

| | | | | | | |
|---|---|---|----|-----------|------------------|----------------|
| AICQ SICEV Sistema di Certificazione dei Valutatori | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 1/10 |

**RICONOSCIMENTO DEI CORSI
 DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE
 DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE
 PER LA QUALITA'**

Indice

1. Premessa
2. Scopo ed estensione
3. Requisiti
 - 3.1 Organizzazione
 - 3.2 Caratteristiche del corso
4. Riconoscimento dei corsi
 - 4.1 Condizioni e validità del riconoscimento
 - 4.2 Procedura di riconoscimento
5. Modalità d'esecuzione dei corsi riconosciuti
 - 5.1 Adempimenti
 - 5.2 Attestati
 - 5.3 Diritto di sorveglianza
 - 5.4 Pubblicità
 - 5.5 Contestazioni
 - 5.6 Sanzioni
 - 5.7 Modifiche alle procedure

| | | | | | |
|------|-------------|------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| 6 | 17/03/04 | <i>Aggiornamento docenti</i> | <i>Pinamonti</i> | <i>Gloria</i> | <i>Scolaris</i> |
| 5 | 23/10/03 | <i>Aggiornamento 19011</i> | <i>Pinamonti</i> | <i>Gloria</i> | <i>Scolaris</i> |
| 4 | 23/01/02 | <i>Modifica Euro</i> | <i>Pinamonti</i> | <i>Mattana</i> | <i>Scolaris</i> |
| 3 | 27/09/01 | <i>Modifica ISO9000:2000</i> | <i>Pinamonti</i> | <i>Pinamonti</i> | <i>Scolaris</i> |
| 2 | 09/05/01 | | <i>Buoncompagni</i> | <i>Buoncompagni</i> | <i>Scolaris</i> |
| Mod. | <i>Data</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Preparato da</i> | <i>Verificato da</i> | <i>Approvato da</i> |

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---|----|-----------|------------------|----------------|
| AICQ SICEV | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 2/10 |

1. PREMESSA

Il bando AICQ-SICEV per l'esame di certificazione dei Valutatori di Sistemi Qualità richiede, tra l'altro, la frequenza di un corso di addestramento sulle metodologie di esecuzione delle verifiche ispettive esteso a tutte le fasi del processo di verifica, della durata di almeno 40 ore ed il superamento del relativo esame finale.

Anche l'accordo firmato dalle Associazioni nazionali per la Qualità di 17 paesi europei (tra i quali l'Italia rappresentata dalla AICQ), membri dell'EOQ, prevede che uno dei requisiti per l'iscrizione al registro dei "Quality Auditor", sia la frequenza di un corso di addestramento sulle verifiche ispettive ed il superamento del relativo esame.

Al fine di garantire che i corsi sopra citati ed i relativi esami soddisfino i requisiti tecnici, di trasparenza, di indipendenza e di professionalità richiesti dall'AICQ-SICEV e dalla European Organization for Quality (EOQ), l'AICQ-SICEV provvede attraverso la propria struttura al riconoscimento dei corsi stessi.

2. SCOPO ED ESTENSIONE

Lo scopo del presente bando è quello di informare tutte le strutture interessate al riconoscimento dei propri corsi di addestramento sulle verifiche ispettive e dei rispettivi esami, dell'esistenza del sistema SICEV e di descrivere i requisiti e le regole da rispettare per ottenerne il riconoscimento.

Il riconoscimento del corso è comprensivo dell'esame finale.

Viene rilasciata alla struttura la dichiarazione di riconoscimento del corso e la concessione d'uso del marchio AICQ-SICEV sull'attestato di superamento esame e per eventuale pubblicità

3. REQUISITI

Per il riconoscimento dei corsi oggetto del presente bando, devono essere soddisfatti i requisiti di seguito indicati.

3.1. ORGANIZZAZIONE

La struttura che organizza il corso, deve avere una figura giuridica riconosciuta dalla legge italiana, con una sede sociale ed una struttura organizzativa idonee a realizzare corsi di addestramento.

In particolare dovrà dimostrare di avere un S.Q. documentato secondo la norma UNI EN ISO 9001 per quanto applicabile (EA 37): nel caso in cui il S.Q. sia certificato UNI EN ISO 9001 o la struttura sia accreditata secondo la norma UNI CEI EN 45012, la sorveglianza di cui al punto 5.3 sarà semplificata.

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---|----|-----------|------------------|----------------|
| AICQ SICEV | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 3/10 |

3.2. CARATTERISTICHE DEL CORSO

Il corso deve rispondere ai seguenti requisiti che devono essere portati a conoscenza dei partecipanti al corso stesso.

3.2.1. Durata e frequenza

La durata minima del corso non deve essere inferiore alla 40 ore (inclusi gli esami). La frequenza è obbligatoria. I docenti hanno la facoltà di autorizzare preventivamente assenze di durata non superiore a 4 ore (fino ad un massimo di 8 ore).

3.2.2. Argomenti trattati

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti:

- Tipi di audit (di sistema(prima, seconda e terza parte), di prodotto, di processo);
- Norme UNI-EN-ISO 9000:2000, 9001:2000, 9004:2000, norma UNI EN ISO 19011. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN 45000 , e la norma UNI CEI EN ISO /IEC 17025;*
- Gli otto principi della gestione per la Qualità su cui si basano le norme della serie ISO 9000:2000 ;
- Le differenze tra le norme serie ISO 9000:2000 e le precedenti norme serie ISO 9000:1994;
- La certificazione; le strutture di certificazione.
- Pianificazione e preparazione della verifica ispettiva, scelta dello standard, preparazione ed uso delle liste di riscontro, selezione dei valutatori, pre-audit;
- Il processo della verifica ispettiva. La riunione preliminare, le tecniche di intervista, la raccolta delle evidenze oggettive, le osservazioni e le non conformità, le azioni correttive, la riunione di chiusura;
- Il rapporto finale. La preparazione, il contenuto, la distribuzione, l'archiviazione, e la riservatezza del rapporto;
- Le azioni successive: la ripetizione della verifica ispettiva, la sorveglianza, il controllo delle azioni correttive;
- Le relazioni interpersonali e la comunicazione
- Elementi di base di teoria della comunicazione

*Poiché alcuni o parte di questi argomenti, data la limitatezza del tempo a disposizione nel corso per la parte teorica, vengono richiesti di solito come requisiti per l'iscrizione al corso stesso, il loro possesso viene verificato con il test di valutazione che si tiene all'inizio del corso.

| | | | | | | |
|---|---|---|----|-----------|------------------|----------------|
| AICQ SICEV Sistema di Certificazione dei Valutatori | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 4/10 |

- Strumenti per comunicare
- Formulazione delle domande
- Instaurazione del rapporto interpersonale.

3.2.3. Casi di studio

I casi di studio devono contenere elementi che consentano la dimostrazione della conformità e dell'efficacia e l'individuazione delle eventuali carenze del Sistema, in particolare attraverso il materiale documentale fornito e con le simulazioni dell'audit (pianificazione, riesame dello scopo/applicazione del SGQ, reporting); devono impegnare assieme alle relative discussioni non meno del 45 % del tempo totale del corso. La presentazione dei casi di studio può fare parte della valutazione del candidato.

3.2.4. Partecipanti

Il numero massimo di partecipanti è 20. Eccezionalmente e per giustificati motivi possono essere accettati due partecipanti in più. I partecipanti devono essere avvertiti che la partecipazione al corso richiede come prerequisito una buona conoscenza delle norme UNI-EN-ISO 9000 e della norma UNI-EN ISO 19011. La selezione dei gruppi per i casi di studio deve essere attuata in modo da garantire un'efficace azione didattica durante il lavoro di gruppo.

3.2.5. Docenti

Il numero di docenti per ogni corso deve essere di due, la cui presenza contemporanea è obbligatoria durante le fasi di "role playing" e nella discussione dei casi di studio. Deve essere individuato il docente, responsabile del corso, che deve avere un'esperienza di almeno tre corsi in oggetto come docente.

I docenti devono essere selezionati in base alle loro caratteristiche personali, professionali e di esperienza generale e specifica: almeno 5 anni (negli ultimi 10 anni) di esperienza documentata in materia di realizzazione e gestione di S.Q. e/o attivi nel campo delle verifiche ispettive (requisiti Sincert).

La struttura deve definire i criteri di scelta dei docenti e deve possedere una lista dei docenti qualificati ad effettuare il corso stesso.

Uno dei docenti in aula, quello responsabile del corso, deve essere un valutatore Sistemi Qualità certificato da una struttura di parte terza accreditata.

Quando ad un corso partecipino meno di 10 allievi è consentito l'utilizzo di un solo docente in tutte le fasi del corso.

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---|----|-----------|------------------|----------------|
| AICQ SICEV | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 5/10 |

3.2.6. Esami

Poiché il corso non è mirato alla conoscenza delle norme, la conoscenza delle stesse è un requisito per i candidati (vedi 3.2.2).

La struttura deve prevedere, nell'esame finale, che dovrà avere una durata non inferiore alle due ore, l'accertamento:

- della conoscenza delle norme di riferimento ed in particolare delle norme UNI-EN-ISO 9001:2000 e della norma UNI EN ISO 19011 e la serie delle norme UNI CEI EN 45000, la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. L'AICQ-SICEV può richiedere che venga usata, per questa parte di esame, un testo di esame fornito da essa.
- della capacità del candidato di individuare, in casi di studio, le non conformità rispetto alla norma di riferimento ed i comportamenti non conformi del valutatore.
- della capacità del candidato di preparare, condurre e presentare i risultati di una verifica ispettiva con la presentazione dei risultati di una verifica ispettiva simulata con una prova orale e/o altro mezzo.

Le modalità dell'esame finale ed i metodi di valutazione delle prove devono essere descritte in una apposita procedura i cui contenuti devono essere portati a conoscenza dei candidati. La procedura deve riportare almeno:

- L'impostazione degli esami, ad es. tipo di domande (quiz, domande aperte, temi, casi di studio) e relativa struttura (durata, numero dei quesiti e loro articolazione);
- I pesi relativi delle diverse prove d'esame;
- I criteri di valutazione ed il valore minimo di accettabilità ai fini del superamento delle prove: in particolare deve essere indicata la valutazione minima della prima prova scritta per potere accedere alla prova successiva;
- La valutazione minima necessaria per superare la prova.

Inoltre la struttura che organizza il corso deve disporre di un testo d'esame di riserva per i ripetenti e deve aggiornare i testi in uso almeno una volta all'anno.

3.2.7. Commissari d'esame

La valutazione finale dell'avvenuto apprendimento da parte dei candidati deve comunque essere effettuata da almeno due commissari d'esame.

Le competenze richieste per i commissari d'esame sono le stesse richieste per i docenti.

| | | | | | | |
|---|---|---|----|-----------|------------------|----------------|
| AICQ SICEV Sistema di Certificazione dei Valutatori | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 6/10 |

4. RICONOSCIMENTO DEI CORSI

4.1. CONDIZIONI E VALIDITÀ DEL RICONOSCIMENTO

L'adesione al presente schema di riconoscimento dei corsi di addestramento sulle verifiche ispettive è volontario e quindi la struttura che aderisce al presente schema ne accetta, con l'invio della domanda, le condizioni, le procedure e l'esito della valutazione, ulteriormente formalizzati mediante la sottoscrizione dello specifico contratto di concessione.

La struttura ha l'obbligo di comunicare ogni variazione inerente la propria certificazione o accreditamento.

4.2. PROCEDURA DI RICONOSCIMENTO

4.2.1. Condizioni generali

Il riconoscimento del corso è subordinato al pagamento da parte della struttura:

- 500,00 Euro + IVA per l'esame dei requisiti (documentazione corso + C.V. docenti + altro).
- 750,00 Euro + IVA/giorno per la prima verifica in campo se la struttura non è certificata UNI EN ISO 9001 per l'attività di formazione (EA 37) o accreditata UNI CEI EN 45012.

Il mantenimento del riconoscimento è subordinato al pagamento di:

- 250,00 Euro + IVA per concessione di diritti d'uso del marchio, annuale
- 250,00 Euro + IVA per riesame dei requisiti in caso di modifiche (documentazione, docenti, ecc...)
- 750,00 Euro + IVA/giorno per verifica di sorveglianza annuale (se la struttura non è certificata o accreditata), o per le verifiche di sorveglianza straordinarie

Le eventuali spese di viaggio e trasferta saranno addebitate al costo

4.2.2. Presentazione della domanda.

La struttura che intende fare riconoscere il proprio corso di addestramento sulle verifiche ispettive deve presentare all'AICQ-SICEV la richiesta, compilando il modulo (Allegato A), corredandolo dei seguenti documenti:

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---|----|-----------|------------------|----------------|
| AICQ SICEV | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 7/10 |

- Programma del corso
- Descrizione del corso con un livello di dettaglio che consenta di valutare se i contenuti soddisfano i requisiti minimi contenuti nella sezione 3 del presente bando;
- Materiale didattico incluso il materiale per gli istruttori, i test, i casi di studio ed altro materiale didattico utilizzato (in visione);
- Criteri di scelta dei docenti ed elenco di quelli qualificati ad effettuare il corso + C.V.;
- Procedura per le eventuali contestazioni;
- Procedura per l'esecuzione e la valutazione degli esami;
- Facsimile dell'attestato di superamento degli esami.

L'AICQ-SICEV s'impegna a non diffondere nessuno dei dati di cui alla documentazione sopraindicata, a mettere a conoscenza di detti dati solamente il personale SICEV ed i valutatori addetti alle verifiche del corso ed a conservare il materiale ricevuto in condizioni di riservatezza. Il Titolare del trattamento dei dati è il Presidente AICQ, mentre il Responsabile è il Direttore AICQ-SICEV (ex legge 31/12/96 n° 675)

4.2.3. Istruzione della domanda

Al ricevimento della domanda il Direttore dell'AICQ-SICEV provvede alla verifica della completezza dei documenti inviati e valuta la conformità della documentazione presentata con requisiti richiesti.

Se il materiale presentato viene valutato positivamente, il Direttore dell'AICQ-SICEV comunica alla struttura l'effettuazione della visita di valutazione sull'erogazione del corso e relativo esame, se la struttura non è certificata per le attività di formazione.

In base alla verifica eseguita e alla valutazione precedente del materiale presentato, se la valutazione risulta positiva, il Direttore dell'AICQ-SICEV comunica alla struttura il riconoscimento del corso e l'autorizza a pubblicizzare l'avvenuto riconoscimento.

Il verbale di valutazione del corso viene poi presentato dal direttore alla riunione del Consiglio Direttivo dell'AICQ-SICEV per la ratifica del Riconoscimento.

4.2.4. Riconoscimento

Il riconoscimento è mantenuto di anno in anno con il pagamento delle quote indicate all'articolo 4.2.1, salvo disdetta dalle parti da comunicare con tre mesi di anticipo con lettera raccomandata.

Il mantenimento del riconoscimento dipende dai risultati delle visite di sorveglianza, quando effettuate.

Qualora, durante alcune delle fasi precedentemente descritte, si verificassero delle non conformità rispetto alla presente procedura o ad altri requisiti formalmente richiesti, l'AICQ-SICEV notificherà formalmente tali inadempienze alla struttura affinché provveda nei tempi

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---|----|-----------|------------------|----------------|
| AICQ SICEV | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 8/10 |

concordati alle azioni correttive necessarie.

Se le non conformità notificate non fossero adeguatamente corrette nei termini richiesti, la AICQ-SICEV, con delibera del Consiglio Direttivo, provvederà a ritirare il riconoscimento.

Per riottenere il riconoscimento la struttura dovrà presentare una nuova domanda, cioè iniziare da capo l'iter di richiesta di riconoscimento.

Eventuali controversie che dovessero insorgere verranno gestite come indicato all'Art. 6 del Contratto.

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI CORSI RICONOSCIUTI

5.1 ADEMPIMENTI

Una struttura, il cui corso sia stato riconosciuto, deve inviare all'AICQ-SICEV il piano annuale dei corsi.

Inoltre ha l'obbligo di comunicare preventivamente le variazioni al programma e/o ai contenuti.

5.2 ATTESTATI

L'attestato di superamento dell'esame finale, rilasciato dalla struttura, può riportare l'indicazione dell'avvenuto riconoscimento del corso da parte della AICQ-SICEV nella forma prevista dal contratto.

L'attestato deve inoltre indicare:

- i dati identificativi del candidato;
- periodo con data in cui si è svolto il corso o data in cui si è sostenuto l'esame finale;
- eventuali normative particolari prese in considerazione durante l'esecuzione del corso;
- firma del responsabile dell'organizzazione del corso e firma del commissario d'esame.

L'attestato di superamento dell'esame finale deve inoltre riportare :

- l'indicazione "ha superato l'esame finale" (è facoltativa l'indicazione del punteggio/ valutazione finale conseguito)

5.3 DIRITTO DI SORVEGLIANZA

Oltre alla V.I. di sorveglianza annuale prevista per le strutture non certificate o accreditate (UNI CEI EN 45012), l'AICQ-SICEV si riserva comunque il diritto di effettuare una o più verifiche di sorveglianza straordinaria sull'erogazione dei corsi riconosciuti.

La struttura deve consentire al commissario di partecipare ai corsi e di visionare tutti i

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---|----|-----------|------------------|----------------|
| AICQ SICEV | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 9/10 |

documenti inerenti il corso stesso.

La struttura riceve dal Direttore dell'AICQ-SICEV un rapporto indicante le eventuali non conformità riscontrate che devono essere eliminate nei tempi previsti nel rapporto stesso.

5.4 PUBBLICITÀ

La struttura che organizza i corsi di addestramento sulle metodologie di esecuzione delle V.I. può dare pubblicità all'avvenuto riconoscimento del corso stesso da parte dell'AICQ-SICEV secondo le modalità indicate nel contratto sottoscritto.

L'eventuale pubblicità non deve in alcun modo fare pensare che il corso da solo possa dare diritto alla certificazione quale V.S.Q.

5.5 CONTESTAZIONI NEI CONFRONTI DELLA STRUTTURA

La struttura che organizza i corsi riconosciuti deve mettere a disposizione del commissario dell'AICQ-SICEV, nel corso delle attività di sorveglianza, copia di eventuali contestazioni e/o reclami (e relative soluzioni/azioni correttive).

5.6 SANZIONI

Il mancato rispetto delle regole che governano il riconoscimento dei corsi può causare la revoca del riconoscimento dei corsi stessi da parte della AICQ-SICEV ai sensi dell'art. 3 del contratto.

5.7 MODIFICHE ALLE PROCEDURE

Le procedure che regolano il riconoscimento dei corsi possono essere modificate anche senza preavviso qualora il Consiglio Direttivo dell'AICQ-SICEV lo ritenga opportuno; in questo caso verrà concesso un tempo specificato alle strutture, i cui corsi sono stati già riconosciuti, per conformarsi alle nuove regole.

| | | | | | | |
|-----------------------|---|---|----|-----------|------------------|-----------------|
| AICQ SICEV | RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE V.I. DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' | | | | | |
| | Classificazione <i>classification</i> | Documento n. <i>document no.</i> P06 | CL | Rev. 6 | Data 17/03/04 | Foglio 10/10 |

**ALLEGATO A:
MODULO PER LA DOMANDA**

| | | |
|--|------|-------|
| Istituto: | | |
| | | |
| Via: | cap: | città |
| tel: | fax: | |
| forma giuridica: | | |
| Nome della persona da contattare e titolo: | | |
| | | |

CHIEDE IL RICONOSCIMENTO DEL CORSO

.....

AI FINI DEL BANDO AICQ-SICEV

e allega la seguente documentazione:

| |
|---|
| Struttura e Organizzazione dell'Istituto |
| Programma del corso |
| Documentazione del corso |
| Procedure di Gestione Corsi ed Esami |
| Lista e CV Docenti |
| Questionari d'esame |
| Procedura per la gestione delle contestazioni |
| Fac simile dell'Attestato di superamento dell'esame |
| altra documentazione didattica |
| |
| |

| | |
|--------|--|
| Data: | L'organizzazione ha preso visione delle procedure riconoscimento corsi e dichiara di accettarne le prescrizioni; con particolare riferimento ai seguenti punti: 3.2.1,3.2.2,3.2.3,3.2.4,3.2.5,3.2.6,3.2.7,4.2.4,5.3,5.4,5.5,5.6,5.7 |
| firma: | |