

Disciplinare Tecnico

Sistema di Controllo delle Organizzazioni italiane del Commercio Equo e Solidale



AGiCE2
ASSEMBLEA GENERALE ITALIANA
DEL COMMERCIO EQUO E SOLIDALE

Dalla parte giusta

AGICES Assemblea Generale Italiana Commercio Equo e Solidale

Sede legale: Via Reno 2/d 00198 Roma

tel: 06/44290815

segreteria@agices.org

Revisione 3 del 23/02/2012



Indice

1	Introduzione	3
2	Scopo e campo di applicazione	3
2.1	Scopo	3
2.2	Campo di applicazione	3
3	Valore del Disciplinare e della certificazione	3
4	Sigle e terminologia	4
5	Riferimenti normativi e/o prescrittivi	5
6	Struttura organizzativa e responsabilità	5
6.1	AGICES: storia e breve descrizione	5
6.2	Organi ed organigramma	6
6.3	Responsabilità	7
7	Sistema di Gestione	7
7.1	Politica ed obiettivi di AGICES	8
7.2	Rapporto annuale del Sistema di Controllo	9
7.3	Gestione documenti	9
7.3.1	Tenuta sotto controllo dei documenti	9
7.3.2	Impaginazione	11
7.3.3	Redazione ed approvazione	11
7.3.4	Diffusione	11
7.3.5	Modifiche	12
7.3.6	Archiviazione/Distruzione	12
7.3.7	Archiviazione su supporto magnetico	13
7.3.8	Gestione dei documenti esterni al SG	13
7.3.9	Tenuta sotto controllo delle Registrazioni	13
7.4	Gestione delle non conformità interne e dei reclami	13
7.5	Azioni correttive e preventive	14
7.6	Ricorsi - segnalazioni SAW	15
8	Sistema di Controllo	16
8.1	Organizzazioni italiane di Commercio Equo e Solidale	16
8.2	Organizzazioni di Produttori e/o Esportatori	17
8.3	Verifiche ispettive	18
8.3.1	Pianificazione	19
8.3.2	Qualifica dei valutatori	19
8.3.3	Svolgimento audit di sistema	21
8.3.4	Svolgimento verifiche interne (monitoraggio Soci)	21
9	Utilizzo della certificazione	22
10	Allegati	23



1 Introduzione

Il presente documento descrive il Sistema di Controllo applicato da AGICES alle Organizzazioni del Commercio Equo e Solidale che sono iscritte al Registro. Rappresenta uno strumento che permette di rendere trasparenti, a tutte le parti interessate, le regole e le procedure interne, le quali, se sottoposte a verifica da parte di un Ente terzo, possono portare al rilascio di un Certificato di conformità.

Il contesto che ha portato alla decisione di AGICES di intraprendere tale percorso, nasce dalla necessità di acquisire credibilità del proprio sistema di controllo nei confronti dei propri Soci e di terzi. Al fine di poter rendere accessibili a tutte le parti interessate il presente documento e gli altri documenti istituzionali cui si farà riferimento (Regolamento di Gestione del Registro, Statuto, Regolamento interno e così via), tali documenti sono liberamente consultabili sul sito web www.agices.org.

Revisioni: nel presente documento sono sottolineate e segnalate con una barra laterale le parti che sono state oggetto di modifica nella Rev.03 del 23/02/12.

2 Scopo e campo di applicazione

2.1 Scopo

La finalità del presente Disciplinare è definire regole chiare e trasparenti di controllo e monitoraggio dei Soci AGICES iscritti al Registro relativamente al rispetto dei requisiti definiti nel Regolamento di Gestione del Registro AGICES approvato dall'Assemblea dei Soci stessa.

2.2 Campo di applicazione

Il campo di applicazione del presente Disciplinare è:

Gestione del Sistema di Controllo delle Organizzazioni iscritte al Registro AGICES.

3 Valore del Disciplinare e della certificazione

Per una Organizzazione la possibilità di essere oggetto di una verifica di parte terza rappresenta una strada percorribile per generare valore aggiunto collegato a crescita, responsabilità e trasparenza.

Crescita: non si tratta di una crescita economica o finanziaria, bensì esperienziale in quanto attivare un Sistema di gestione rappresenta una modalità per capire chi siamo, cosa facciamo e dove andiamo generando un processo cognitivo di autoidentificazione e di autentica rappresentazione di sé stessi soprattutto nei casi, come quello di AGICES, dove la Governance è in mano all'Assemblea dei Soci ed al Consiglio Direttivo, che ne rappresenta l'emanazione più diretta.



Insito nel Sistema di Gestione è il processo del miglioramento continuo che prevede l'esistenza di una strategia generale, composta dalla definizione di obiettivi/traguardi ed un loro riesame periodico grazie all'allocazione di risorse che ne permettano il raggiungimento.

Responsabilità: il Sistema di Gestione permette di definire i processi ed i flussi interni, chiarendo i compiti e le responsabilità a tutti i livelli. Ma oltre alla responsabilità specifica legata all'operatività, permette di aumentare il grado di consapevolezza dei membri del Consiglio Direttivo e del Comitato di Gestione del Registro in termini di impegno personale nel rispetto del Disciplinare; responsabilità verso sé stessi, verso i Soci, verso il movimento del Comes e verso la comunità.

Trasparenza: ciò che permette di acquisire la fiducia da parte di terzi ed in particolare dei consumatori è la trasparenza. Il rendere visibili a terzi come si lavora, secondo quali regole e criteri permette di aumentare il livello di fiducia delle parti interessate, sia di natura privata che pubblica considerando che la fiducia porta alla reputazione. Pertanto la certificazione di per sé non rappresenta il fine ultimo da raggiungere, ma è solo uno strumento per conseguire obiettivi di ben altro profilo e portata che da sempre stanno a cuore a tutto il movimento del Comes.

4 Sigle e terminologia

Sigle e Termini	Descrizione estesa
AC = Azione correttiva	Azione finalizzata ad evitare che si possa presentare nuovamente una Non conformità
AGA	Addetto Gruppo di Audit (Auditor)
AP = Azione Preventiva	Azioni finalizzata al prevenire che un evento Non conforme possa verificarsi
Audit	Verifica ispettiva svolta da un auditor o valutatore qualificato
CD	Consiglio Direttivo AGICES
CdC	Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale
CGR	Comitato di Gestione del Registro AGICES
Comes o CEeS	Commercio Equo e Solidale
Commercio Equo e Solidale (Comes o CEeS)	Il Commercio Equo e Solidale è un approccio alternativo al commercio convenzionale; esso promuove giustizia sociale ed economica, sviluppo sostenibile, rispetto per le persone e per l'ambiente, attraverso il commercio, la crescita della consapevolezza dei consumatori, l'educazione, l'informazione e l'azione politica. Il Commercio Equo e Solidale è una relazione paritaria fra tutti i soggetti coinvolti nella catena di commercializzazione: dai produttori ai consumatori.
DT	Disciplinare Tecnico
NC = Non conformità	Mancato rispetto di un requisito o di un criterio definito in un documento prescrittivo
RF	Responsabile di Funzione



Riesame del Sistema	Documento che riassume i risultati del Sistema di Gestione, che propone nuovi obiettivi da raggiungere ed alloca eventuali risorse
RGA	Responsabile Gruppo di Audit
SG = Sistema di Gestione	Insieme di elementi correlati o interagenti utilizzato per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi
Socio AGICES	ORGANIZZAZIONI ITALIANE DI COMMERCIO EQUO E SOLIDALE che hanno come attività prevalente nello scopo sociale e quale attività prevalente effettiva la commercializzazione di prodotti del Commercio Equo e Solidale, condividono i principi e gli obiettivi del Commercio Equo e Solidale e rispettano i criteri dei Capitoli 3, 5 e 6 della Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale.
SR	Segreteria del Registro
SS	Segreteria Soci
Verifica Ispettiva (VI)	Sinonimo di audit

5 Riferimenti normativi e/o prescrittivi

UNI EN ISO 19011:2003	Linee guida per gli audit dei Sistemi di Gestione per la Qualità e/o Gestione per l'Ambiente
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e vocabolario
CdC	Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale
RGR	Regolamento di Gestione del Registro
Regolamento Interno	AGICES
Statuto AGICES	
Regolamento SAW	

6 Struttura organizzativa e responsabilità

6.1 AGICES: storia e breve descrizione

L'approvazione nel 1999 della Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale, e la successiva costituzione nel 2003 dell'Associazione Assemblea Generale Italiana del Commercio Equo e Solidale (AGICES), sono senza dubbio due tappe importanti e significative per il movimento italiano del Commercio Equo e Solidale; un lavoro lungo anni, iniziato nel 1998, che ha coinvolto tutte le organizzazioni che in Italia si occupano di Commercio Equo e Solidale. Costituitasi formalmente come Associazione nel maggio 2003, l'AGICES è l'associazione di categoria delle organizzazioni che promuovono i prodotti e la cultura del Commercio Equo e Solidale in Italia, ed è l'ente depositario della Carta Italiana



dei Criteri del Commercio Equo e Solidale. L'AGICES, come recita il preambolo dello Statuto, “nasce dalla volontà di cooperazione delle organizzazioni italiane no-profit” impegnate nel Commercio Equo e Solidale ed ha come obiettivi :

1. Promuovere il Commercio Equo e Solidale così come definito e descritto dalla Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale (Allegato n.1), secondo le indicazioni che derivano dal suo sviluppo e dalla sua evoluzione promossa dall'Associazione stessa.

2. Costituire e gestire il Registro Italiano delle Organizzazioni di Commercio Equo e Solidale.

3. Promuovere, tutelare e, su mandato esplicito dell'Assemblea dei Soci, rappresentare l'azione delle Organizzazioni italiane di Commercio Equo e Solidale che si riconoscono nella Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale, sostenendo la loro azione volta:

a) a promuovere l'autosviluppo economico e sociale delle popolazioni dei Paesi Economicamente Meno Sviluppati;

b) a favorire l'incontro fra i consumatori e i produttori di quei Paesi;

c) a proteggere i diritti umani, in particolare i diritti economici, lavorativi e sociali, promuovendo giustizia sociale, sostenibilità ambientale, sicurezza economica;

d) a divulgare informazioni sui meccanismi economici di sfruttamento, con particolare attenzione a quelli legati al commercio internazionale, favorendo e stimolando nei consumatori la crescita di un atteggiamento critico rispetto al modello economico attuale e la ricerca di modelli sostenibili di sviluppo sociale ed economico;

e) a stimolare le istituzioni nazionali ed internazionali a sviluppare politiche economiche e commerciali a difesa dei piccoli produttori dei Paesi Economicamente Meno Sviluppati, anche effettuando campagne di informazione e pressione sulle istituzioni stesse;

f) a promuovere un uso equo e sostenibile delle risorse ambientali.

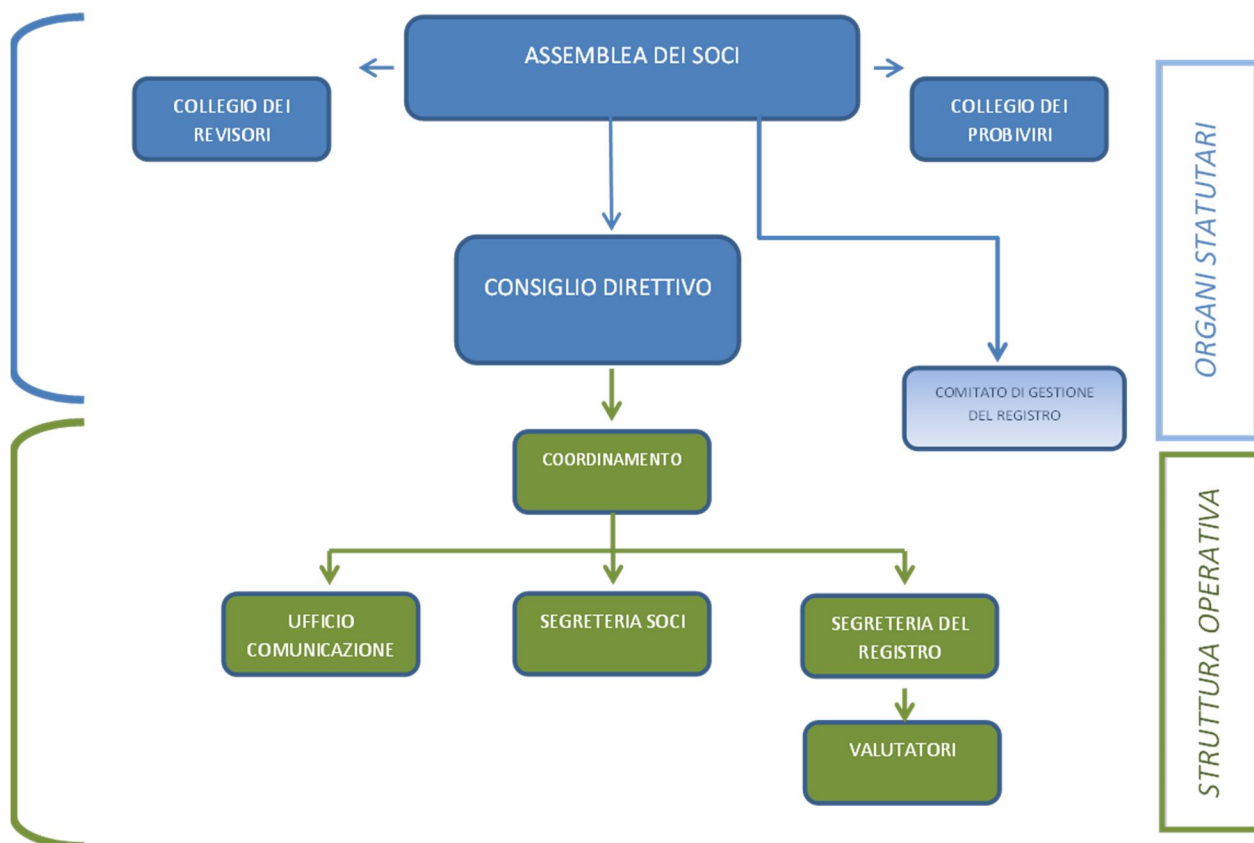
4. L'Associazione non ha finalità di lucro.

L'iscrizione al Registro AGICES e la conseguente possibilità per le Organizzazioni di Commercio Equo e Solidale di usare la dicitura e il logo previsti, rende possibile presentarsi di fronte ai consumatori italiani, all'opinione pubblica, alle istituzioni, agli operatori economici, alle organizzazioni del terzo settore, e affermare in maniera trasparente di essere una realtà del Commercio Equo e Solidale, che rispetta criteri e principi chiari e condivisi, fissati dalla Carta dei Criteri e dai suoi regolamenti attuativi.

6.2 Organi ed organigramma



ORGANIGRAMMA AGICES



6.3 Responsabilità

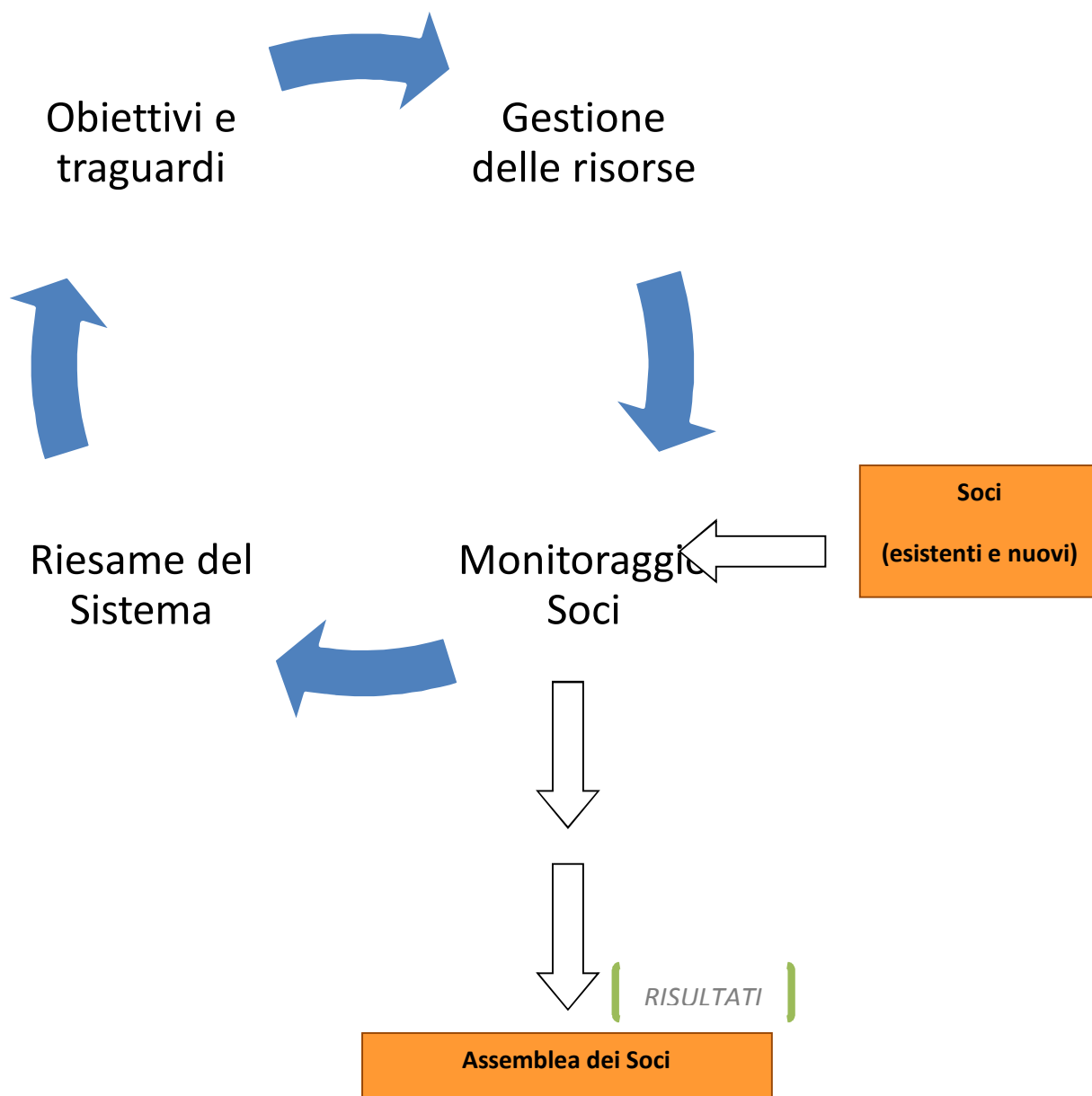
Tutte le responsabilità e le funzioni o finalità ricoperte dal Consiglio Direttivo, Presidente, Collegio dei Revisori, Collegio dei Probiviri, Comitato di Gestione del Registro sono definite nello Statuto, cui si rimanda interamente per completezza di informazione.

Le responsabilità e le funzioni di aree operative non previste nei documenti di cui sopra sono definite dal Consiglio Direttivo e rappresentate nell'organigramma dell'associazione.

7 Sistema di gestione

Il sistema di gestione di AGICES si ispira ai modelli esistenti e consolidati; di seguito la visione schematica:

MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE AGICES



7.1 Politica ed obiettivi di AGICES

L'Associazione Assemblea Generale Italiana del Commercio Equo e Solidale è depositaria della Carta Italiana dei Criteri del CEEs ed è sua responsabilità gestirla, modificarla e controllarne il rispetto da parte dei Soci.

L'Associazione si richiama ai valori della giustizia, dei diritti umani, della pace e della nonviolenza, patrimonio antico e condiviso dal movimento del CEEs, e pone l'affermazione di questi stessi valori non solo come fine della propria azione, ma anche alla base del proprio stile di lavoro. Per questo motivo, tali valori sono stati un costante riferimento nel disegnare l'architettura dell'Associazione, nello stabilire le norme che la regolano e, in particolare, nel ricorrere al "Metodo del Consenso" (MC) come strumento decisionale privilegiato dell'organizzazione, in quanto espressione di una



volontà nonviolenta di relazione con ogni aderente, anche con eventuali minoranze numeriche, nel tentativo di sperimentare forme nuove di collaborazione in cui non si producano i meccanismi di maggioranza-minoranza, in cui non ci siano vincitori e vinti, ma un consenso ampio, ricco e complesso, anche se più lento e difficile da produrre. A distanza di qualche anno dalla costituzione dell'Associazione e dopo una prima fase di avviamento e consolidamento, il MC rimane ancora lo strumento decisionale a cui ispirare la gestione dei momenti decisionali, al di là delle tecniche specifiche adottate dall'Assemblea dei Soci di volta in volta per giungere ad una decisione (siano esse proprie del MC convenzionale ovvero attraverso altri metodi decisionali), AGICES, infatti, si impegna a preservare nel processo decisionale principi quali democrazia diffusa, partecipazione allargata, coinvolgimento ampio della base sociale, responsabilità condivisa.

Infine, la nascita dell'Associazione, attraverso la costituzione del "Registro Italiano delle Organizzazioni di Commercio Equo e Solidale" (Registro AGICES), permette di raggiungere l'obiettivo comune di individuare standard di azione concreti e verificabili, che rappresentino la trasposizione operativa dei principi generali contenuti nella CdC. Tale obiettivo esprime, tra le altre cose, la volontà del CEES italiano di stabilire un rapporto rigoroso e trasparente con i soggetti con i quali si relaziona, siano essi i produttori-partner, l'opinione pubblica, le istituzioni, i consumatori.

Il Commercio Equo e Solidale da sempre aspira ad essere uno strumento per la costruzione di un mondo "altro": la costituzione di un'Associazione nazionale è un passo concreto per superare quelle logiche di concorrenza e competizione proprie del mercato, ma che rischiano di contaminare e alterare i valori fondanti del Commercio Equo e Solidale. L'Associazione e il Registro, dunque, non sono semplici strumenti di tutela, ma piuttosto strumenti atti a riaffermare, con maggiore incisività, un movimento capace di fare del commercio uno strumento di lotta nonviolenta e di liberazione da un sistema economico che opprime.

7.2 Rapporto annuale del Sistema di Controllo

Il Rapporto annuale del sistema di controllo coincide con il Riesame del Sistema che viene preparato dal CGR e successivamente inviato e presentato ai Soci durante l'Assemblea annuale e diffuso alle parti interessate. Viene registrato sulla scheda **MD 01** - Rapporto Annuale.

Le modalità di diffusione sono rappresentate dalla sua pubblicazione in versione integrale o sintetica sul sito web, e dall'invio di una mail di presentazione alle parti interessate esterne (stakeholders) quali, a titolo di esemplificazione, WFTO globale, WFTO Europe, FairTrade - Transfair Italia, Centro Nuovo Modello di Sviluppo, Altreconomia, CISE, ICEA, ecc. Gli stakeholders sono definiti nel modulo MD17.

7.3 Gestione documenti

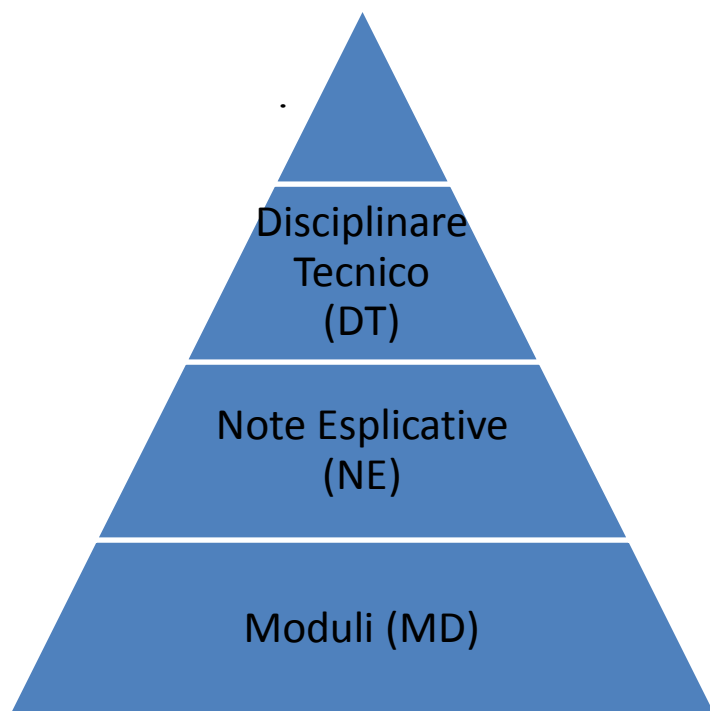
7.3.1 Tenuta sotto controllo dei documenti

I documenti previsti dal sistema di gestione di AGICES sono:

- a) *Disciplinare Tecnico (DT)*. Tale documento presenta al suo interno la descrizione di tutte le procedure necessarie all'applicazione del SG predisposto.
- b) *Note Esplicative (NE)*.
- c) *Moduli (MD)*.

Tali documenti sono redatti dalla SR che ne garantisce anche la gestione.

I documenti sono gerarchizzati come segue:



Inoltre vengono identificati con apposito codice definito come riportato di seguito:

Documento	Codifica	Descrizione
<i>Disciplinare Tecnico</i>	DT è caratterizzato da uno stato di revisione e una data di emissione, riportati a piè di pagina.	E' il documento base usato da AGICES per descrivere i criteri e le responsabilità con cui tutte le attività comprese nel campo di applicazione del DT stesso vengono gestite allo scopo di raggiungere gli obiettivi specifici definiti o richiamati nella Politica dell'Organizzazione. La data posta nel piè di pagina corrisponde alla sua entrata in vigore vale, a dire al momento della sua verifica ed approvazione.
<i>Note Esplicative</i>	NE = iniziali + n° progressivo di due cifre (Es.: NE 01)	Sono disposizioni scritte che descrivono nel dettaglio le modalità esecutive, i riferimenti e le responsabilità per svolgere una definita e specifica attività, al fine di assicurare la standardizzazione dell'esecuzione della stessa (es. NE01 - "Cosa fare per aderire all'Associazione")
<i>Moduli</i>	MD = iniziali + n° progressivo di due cifre (Es.: MD 03) Per MD08 Eventualmente in aggiunta Anno di Edizione	Documenti utilizzati per la registrazione dei dati previsti dal SG aventi lo scopo di dimostrare il rispetto delle specifiche definite e costituire la base per l'elaborazione ed analisi dei dati utili al processo di miglioramento continuo.



Documento	Codifica	Descrizione
	o sigla che identifichi rev del RGR.	Possono avere strutture diverse.

7.3.2 Impaginazione

Tutti i documenti del SG hanno un'intestazione simile a quella del presente DT, indicante:

- tipo di documento (Disciplinare Tecnico, Modulo, Nota Esplicativa)
 - titolo
 - codice
 - stato di revisione (codificato nella forma Rev.)
 - data di emissione.

Dove questo non sia possibile, il documento dovrà, comunque, essere identificato da un titolo, uno stato di revisione e la data di emissione.

7.3.3 Redazione ed approvazione

Tutti i documenti del sistema di gestione vengono redatti da SR, che è responsabile dell'aggiornamento degli stessi in funzione dell'evoluzione del sistema di gestione.

Una volta redatto, il documento è sottoposto ad approvazione del suo contenuto e della sua coerenza in funzione della presente tabella:

Documento	Verifica ed Approvazione
DT	CD
Note Esplicative	CGR
Moduli	CGR

L'approvazione viene formalizzata nei Verbali dell'organo competente.

Il documento è considerato applicabile dopo la sua diffusione.

Ogni documento viene registrato nel **MD 02** - Elenco della documentazione del SG, che viene utilizzato anche per definire e gestire lo stato di revisione dello stesso.

7.3.4 Diffusione

I documenti si distinguono in:

- **documenti di interesse pubblico**, che vengono diffusi a tutte le parti interessate
- **documenti interni di lavoro**, che vengono diffusi:
 - ai membri degli organi interni di AGICES
 - ai Soci, qualora se ne ravvisi la necessità o ne facciano richiesta



La diffusione del Disciplinare Tecnico è sotto la responsabilità di SR ed avviene mediante pubblicazione nel sito internet: www.agices.org

La diffusione è, quindi, di tipo controllato, ossia, in caso di aggiornamento del documento, SR provvede alla sostituzione della versione presente nel sito.

Tutti i documenti di interesse pubblico, una volta approvati, vengono protetti (o convertiti in formato PDF) e pubblicati nel sito web.

Per i documenti interni, la diffusione avviene ad opera di SR che carica su spazio web riservato i documenti (protetti o meno in funzione della tipologia del documento stesso) a tutti i componenti del Consiglio Direttivo e del Comitato di Gestione del Registro, e ai Soci tramite la SS.

Tutti i destinatari sono avvisati via mail di ogni variazione ai documenti inseriti nello spazio web riservato ed invitati a prenderne visione quanto prima.

7.3.5 Modifiche

In ogni caso tutti i componenti degli organi di AGICES possono proporre modifiche ai documenti del SG a seguito di:

- ❖ cambiamenti della normativa vigente
- ❖ suggerimenti da parte degli utilizzatori
- ❖ riesame del Sistema
- ❖ azioni correttive e preventive
- ❖ reclami o suggerimenti provenienti direttamente o tramite Osservatorio
- ❖ modifiche organizzative interne
- ❖ visite ispettive interne o dell'organismo di certificazione.

Il CGR valuta la modifica proposta, che, se applicabile, viene inserita nel documento relativo.

SR ha il compito di modificare concretamente tale documento e l'organo competente di valutare ed approvare le modifiche.

La modifica implica il passaggio dello Stato di Revisione del documento (per es. da Rev. 00 a Rev. 01). Con le stesse modalità descritte sopra, la SR diffonde il documento modificato e aggiorna l'elenco dei documenti del SG, **MD 02**.

7.3.6 Archiviazione/Distruzione

I documenti o parti di essi sostituiti da modifiche devono essere prontamente rimossi (o cancellati se di natura informatica) dai luoghi di utilizzo (vedi Note esplicative e Moduli), ad opera di ognuno.

E' data facoltà a SR di archiviare i documenti obsoleti in maniera che risulti evidente il loro stato per es. spostando il file obsoleto nella directory dedicata "*Documenti superati*" o apponendo una barra diagonale rossa sulla prima pagina, se di natura cartacea.

Per quanto riguarda i documenti di registrazione codificati o non codificati, nel **MD 02** vengono individuati:

- tipologia di moduli
- luogo di archiviazione



- responsabile dell'archiviazione
- responsabile della eliminazione
- tempo di archiviazione
- stato di revisione

7.3.7 Archiviazione su supporto magnetico

Tutti i documenti del SG sono salvati su specifica directory del PC della Segreteria competente: tale cartella viene salvata su un supporto magnetico (disco fisso esterno, CD o DVD) con frequenza quindicinale che viene archiviato in altro sito rispetto al PC.

L'accesso ai documenti informatici contenuti nei computer della sede di AGICES è consentito tramite password.

La protezione dei dati informatici presenti nei PC è garantita dall'installazione ed aggiornamento di programmi antivirus e firewall.

7.3.8 Gestione dei documenti esterni al SG

Per documenti di origine esterna si intendono leggi, norme, regolamenti e circolari che hanno diretta influenza sul SG.

Tutte le nuove disposizioni nazionali o internazionali relative al Comes sono oggetto di analisi da parte di CD e CGR e, quindi, diffuse alle parti interessate mediante pubblicazione nel sito.

7.3.9 Tenuta sotto controllo delle Registrazioni

I documenti di registrazione sono identificati come descritto nei paragrafi precedenti ed il loro uso è descritto nei documenti prescrittivi (DT e NE).

Il periodo di archiviazione per tutte le registrazioni è specificato nell'MD02. Durante tale periodo sono facilmente accessibili e ben archiviati (sia che si tratti di documenti cartacei che informatici) in modo da evitare un loro deterioramento o smarrimento.

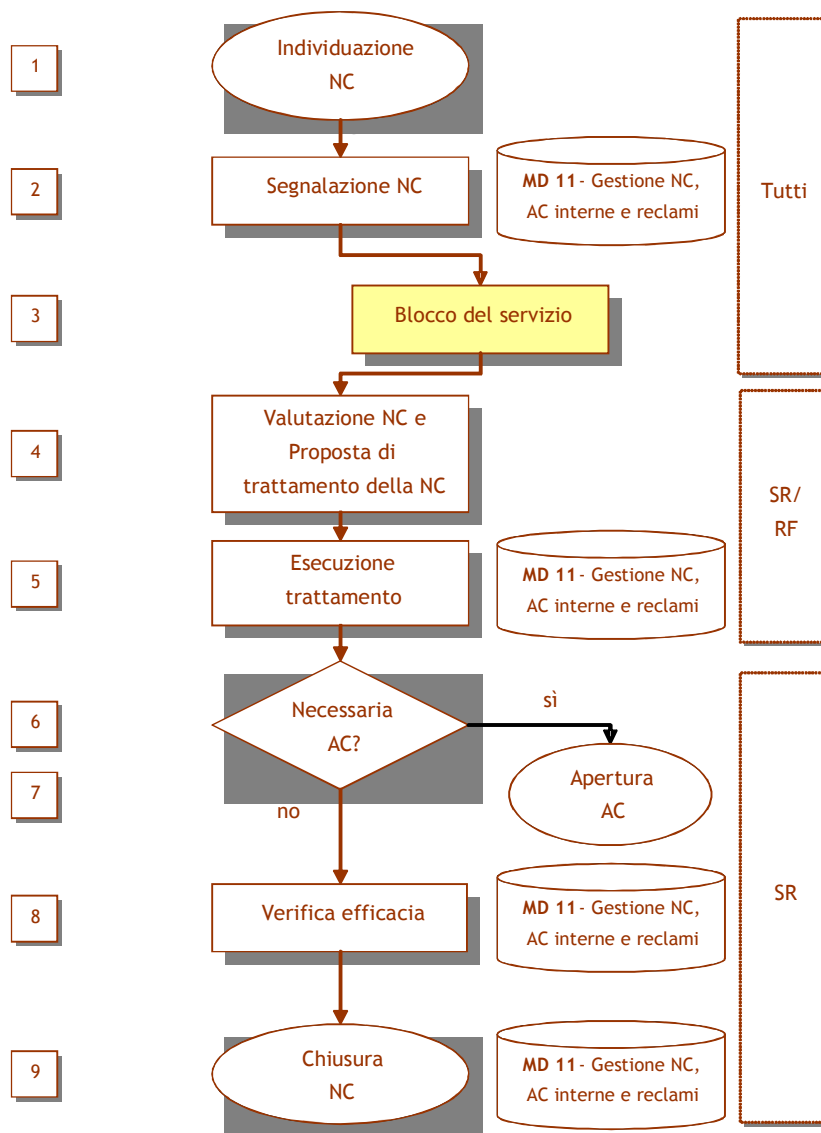
L'accesso all'archivio cartaceo è consentito a tutti i componenti degli organi di AGICES.

Allo scadere dei 2 anni possono essere eliminati come previsto nel **MD 02**, ad eccezione dei documenti di natura contabile/fiscale il cui periodo di archiviazione è stabilito da leggi specifiche.

L'eliminazione consiste nella distruzione fisica delle registrazioni cartacee e nella cancellazione definitiva dai computer delle cartelle relative alle registrazioni informatiche.

7.4 Gestione delle non conformità interne e dei reclami

Flusso	Descrizione
--------	-------------



1. Tutti i componenti tra CD, CGR, SR, SS e valutatori possono segnalare NC a fronte di quanto previsto nel presente DT o nelle Note Esplicative, mentre il reclamo può giungere da un Socio.

2 e 3. Chi individua una NC o riceve un reclamo avvisa SR che compila il MD 11 - Gestione delle NC e AC interne e Reclami (colonne verdi), avviando il processo di trattamento di NC/reclamo.

4. SR effettua la valutazione della NC/reclamo e definisce la proposta di risoluzione. E' necessaria l'approvazione della proposta da parte di CD quando tale proposta comporta la modifica di documenti statutari o assembleari; nel qual caso, la proposta va poi approvata dall'Assemblea Soci.

5. SR o altri incaricati (RF) danno corso al trattamento. Una volta completato il trattamento, SR riporta nel MD 11 la descrizione della "soluzione immediata" adottata.

6 e 7. Se ritenuto necessario da SR, può essere aperta una AC (v. paragrafo seguente).

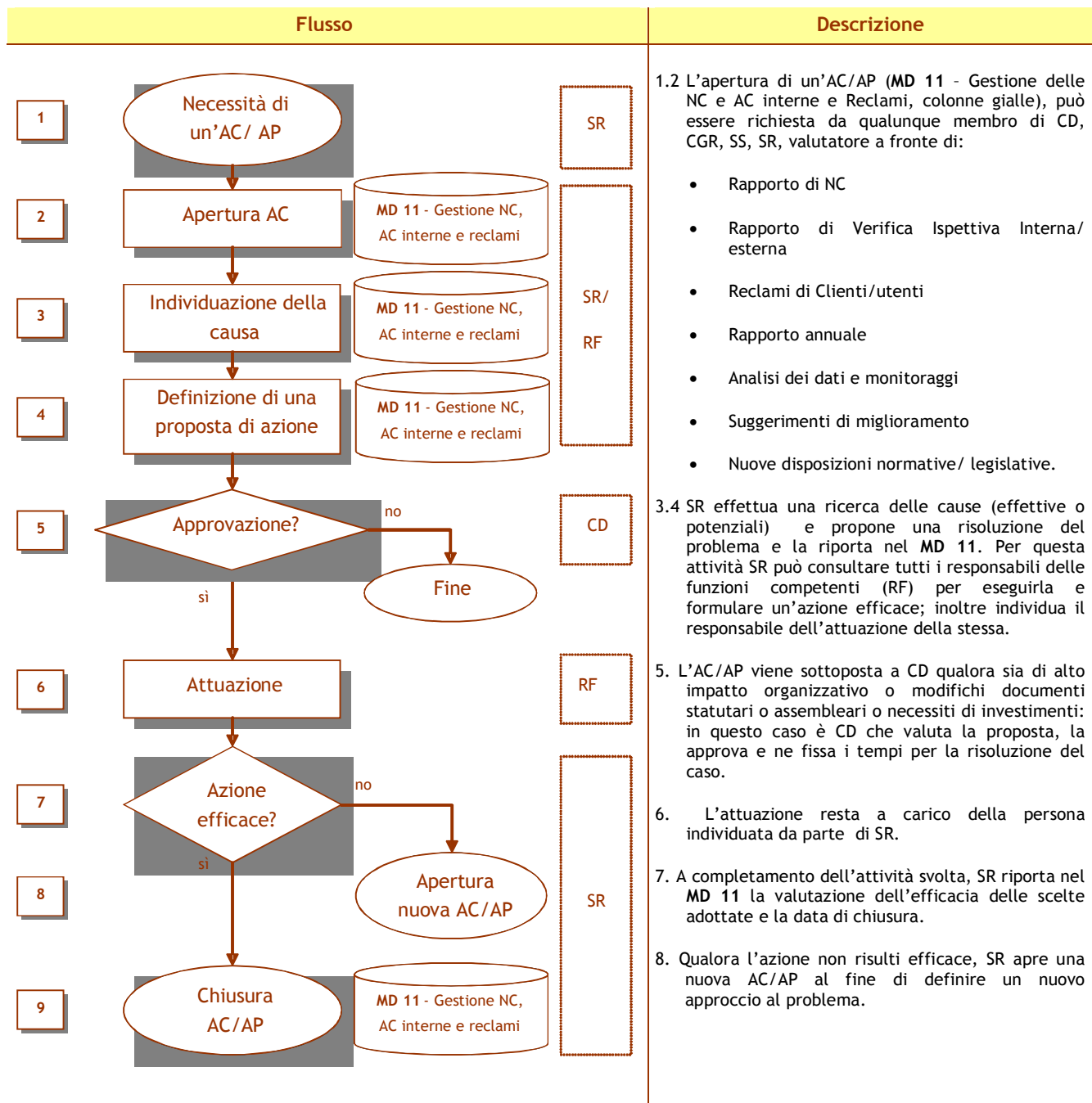
8. Se la soluzione è stata soddisfacente e sono stati eseguiti gli eventuali controlli per verificarne l'efficacia, SR approva e registra la chiusura della NC sul MD11. In caso contrario può essere aperta un'altra NC.

N.B.: Il MD 11 è un modello informatico, utilizzabile da SR per informare i responsabili delle NC emerse e del loro trattamento: la copia aggiornata è quella disponibile presso SR.

7.5 Azioni correttive e preventive

Le **Azioni Correttive** (AC) sono intraprese al fine di ridurre o eliminare le cause delle NC e di prevenirne la relativa ricorrenza.

Le **Azioni Preventive** (AP) sono intraprese al fine di eliminare le cause di potenziali NC per prevenirne l'occorrenza.



7.6 Ricorsi - segnalazioni SAW

La gestione dei ricorsi alle decisioni del CGR è definita nel Regolamento di Gestione del Registro e comunque prevede una valutazione da parte del Collegio dei Proviviri.

La gestione delle segnalazioni SAW è definita nella NE 08 a cui si rimanda integralmente.



8 Sistema di controllo

8.1 Organizzazioni italiane di Commercio Equo e Solidale

Introduzione.

I criteri contenuti nella Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale sono stati raggruppati in **REQUISITI** e declinati in **ELEMENTI DI VALUTAZIONE** (affermazioni da confermare o domande alle quali fornire una risposta) che compongono la relativa Sezione del Regolamento di Gestione del Registro AGICES.

Gli elementi di valutazione sono suddivisi in **Fondamentali** (*Must*) ed **Importanti** (*Can*).

Le Organizzazioni italiane di Commercio Equo e Solidale iscritte al Registro AGICES devono soddisfare tutti gli elementi Fondamentali. Il mancato adempimento di uno qualunque degli elementi di valutazione Fondamentali rende impossibile l'iscrizione al Registro AGICES. Gli elementi Importanti, invece, devono essere soddisfatti in modo tale che l'**INDICE FINALE** (*Rating*) raggiunga la soglia minima del 60%.

Il Regolamento di Gestione del Registro definisce per quali elementi di valutazione e con quali modalità è possibile richiedere una deroga.

Procedura di ammissione:

L'ente che vuole aderire all'Associazione "Assemblea Generale Italiana del Commercio Equo e Solidale", *abbreviata AGICES* deve presentare domanda, firmata dal legale rappresentante, al Consiglio Direttivo allegando:

a) La delibera dell'organismo direttivo o dell'assemblea dei soci (come previsto dallo Statuto

dell'organizzazione richiedente) in cui viene richiesta l'iscrizione all'Associazione e viene sottoscritta in toto la Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale.

b) I Moduli di Autovalutazione predisposti dal Comitato di Gestione del Registro AGICES con i documenti richiesti, che permettano di verificare il rispetto dei requisiti per l'iscrizione al Registro AGICES e per la denominazione di Organizzazione di Commercio Equo e Solidale.

c) Copia della Carta Italiana dei Criteri del Commercio Equo e Solidale firmata, datata e timbrata dal legale rappresentante dell'ente richiedente l'ammissione.

d) Il pagamento della quota associativa annuale e al pagamento di altri eventuali contributi straordinari stabiliti dall'Assemblea dei Soci nell'anno precedente secondo quanto previsto dallo Statuto.

L'ente richiedente l'ammissione all'Associazione deve essere costituito in una delle forme giuridiche ammissibili da almeno 1 anno e poter quindi allegare copia di almeno un Bilancio approvato.

Nuovi Enti nati per variazione della forma giuridica (esempio trasformazione da associazione a cooperativa) o fusione di uno o più Soci AGICES acquisiranno automaticamente la qualifica di Socio per il tempo necessario alla maturazione e quindi alla verifica dei requisiti.

Il Consiglio Direttivo trasmette la domanda di ammissione al Comitato di Gestione del Registro AGICES per la verifica dei requisiti per l'iscrizione al Registro AGICES e per la denominazione di Organizzazione di Commercio Equo e Solidale. Quest'ultimo, effettuata la verifica, esprime una valutazione e passa la domanda al Consiglio Direttivo il quale comunica la propria decisione al richiedente entro 90 giorni dalla data della domanda.

In caso di rifiuto di ammissione, il richiedente può presentare ricorso entro 30 giorni al Collegio dei Probiviri.



La procedura di monitoraggio e verifica del rispetto dei Requisiti per le Organizzazioni italiane di Commercio Equo e Solidale iscritte al Registro AGICES consta di 3 fasi: autovalutazione, verifica interna, verifica esterna.

a) Autovalutazione

L'Organizzazione italiana di Commercio Equo e Solidale che intende iscriversi al Registro AGICES compila, nei tempi definiti dal CGR, il Modulo di Autovalutazione e fornisce tutti i documenti e le informazioni richieste a supporto.

b) Verifica interna

La verifica interna, a carico del Comitato di Gestione del Registro AGICES, può essere ordinaria o straordinaria.

- Verifica ordinaria

a. Il Comitato di Gestione del Registro AGICES verifica la corretta compilazione dei Moduli di Autovalutazione e la congruenza con la documentazione a supporto. Se lo ritiene necessario, può richiedere ulteriore documentazione all'Organizzazione italiana di Commercio Equo e Solidale iscritta al Registro AGICES che dovrà farla pervenire entro 30gg dalla richiesta.

b. Il CGR procede a verifiche a campione. Le verifiche possono essere eseguite esclusivamente da valutatori qualificati iscritti in elenco specifico (MD 12) e sono finalizzate a verificare la veridicità e la correttezza dei dati contenuti nel modulo di autovalutazione.

c. Il Comitato di Gestione del Registro AGICES, con gli strumenti che ritiene opportuni, assume informazioni atte a verificare eventuali inadempienze o comportamenti scorretti.

- Verifica straordinaria

Il CGR può decidere, attraverso una maggioranza qualificata dei 2/3, di avviare azioni di monitoraggio e verifica straordinarie, con gli strumenti che ritiene più opportuni, ogni volta che ne ravvisi necessità o su segnalazione del CD o di almeno due Soci AGICES. Il CGR comunica entro 15gg dalla decisione con raccomandata all'Organizzazione italiana di Commercio Equo e Solidale iscritta al Registro AGICES interessata l'avvio della procedura di verifica e monitoraggio straordinaria, ne informa il CD e gli eventuali Soci AGICES che abbiano richiesto l'intervento. Il CGR conclude la procedura entro 12 mesi.

L'esito delle verifiche ordinarie e/o straordinarie viene comunicato al CD che, in caso di violazioni riscontrate, avvia la procedura sanzionatoria prevista nel Regolamento Interno.

c) Verifica esterna

E' la verifica condotta da valutatori indipendenti, qualificati da un ente terzo identificato da AGICES. Tale visita, finalizzata alla certificazione, è volta a verificare il rispetto dei Requisiti definiti nel presente DT.

8.2 Organizzazioni di Produttori e/o Esportatori

La procedura di monitoraggio e verifica del rispetto dei Requisiti per le Organizzazioni di Produttori e/o Esportatori qualificati da AGICES consta di 3 fasi: autovalutazione, verifica interna, verifica esterna.

a) Autovalutazione



E' la fase di compilazione dei Moduli di Autovalutazione predisposti dal CGR o della scheda di valutazione predisposta dall'Organizzazione italiana di Commercio Equo e Solidale iscritta al Registro AGICES, approvata dal CGR. I Moduli o la scheda sono compilati a cura dell'Organizzazione italiana di Commercio Equo e Solidale iscritta al Registro AGICES che intende iscrivere nella Sezione II del Registro AGICES l'Organizzazione di Produttori e/o Esportatori, al fine di fornire elementi sul soddisfacimento di tutti i Requisiti previsti nella Sezione II del Regolamento di Gestione del Registro.

b) Verifica interna

Il CGR può decidere, attraverso una maggioranza qualificata dei 2/3, di avviare azioni di monitoraggio e verifica con gli strumenti che ritiene più opportuni:

- ogni volta che ne ravvisi necessità;
- laddove riceva segnalazioni o venga a conoscenza direttamente di comportamenti scorretti, o ritenuti tali, riguardanti un'Organizzazione di Produttori e/o Esportatori già iscritta al Registro AGICES;
- in caso di valutazioni contrastanti da parte dei diversi soggetti coinvolti (es. Socio AGICES e sistema di verifica internazionale)
- laddove riceva una richiesta di qualifica/iscrizione per un'Organizzazione di Produttori e/o Esportatori e sia a conoscenza di segnalazioni di criticità addebitate a tale Organizzazione.

Le verifiche possono essere eseguite esclusivamente da membri del CGR o da valutatori nominati dal CGR.

Il CGR comunica all'Organizzazione di Produttori e/o Esportatori interessata e al CD l'avvio della procedura. Nel caso in cui venga avviata la procedura di monitoraggio e di eventuale revisione, il CGR:

- dove possibile, convoca i soggetti da cui provengono le segnalazioni di criticità, chiedendo di esplicitare e oggettivare la segnalazione stessa, possibilmente con documentazione a supporto;
- se lo ritiene opportuno, nomina uno o più valutatori indipendenti, chiedendo di eseguire una missione per conto del CGR, al fine di redigere una valutazione indipendente relativa alle criticità contestate;
- conclude la procedura entro 12 mesi, deliberando la conferma o la sospensione o l'espulsione dell' Organizzazione di Produttori e/o Esportatori iscritta al Registro AGICES.

c) Verifica esterna

E' la verifica condotta da valutatori indipendenti, qualificati da un ente terzo identificato da AGICES. Tale visita, svolta con gli strumenti predisposti dal CGR, è volta a verificare il rispetto dei Requisiti definiti nel Cap 4 sez II/c del Regolamento di Gestione del Registro.

Ogni Organizzazione italiana di Commercio Equo e Solidale iscritta al Registro AGICES può presentare richiesta di riammissione di un'Organizzazione di Produttori e/o Esportatori già sospesa o cancellata dal Registro AGICES, purché alleggi alla richiesta adeguata documentazione che evidenzi come l'Organizzazione abbia risolto i problemi all'origine della sua precedente sospensione o cancellazione dal Registro AGICES.

8.3 Verifiche ispettive

Le Verifiche Ispettive si distinguono in:

a) **audit di sistema**, che hanno lo scopo di:

- verificare che quanto stabilito dal DT e da tutti gli altri documenti correlati sia correttamente applicato,



- valutare l'efficacia del SG nel conseguire gli obiettivi,
- evidenziare le possibilità di miglioramento o la necessità di intraprendere Azioni correttive.

b) audit **interni (di monitoraggio dei Soci)**, che hanno lo scopo di:

- verificare quanto dichiarato dal Socio al momento dell'iscrizione al Registro AGICES e la sua attualità,
- evidenziare le possibilità di miglioramento o la necessità di intraprendere Azioni Correttive.

8.3.1 Pianificazione

Le Verifiche Ispettive sono effettuate in modo sistematico e sono pianificate dal CGR su base annuale secondo le seguenti frequenze:

- **Soci** inseriti nel **MD 04** - Elenco soci, a campione in ragione del 33% dei Soci ogni anno con una differenziazione tra importatori e non (i primi monitorati più frequentemente o in modo diverso).
- **Segreteria e Sistema di Gestione**, almeno una volta l'anno.

SR è responsabile della programmazione delle Verifiche Ispettive Interne formalizzata nel **MD 05** - Piano annuale delle Verifiche Ispettive Interne, sottoposto all'approvazione di CGR.

Sono possibili interventi straordinari, causati da eventi particolari, quali ad esempio:

1. reclami/lamentele o rilievi emersi da qualsiasi parte interessata
2. modifiche al SG
3. situazioni di Non Conformità.

Il piano delle Verifiche Ispettive viene inviato da SR a tutti i membri del Consiglio Direttivo e del Comitato di Gestione del Registro e, attraverso la SS, a tutti i Soci.

Il Piano, che evidenzia anche lo stato di avanzamento e di chiusura delle verifiche, viene analizzato in sede di Riesame del Sistema.

Il CGR individua dal MD 12 gli auditor ai quali vengono assegnate le verifiche, evitando di coinvolgere per l'esecuzione i valutatori che abbiano un qualche conflitto di interesse, al fine di garantire il principio di indipendenza dei valutatori.

8.3.2 Qualifica dei valutatori

I valutatori incaricati devono essere qualificati dal CGR, ovvero devono possedere i seguenti requisiti:

Valutatore audit di sistema

Titolo di studio	Esperienza lavorativa	Conoscenza CEEs	Qualifica	Esperienza di audit
Laurea	Almeno 5 anni	Almeno 3 anni di associazione a una Organizzazione Comes	Qualifica di auditor interno/esterno per qualsiasi norma o schema di certificazione.	Conduzione di almeno 10 audit di 1 ^a , 2 ^a o 3 ^a parte
Diploma	Almeno 10 anni			

Valutatore per verifiche interne (monitoraggio Soci)



Titolo di studio	Esperienza lavorativa	Conoscenza CEEs	Qualifica	Esperienza di audit
Laurea	Almeno 5 anni	Almeno 3 anni di associazione ad una Organizzazione Comes	Partecipazione e Qualifica al corso di auditor AGICES.	2 audit come osservatore e giudizi positivi da parte dei 2 RGA
Diploma	Almeno 10 anni			

Il passaggio da AGA in addestramento ad AGA avviene dopo aver conseguito una valutazione positiva da parte del RGA durante 2 verifiche ispettive, mediante la griglia di valutazione MD 13.

Gli AGA in addestramento possono svolgere l'attività di verifica solo in affiancamento con il RGA od altro AGA (purché non in addestramento).

Gli AGA effettivi e in addestramento, sono legati ad AGICES da contratto.

Per lo svolgimento dell'incarico assegnato l'AGA deve essere in possesso della documentazione inerente l'attività di verifica. La documentazione di riferimento (procedure, modulistica, ecc...) è scaricabile nell'apposito spazio web riservato ai valutatori AGICES e può essere richiesta a registro@agices.org.

Per diventare RGA è necessario accumulare esperienza di almeno 5 audit o 5 giornate come auditor AGICES, di cui almeno una presso un'organizzazione che importa, con giudizio finale positivo da parte degli RGA che hanno svolto l'affiancamento sulla base della griglia di valutazione MD 13.

Il passaggio di stato quindi è il seguente:

Partecipante al corso auditor → **Aspirante auditor** → **Osservatore** → **AGA** → **RGA**

I documenti utilizzati durante il processo di qualifica dei valutatori sono:

NE 02: Vademecum corso Valutatori AGICES

NE 03: Esercitazioni corso Valutatori AGICES

NE 05: Vademecum audit per Valutatori

NE 06 : Vademecum RGA

MD 10: Esame finale corso valutatori AGICES

MD 13: Griglia valutazione degli AGA e degli RGA

MD 12: Registro Valutatori AGICES

Al fine di valutare l'operato di RGA ed AGA, il CGR invita gli attori coinvolti nelle visite di audit (organizzazioni oggetto di audit per RGA e AGA, RGA per AGA e SR per RGA) ad inviare osservazioni e segnalazioni in merito alla professionalità dimostrata dai propri valutatori attraverso i quesiti definiti in MD13. Annualmente il CGR analizza le valutazioni pervenute.



Il CGR analizza inoltre la presenza di eventuali osservazioni a tal riguardo nelle note inserite dalla organizzazioni oggetto di audit nei rapporti di audit. Infine il CGR può predisporre affiancamenti ad RGA al fine di valutarne l'operato.

Sulla base delle informazioni raccolte sull'attività dei valutatori il CGR può inviare richiami o sospenderne l'attività.

8.3.3 Svolgimento audit di sistema

SR è la principale interfaccia per sostenere l'audit di sistema legato al funzionamento del sistema di gestione. Per la conduzione della verifica ispettiva l'auditor è libero di utilizzare il diario di verifica che preferisce dove raccogliere le evidenze di audit.

Al termine verbalizza su modello libero i risultati che poi SR inserisce direttamente nel MD 11 al fine di gestire la soluzione delle NC eventualmente emerse.

8.3.4 Svolgimento audit interni (monitoraggio Soci)

A ciascun componente del Gruppo di audit, RGA affida un compito specifico (un sito o una parte di requisiti da verificare) qualora la verifica sia svolta da un team di audit, altrimenti svolgerà in autonomia tutte le fasi dell'audit. Tale verifica viene condotta tramite:

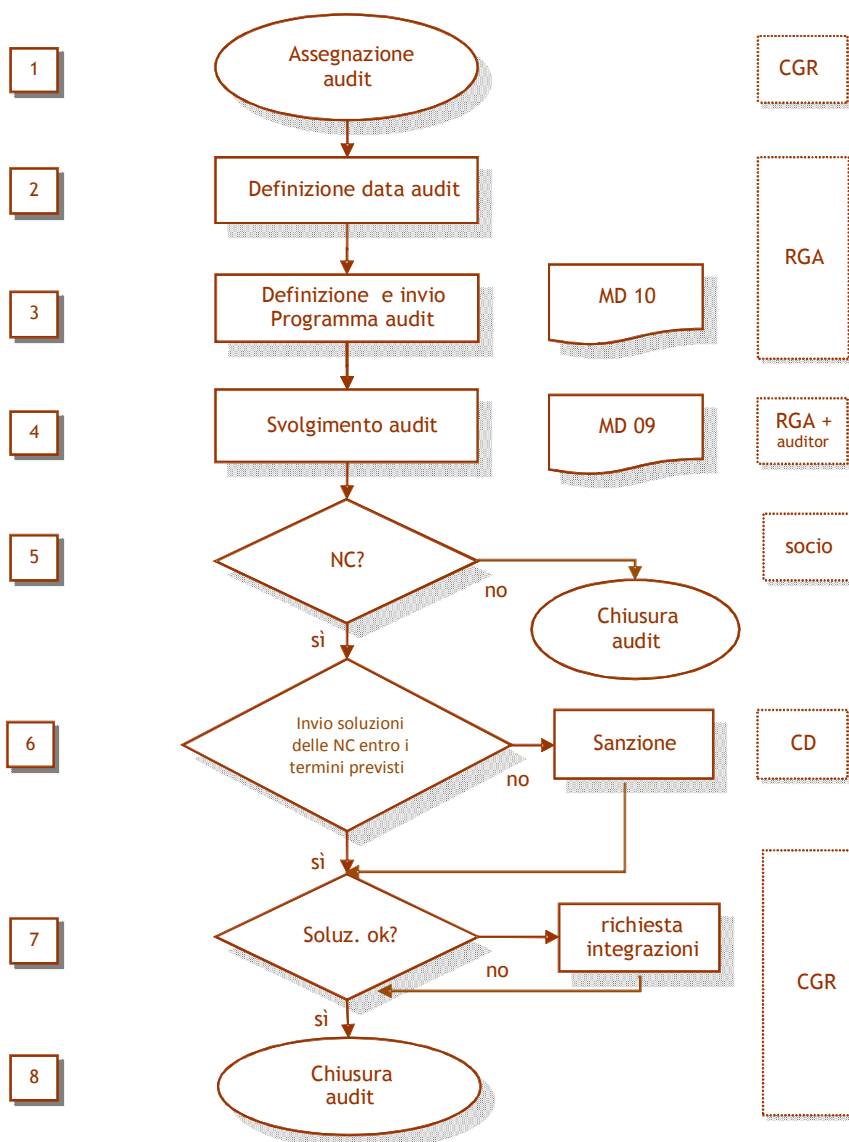
- esame di documenti
- interviste ai diversi Stakeholders
- osservazione di sedi e attività (se applicabile).

Dato che l'obiettivo è la verifica della veridicità e correttezza di quanto dichiarato dai Soci al momento dell'iscrizione o durante la compilazione annuale del Modulo di Autovalutazione, RGA utilizzerà come base per l'attività di audit proprio i dati riportati nel **MD 08** - Modulo di Autovalutazione compilato dal Socio.

Alla data attuale non sono state svolte verifiche presso i produttori/esportatori, né è previsto a breve.

Di seguito la rappresentazione in flusso dell'audit di monitoraggio:

Flusso	Descrizione
--------	-------------



1- CGR definisce piano degli audit, nomina gruppo di audit e RGA. SR invia comunicazione all'organizzazione e allega vademecum per audit (NE 04)

3. RGA concorda con l'Organizzazione da monitorare la data dell'audit, prepara il programma di audit (MD 06) e lo comunica, oltre a SR ed altri auditor facenti parte del team, con congruo anticipo rispetto alla data stabilita, anche al Socio.

4. Il giudizio globale, basato su rilevazioni oggettive, viene registrato nel MD 09 - Rapporto di Verifica, dove il verificatore annota la descrizione della situazione rilevata ed un commento generale, con particolare riguardo alle eventuali carenze, alle situazioni potenzialmente pericolose ed alle osservazioni.

Il Rapporto di verifica, compilato da RGA deve essere:

- firmato da RGA.
- firmato dal Socio perché prenda visione della situazione rilevata, delle eventuali NC e delle osservazioni rilevate,
- inoltrato a SR per la valutazione ed archiviazione assieme alla check list (MD 07) entro i tempi indicati nella NE 05 .

5. Se non sono state rilevate NC l'audit si chiude e RGA invia il Report di Audit (MD09) e il Rapporto esteso della Verifica (MD16). Il CGR valuta l'esito dell'audit, visti i rapporti e le check list, entro 90gg dalla data dell'audit.

6. Se sono state rilevate NC, il Socio deve farsi carico di inoltrare a SR gli elementi che dimostrino la soluzione delle NC rilevate (MD15) entro i termini temporali descritti nel rapporto. Il CGR valuta l'esito dell'audit, visti il rapporto e le check list, entro 90gg dalla data dell'audit.

Se l'invio non avviene nei tempi previsti, la SR segnala al CGR che valuta l'esito dell'audit, visti il rapporto e le check list, entro 90gg dalla data dell'audit e segnala il caso al CD che ha facoltà di avviare la procedura sanzionatoria.

Se le soluzioni alle NC sono valutate inadeguate dal CGR, si richiedono integrazioni finché non si valutano soddisfacenti le soluzioni proposte.



L'ente certificato, ed ogni suo associato, sono autorizzati, sotto la propria responsabilità, a dichiarare la conformità secondo il presente DT in ogni documento previsto dal Regolamento di Gestione del Registro AGICES, in abbinamento con la dicitura "Iscritto al Registro AGICES"

Il logo dell'Organismo di certificazione può essere utilizzato secondo il Regolamento definito dall'Organismo stesso.

10 Allegati