura.

**APPENDICE 1**

**Accreditamento Consorzi per l'internazionalizzazione  
Regione Emilia Romagna**

**REQUISITI ENTRY LEVEL**

**Standard di tipo Strutturale e Professionale**

## **GENERALITA'**

### **Definizione di Consorzio per l'internazionalizzazione regionale**

Sono considerati consorzi per l'internazionalizzazione:

- **Consorzi per l'internazionalizzazione di cui alla Legge 7 agosto 2012, n. 134**, costituiti ai sensi degli articoli 2602 e 2612 e seguenti del codice civile o in forma di società consortile o cooperativa da PMI industriali, artigiane, turistiche, di servizi e agroalimentari aventi sede in Italia; possono, inoltre, partecipare imprese del settore commerciale; è ammessa la partecipazione di enti pubblici e privati, di banche e di imprese di grandi dimensioni, purché non fruiscano dei contributi pubblici. Hanno per oggetto la diffusione internazionale dei prodotti e dei servizi delle piccole e medie imprese nonché il supporto alla loro presenza nei mercati esteri anche attraverso la collaborazione e il partenariato con imprese estere. Nelle attività dei consorzi per l'internazionalizzazione funzionali al raggiungimento dell'oggetto sono ricomprese le attività relative all'importazione di materie prime e di prodotti semilavorati, alla formazione specialistica per l'internazionalizzazione, alla qualità, alla tutela e all'innovazione dei prodotti e dei servizi commercializzati nei mercati esteri, anche attraverso marchi in contitolarità o collettivi. Il fondo consortile deve risultare interamente sottoscritto, versato almeno per il 25%, formato da singole quote di partecipazione non inferiori a € 1.250,00 e non superiori al 20% del fondo stesso.
  
- I consorzi per l'internazionalizzazione per essere definiti regionali devono avere sede legale in Emilia-Romagna che, per l'intera durata del progetto, annoverino non più del 25% delle imprese associate con sede legale al di fuori dall'Emilia Romagna.
  
- Devono inoltre essere costituiti da almeno otto imprese fra loro indipendenti (ovvero non associate o collegate fra di loro); possono essere costituiti da non meno di cinque imprese qualora si tratti di consorzi e società consortili artigiane di cui all'articolo 6 della legge 8 agosto 1985 n.443.

### **Criteri di classificazione dei Consorzi per l'internazionalizzazione per l'Accreditamento:**

- ✔ Consorzio per l'internazionalizzazione Territoriale: Consorzio finalizzato alla promozione di un territorio tramite una strategia e un programma promozionale multidisciplinare
  
- ✔ Consorzio per l'internazionalizzazione Mono-Settoriale: Consorzio specializzato con la finalità di coinvolgere in modo diretto la totalità degli associati in tutte le iniziative programmate
  
- ✔ Consorzio per l'internazionalizzazione Pluri-Settoriale: Consorzio con identificazione di massimo 3 sotto - settori attorno ai quali di volta in volta aggregare in modo diretto gli associati in tutte le iniziative programmate

(crocettare solo una tipologia)

**Criteri di identificazione dei Settori Merceologici:**

(specificare i settori merceologici utilizzando i codici ATECO 2007):

Nota Bene:

Tale classificazione identificherà l'ambito di Ambito di Accreditamento Istituzionale quindi i settori di ammissibilità dei programmi annuali.

**STANDARD DI TIPO STRUTTURALI**

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve essere dotato di una propria sede direzionale e operativa**

(fornire autodichiarazione e conservare, presso la sede del Consorzio, contratto di proprietà, o affitto locali, o documentazione equivalente da cui si evinca il soddisfacimento del requisito).

- Qualora il Consorzio per l'internazionalizzazione abbia sede presso una consorziata o presso l'associazione imprenditoriale di riferimento, i locali in uso del Consorzio per l'internazionalizzazione devono essere riconoscibili e identificabili attraverso l'utilizzo di opportuna segnaletica.

(fornire autodichiarazione e disporre, presso la sede del Consorzio, di DVD che evidenzino il soddisfacimento del requisito).

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve avere un proprio marchio consortile adeguato al mercato di riferimento e utilizzabile a livello internazionale**

(fornire autodichiarazione e conservare, presso la sede del Consorzio, il marchio del Consorzio ed eventuali promo per il mercato target).

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve possedere un proprio sito web**, disponibile anche nella lingua ufficiale del paese target di riferimento per le attività promozionali oppure, in alternativa, in lingua inglese. Il sito web deve poter essere aggiornato in remoto e deve essere mantenuta traccia degli aggiornamenti che devono essere almeno 10 all'anno.

(specificare indirizzo del sito).

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve disporre di materiale informativo / pubblicitario almeno in lingua inglese**

(fornire autodichiarazione e conservare, presso la sede del Consorzio, il materiale informativo/pubblicitario disponibile).

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve avere un indirizzo di posta elettronica e una linea telefonica dedicata**

(specificare indirizzo di posta elettronica e numero di telefono)

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve avere la posta elettronica certificata e la firma digitale**

(fornire autodichiarazione, specificando indirizzo di posta elettronica certificata).

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve garantire almeno 6 ore di apertura al giorno dal lunedì al venerdì**

(fornire autocertificazione)

#### **STANDARD DI TIPO PROFESSIONALE e di DOTAZIONE DEL PERSONALE**

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione dovrà essere dotato di un organo con funzioni deliberative**, (l'assemblea dei consorziati), ed **un organo con funzioni gestorie ed esecutive**, (il Consiglio Direttivo, all'interno del quale andrà eletto il Presidente).

(fornire autodichiarazione – conservare statuto aggiornato presso la sede del Consorzio).

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve chiaramente identificare, all'interno della propria organizzazione, le figure professionali, anche coincidenti, incaricate dei seguenti ruoli:**

- Direttore del Consorzio per l'internazionalizzazione
- Responsabile della comunicazione e dei contatti con l'esterno
- Responsabile Amministrativo
- Responsabile Accreditamento Istituzionale

(fornire autodichiarazione - conservare documentazione da cui si evinca per ciascun ruolo indicato: nome e cognome, relazione dettagliata attività esercitata, responsabilità, tipo di contratto, CV).

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve avere almeno una persona dipendente a tempo pieno o equivalente**

(fornire autodichiarazione – conservare contratti di lavoro del personale che opera all'interno del consorzio).

- **Il Consorzio per l'internazionalizzazione deve avere la disponibilità di una persona che parli e scriva correttamente almeno la lingua inglese**

(fornire autodichiarazione – conservare documentazione a comprova) .



**REQUISITI ADVANCED LEVEL**  
Accreditamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione e Emilia Romagna



*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**

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> <b>Accreditamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione e Emilia Romagna</b>	
<p><b>FINALITA' E STRUTTURA DEL DOCUMENTO</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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: <i>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></p> <p>I requisiti sono inoltre introdotti da un razionale mutuato dai requisiti della norma internazionale <b>ISO 9001:2015</b> che meglio risponde alle esigenze delle organizzazioni che operano nel settore dei servizi, ed in particolare prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maggiore focus sugli obiettivi come driver per il miglioramento e relativa pianificazione per il conseguimento dei risultati attesi</li> <li>- maggior attenzione a clienti, diretti e indiretti, e alle parti interessate</li> <li>- maggior enfasi sulla gestione del rischio e delle opportunità</li> <li>- una più immediata applicabilità per il settore terziario</li> <li>- maggiore flessibilità sul tipo e l'uso della documentazione di sistema, con una semplificazione dei requisiti per le procedure documentali</li> </ul> <p>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.</p>		

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione e 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 controllo 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



**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 RICONTRATE (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:	<i>Verifica della presenza della descrizione del Consorzio delle relative caratteristiche e dei servizi offerti sul Sito Web. Nella</i>	

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

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

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

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

- 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 e Emilia Romagna	
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

2. POLITICA, OBIETTIVI E RIESAME			
REQUISITO	ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI	EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE	REGISTRAZIONE EVIDENZE RISCONTRATE (Registrare NC/Osservazioni)  Eventuali
n.  <b>POLITICA</b>			
2.1  Il Consorzio per l'Internazionalizzazione ha definito la propria politica per la qualità ?	<i>La politica per la qualità è proposta dal Consiglio di Amministrazione e approvata dall'Assemblea dei Soci</i>	<i>Verifica della presenza di un documento ad hoc datato e sottoscritto dal Presidente e/o Direttore del Consorzio (e.i. regolamento interno del Consorzio)</i>	
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 ?	<i>La politica per la qualità è evinta dalla scopo statutario del Consorzio</i>	<i>Verifica della coerenza tra il documento di politica per la qualità e lo scopo statutario del consorzio</i>	
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		<i>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</i>	

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

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

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

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	

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

	<i>seguenti elementi:</i> - valutazione stato di conseguimento degli obiettivi definiti - valutazione andamento dei programmi di attività - analisi eventuali problematiche legate alla gestione degli associati - valutazione opportunità di sviluppo nuove iniziative/attività	<i>consuntiva delle attività)</i>	
2.9	I risultati dell'attività di valutazione comprendono decisioni ed azioni relative al miglioramento dell'organizzazione e delle attività svolte ?  A fronte dell'attività di riesame l'Organo Preposto propone decisioni per il miglioramento in riferimento a: - conferma e/o revisione politica per la qualità - definizione obiettivi per l'anno in corso - definizione nuovo programma attività - azioni di miglioramento e individuazione delle relative risorse necessarie	Verifica della presenza di un documento ad hoc datato e sottoscritto dal Presidente e/o Direttore del Consorzio (e. i. programma promozionale annuale)	

	<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
- promuovere 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

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

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

		<i>esplicitati rapporti gerarchici, responsabilità e autorità delle seguenti funzioni:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Direttore del Consorzio</i></li> <li>- <i>Responsabile della comunicazione e dei contatti con l'esterno</i></li> <li>- <i>Responsabile amministrativo</i></li> <li>- <i>Responsabile Accredитamento Istituzionale</i></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 e 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> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione e Emilia Romagna	
-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

4. RISORSE UMANE E INFRASTRUTTURE			
n.	REQUISITO	ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI	REGISTRAZIONE EVIDENZE RISCONTRATE (Registrare Eventuali NC/Osservazioni)
4.1	<b>RISORSE UMANE</b>  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 ?		<i>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.</i>
4.2	- l'erogazione dell'addestramento necessario per soddisfare le esigenze individuate ?		<i>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</i>

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

4.3	- la conservazione di appropriate registrazioni relative al titolo di studio, all'addestramento, all'abilità ed all'esperienza ?	del Consorzio degli aggiornamenti effettuati. Tale documento riassuntivo dovrà contenere almeno: tipologia del corso, data, sede di svolgimento, durata, periodo di svolgimento	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 e 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

<b>5. COMUNICAZIONE</b>			
<b>REQUISITO</b>	<b>ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI</b>	<b>EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE</b>	<b>REGISTRAZIONE EVIDENZE RISCOENTRATE</b> (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 ?	<i>La politica, gli obiettivi e i risultati raggiunti sono enunciati dal Presidente del Consorzio durante l'assemblea annuale di approvazione del bilancio</i>	<i>Verifica della presenza di verbali di assemblea dei soci o altri documenti, nei quali si evince la diffusione della Politica, obiettivi, risultati raggiunti</i>	
5.2 Le iniziative per stimolare il coinvolgimento degli associati, sono opportunamente documentate ?		<i>Verifica opportune evidenze</i>	

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

<b>COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO</b>			
5.4 Il Consorzio per l'Internazionalizzazione dispone di materiale informativo / pubblicitario tradotto almeno in lingua inglese ?  Tale materiale comprende: - a titolo esemplificativo video, cataloghi, repertori, depliant redatti in lingua inglese ? - un proprio sito web, aggiornato almeno 10 volte all'anno ?		Verifica presenza di materiale pubblicitario tradotto almeno in inglese.  Verifica della presenza della versione inglese del sito web e dei 10 aggiornamenti minimi richiesti	
5.5	- pubblicitaria contemporaneamente il Consorzio e i Consorziati ? - contiene il logo consortile ?	Verifica della presenza di materiale informativo (es. catalogo, depliant, sito web, ecc..) di presentazione del consorzio e delle diverse imprese consorziate  Verifica della presenza del Logo consortile sul sito web e sul materiale informativo	

	<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione e 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 approvigionati all'esterno (rif. requisito 8.4 della ISO 9001:2015)**

L'organizzazione deve assicurarsi che i processi, i prodotti e i servizi approvigionati 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
n.	<b>PIANIFICAZIONE, 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 ?	<i>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.</i>	<i>Verifica registrazioni in verbali assembleari</i>
			<b>REGISTRAZIONE EVIDENZE RICONTRATE</b> (Registrare Eventuali NC/Osservazioni)

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

6.2 Sono conservate opportune registrazioni circa la pianificazione, l'erogazione e le eventuali revisioni delle attività finalizzate alla realizzazione del programma annuale ?	<i>Le attività finalizzate alla realizzazione del programma annuale vengono definite e documentate in sede di Consiglio Direttivo.</i>	Verifica registrazioni in verbali periodici a cura dell'Organo Preposto, circa l'avanzamento delle attività Verifica presenza di strumenti di pianificazione e registrazione stato avanzamento delle attività (per ciascuna iniziativa vanno identificate le principali fasi, scadenze e relativo stato avanzamento)	
6.3 Il programma promozionale annuale è articolato in progetti che forniscono almeno i seguenti elementi: <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>	<i>La presenza di tutti questi elementi viene definita nelle caratteristiche dei bandi e descritta nel dettaglio nei differenti progetti che i Consorzi presentano</i>	Verifica della completezza del progetto rispetto ai requisiti richiesti	

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

6.4	Il programma di promozione annuale prevede la definizione delle risorse umane – finanziarie e tecnologiche per la sua realizzazione ?	<i>La necessità di risorse umane, finanziarie e tecnologiche per la realizzazione del programma viene definita durante il Consiglio Direttivo</i>	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 ?	<i>Le responsabilità del Consorzio sono descritte in un apposito organigramma</i>	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 ?	<i>L'Organo Preposto verbalizza in sede di riunione il livello di attuazione del programma di promozione annuale e di ciascun progetto</i>	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 ?	<i>Le responsabilità sono evidenziate nell'organigramma. I criteri per l'approvvigionamento sono definiti dal Cda/Direttore o da persone delegate.</i>	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 di 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	
-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

<b>7. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>				
	<b>REQUISITO</b>	<b>ESEMPIO CRITERI APPLICATIVI</b>	<b>EVIDENZE OGGETTIVE DA RICERCARE</b>	<b>REGISTRAZIONE EVIDENZE RISONTRATE (Registrare Eventuali NC/Osservazioni)</b>
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 ?	<i>Il Consorzio prende in carico le problematiche di erogazione del servizio ed eventuali reclami, definendo responsabilità e modi di risoluzione</i>	<i>Verifica registrazioni gestione problematiche anche su supporto informatico</i>	
7.2	Il Consorzio per l'Internazionalizzazione ha sviluppato ed attua un sistema di rilevamento del gradimento degli associati sulle attività svolte ?	<i>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</i>	<i>Verifica presenza strumenti rilevamento gradimento</i>	

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

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

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

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

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

		<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione e Emilia Romagna		
	lingua Immagini			
Sito web				
Video				
Archivi immagini/Soci/Consorzio/Anno				
Profilo social network Consorzio				
Testi in lingua				
Logo consorzio				
Logo aziende socie				
Anno				
IN USCITA/soci/non soci/Istituzioni				
IN ARRIVO /soci/non soci/Istituzioni				
	Convocazioni Cda Convocazioni Assemblea Relazione a Assemblea Relazione a Consiglio di Amministrazione Allegati eventuali Verbali			
<b>ASSEMBLEE/CDA/Riunioni di Lavoro</b> Anno				Presidente, in assenza il Vice-Presidente
<b>FIERE</b> Nome fiera Anno_edizione Corrispondenza con aziende partecipanti				

		<b>REQUISITI ADVANCED LEVEL</b> Accredитamento Istituzionale dei Consorzi per l'Internazionalizzazione della Regione e Emilia Romagna																					
	<table border="1"> <tr><td>Corrispondenza con Ente Fiera</td><td></td></tr> <tr><td>Allestimento</td><td></td></tr> <tr><td>Trasporto</td><td></td></tr> <tr><td>Evidenze partecipazione fiera e risultanze</td><td></td></tr> <tr><td>Servizi vari/iniziative promozionali</td><td></td></tr> </table>	Corrispondenza con Ente Fiera		Allestimento		Trasporto		Evidenze partecipazione fiera e risultanze		Servizi vari/iniziative promozionali		<table border="1"> <tr><td>Studio e progettazione del Progetto</td><td></td></tr> <tr><td>Diffusione iniziativa</td><td></td></tr> <tr><td>Raccolta adesioni</td><td></td></tr> <tr><td>Realizzazione</td><td></td></tr> <tr><td>Rendicontazione</td><td></td></tr> </table>	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
Corrispondenza con Ente Fiera																							
Allestimento																							
Trasporto																							
Evidenze partecipazione fiera e risultanze																							
Servizi vari/iniziative promozionali																							
Studio e progettazione del Progetto																							
Diffusione iniziativa																							
Raccolta adesioni																							
Realizzazione																							
Rendicontazione																							
<b>PROGETTI</b>	<table border="1"> <tr><td>Project Management/Progettazione/S.A.L.</td><td>Input di Progetto</td></tr> <tr><td>Presentazione Programma/Progetto</td><td>Impostazione del Progetto</td></tr> <tr><td>Corrispondenza con aziende partecipanti</td><td>Monitoraggio S.A.L.</td></tr> <tr><td>Corrispondenza con partner</td><td></td></tr> <tr><td>Servizi vari</td><td></td></tr> <tr><td>Iniziative promozionali</td><td></td></tr> <tr><td>Evidenza di realizzazione del progetto e risultanze</td><td></td></tr> <tr><td>Rendicontazione</td><td></td></tr> </table>	Project Management/Progettazione/S.A.L.	Input di Progetto	Presentazione Programma/Progetto	Impostazione del Progetto	Corrispondenza con aziende partecipanti	Monitoraggio S.A.L.	Corrispondenza con partner		Servizi vari		Iniziative promozionali		Evidenza di realizzazione del progetto e risultanze		Rendicontazione							
Project Management/Progettazione/S.A.L.	Input di Progetto																						
Presentazione Programma/Progetto	Impostazione del Progetto																						
Corrispondenza con aziende partecipanti	Monitoraggio S.A.L.																						
Corrispondenza con partner																							
Servizi vari																							
Iniziative promozionali																							
Evidenza di realizzazione del progetto e risultanze																							
Rendicontazione																							

**COMUNICATO REDAZIONALE**

Si comunica che con Legge regionale 6 luglio 2009, n. 7 (pubblicata nel BUR n. 117 del 7 luglio 2009) il Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna, dal 1 gennaio 2010, è redatto esclusivamente in forma digitale e consultabile on line. La Regione Emilia-Romagna garantisce l'accesso libero e gratuito a tutti i cittadini interessati tramite il proprio sito **<http://bur.regione.emilia-romagna.it>**

La consultazione gratuita del BURERT dal 1 gennaio 2010 è garantita anche presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico e le Biblioteche della Regione e degli Enti Locali.

Presso i Comuni della Regione è inoltre disponibile in visione gratuita almeno una copia stampata dell'ultimo numero. È sempre possibile richiedere alla Redazione del BURERT l'invio a mezzo posta di una copia della pubblicazione dietro apposito pagamento in contrassegno.