

AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione	REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI OPERANTI IN INCOGNITO	RI 01 <i>Pag. 1/7</i> <i>Rev.01</i>
--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

01	14/12/2009	Eliminati alcuni errori di battitura. Ottenuta approvazione dal Comitato Garanzia Certificazione.	<i>U. de'Sperati</i> <i>R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>G. Mattana</i>
00	11/11/2009	Prima emissione	<i>U. de'Sperati</i> <i>R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>G. Mattana</i>
Rev.	Data	Motivo Revisione	<i>Preparato da</i> <i>Referente</i> <i>Schema +</i> <i>Direttore</i> <i>AICQ SICEV</i>	<i>Verificato da</i> <i>Presidente</i> <i>CGC</i>	<i>Approvato da</i> <i>Presidente</i> <i>AICQ SICEV</i>

AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione	REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI OPERANTI IN INCOGNITO	RI 01 <i>Pag. 2/7</i> <i>Rev.01</i>
--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

2. DOCUMENTI

- 2.1 Documenti di base
- 2.2 Documenti applicabili
- 2.3 Documenti di riferimento

3. DEFINIZIONI E ACRONIMI

4. REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DEI VALUTATORI OPERANTI IN INCOGNITO (MYSTERY AUDITOR - MA).

- 4.1 Requisiti minimi
- 4.2 Requisiti addizionali per il riconoscimento della competenza settoriale
- 4.3 Situazioni particolari
- 4.4 Rinnovo della Certificazione
- 4.5 Mantenimento delle competenze settoriali

5. MATERIE DI ESAME

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI OPERANTI IN INCOGNITO</p>	<p>RI 01 Pag. 3/7 Rev.01</p>
-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento ha lo scopo di definire i requisiti minimi per la concessione della certificazione delle competenze delle figure professionali di Valutatore in Incognito (Mystery Auditor – MA) e per il mantenimento di tale certificazione

Il presente Regolamento si applica sia ai Candidati che abbiano presentato domande di Certificazione sia ai Valutatori (MA) già iscritti nel Registro applicabile.

2. DOCUMENTI

2.1 Documenti di base:

- RG 01 – Regolamento Generale per le Certificazione delle competenze dei Valutatori e dei Responsabili dei Gruppi di Valutazione di Sistemi di Gestione, di Prodotto e dei Valutatori operanti in incognito.

2.2 Documenti applicabili

- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità di AICQ SICEV e relative Procedure

2.3 Documenti di riferimento

- UNI/TS 11312 – Qualità nei servizi – Linee Guida per audit in incognito.
- UNI EN ISO 9000:2005 – Sistemi di Gestione per la Qualità. Fondamenti e vocaboli.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 – Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali.
- UNI EN ISO 19011:2003 – Linee Guida per gli audit di Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambientale.
- IAF GD 24:2009 – IAF Guidance on the application of ISO/IEC 17024:2003

3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Per le definizioni valgono quelle riportate nelle norme UNI/TS 11312, UNI EN ISO 9000:2005, UNI EN ISO 19011:2003 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

In particolare i termini audit e verifica ispettiva ed i termini derivati auditor e valutatore sono da considerare completamente equivalenti nel presente Regolamento, anche se nella letteratura e nelle norme alle volte si preferisce utilizzare il primo od il secondo di essi.

Sono inoltre utilizzati i seguenti acronimi:

AICQ SICEV – Associazione Italiana Cultura Qualità – Sistema di Certificazione e di Valutazione
CD – Consiglio Direttivo di AICQ SICEV
CGC – Comitato di Garanzia della Certificazione di AICQ SICEV
EOQ – European Organization for Quality
V.I. – Verifica Ispettiva (Audit)
M.A. – Mystery Auditor

Nota: nei seguenti paragrafi del presente Regolamento quando viene usato il termine “Valutatore” il medesimo si riferisce al Mystery Auditor (M.A.).

AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione	REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI OPERANTI IN INCOGNITO	RI 01 Pag. 4/7 Rev.01
--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------

4. REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DEI MYSTERY AUDITOR.

4.1 Requisiti minimi

Con riferimento a quanto indicato nel paragrafo 5.1 del Regolamento Generale RG 01, vengono di seguito riportati, in forma tabellare, i requisiti minimi per ciascun percorso di certificazione.

REQUISITI MINIMI	MYSTERY AUDITOR
Grado di istruzione	Istruzione secondaria
Esperienza di lavoro e competenza settoriale	<p>In funzione del settore ove si andrà a operare può essere necessaria esperienza lavorativa pregressa.</p> <p>Settori ove si richiede esperienza di almeno 3 anni lavorativi se provvisti di laurea di 1° o 2° livello e 5 anni per i diplomati:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bancario/Assicurativo/Servizi Professionali (commercialista, notaio, intermediazione immobiliare...) 2. Ristorazione 3. Sanità 4. Formazione 5. Automotive 6. Pubblica Amministrazione. <p>Nei settori 1-3-4 è necessaria anche pregressa competenza settoriale dimostrabile. Può inoltre essere utile esperienza nel campo dei SGQ (Sistemi di Gestione per la Qualità).</p> <p>In altri settori quali ad es. GDO, franchising, hotellerie, trasporti, non è a priori necessaria esperienza di lavoro settoriale pregressa. Ciò non esclude che, in funzione dell'obiettivo dell'audit da parte di un committente (es. contestuale correzione), possa essere necessaria anche esperienza pregressa da parte dell'auditor. Può invece essere utile esperienza in qualità di utente/consumatore "esperto" (es. nel caso di verifica di servizi aeroportuali è preferibile un auditor con abitudine a viaggiare).</p>
Formazione ed addestramento come auditor	Corso, riconosciuto da AICQ SICEV (o da OdC equivalenti, previa verifica dei contenuti), di 24 ore di formazione e addestramento su audit in incognito (in conformità alla UNI/TS 11312) con superamento dell'esame finale. Vedere paragrafo 6.2.2 RG 01
Esperienza di audit in incognito	<p>6 audit in incognito in autonomia per almeno 12 giorni di esperienza (inclusa la preparazione del Rapporto di Audit).</p> <p>Almeno 2 audit devono essere stati effettuati come auditor in addestramento sotto la direzione e la guida di un M.A. certificato o qualificato in base alle esperienze possedute.</p> <p>Almeno 3 audit devono essere stati condotti negli ultimi 3 anni.</p>

4.2. Requisiti aggiuntivi per il riconoscimento della competenza settoriale

Nei settori 1-3-4 è necessaria anche una pregressa competenza settoriale dimostrabile dando evidenza di aver lavorato, con incarichi significativi nel determinato settore, con continuità per almeno 3 anni, oppure di aver condotto almeno 6 audit in incognito, in autonomia, in Organizzazioni del settore.

Sono considerate consulenze adeguate a fornire competenza settoriale quelle che hanno portato il consulente ad entrare nel dettaglio delle tecnologie di prodotto/processo/servizio dell'Organizzazione. Si ritengono adeguate a fornire evidenza, in tal senso, le dichiarazioni rilasciate dalle Organizzazioni clienti che riportino la durata e la consistenza della consulenza stessa e che attestino che la collaborazione del consulente sia stata determinante al conseguimento della certificazione del

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI OPERANTI IN INCOGNITO</p>	<p>RI 01 Pag. 5/7 Rev.01</p>
-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

sistema. Convenzionalmente, una consulenza efficace è considerata equivalente a sei mesi di attività lavorativa continuativa nel settore considerato.

Sono considerate consulenze adeguate a fornire competenza settoriale anche quelle di mantenimento/miglioramento di un SGQ, svolte per un periodo di almeno 3 anni con un impegno temporale di almeno 15 giorni/anno (oppure almeno 2 anni con un impegno temporale di almeno 25 giorni/anno).

4.3 Situazioni particolari

AICQ SICEV intende riconoscere le grandi professionalità presenti nel mondo della industria e dei servizi, semplificando il processo di certificazione delle competenze, che tuttavia non può prescindere da una valutazione oggettiva.

Per queste tipologie di Candidati viene, in prima istanza, valutata l'esistenza delle conoscenze necessarie al ruolo di Valutatore e, in caso positivo, i Candidati, a insindacabile giudizio di AICQ SICEV, possono essere esonerati da una o più prove di esame. Deve comunque essere sostenuta la prova orale, nel corso della quale la Commissione d'Esame dovrà valutare e confermare non solo la capacità di sostenere il ruolo di Valutatore ma anche la consistenza delle conoscenze, delle esperienze lavorative e delle competenze settoriali.

Le situazioni particolari attualmente riconosciute da AICQ SICEV includono i valutatori in incognito già certificati da altri OdC di personale accreditati, o riconosciuti a livello internazionale (es. MSPA – Mystery Shopper Providers Association) o da Associazioni riconosciute operanti in tale settore.

4.4 Rinnovo della Certificazione

Si applica quanto previsto nel paragrafo 11.2 di RG 01 con le seguenti variazioni per quanto concerne le giornate di formazione e il numero di audit eseguiti:

- a) avere frequentato almeno 4,5 giornate di formazione ed aggiornamento su tematiche attinenti la Qualità, l'auditing, la recitazione (attestati di partecipazione); le attività di docenza sono considerate equivalenti a quelle di partecipazione a Corsi/Seminari;
- b) avere effettuato nel triennio almeno 8 audit in incognito in autonomia per almeno 16 giorni. Ai fini del calcolo dei giorni lavorativi, al numero dei giorni di ogni audit, trascorsi in campo, viene aggiunto convenzionalmente mezza giornata per la preparazione dell'audit e mezza giornata per la preparazione della documentazione. Nel caso di audit in incognito di breve durata (fino alle 2,5 ore) occorre considerare le singole ore nel calcolo delle giornate totali;

4.5 Mantenimento ed estensione delle competenze settoriali

4.5.1 Mantenimento

In occasione del rinnovo triennale della certificazione (vedere § 11.3 di RG 01) verrà confermata la competenza per i settori merceologici per i quali i M.A. diano evidenza di avere operato secondo i seguenti criteri:

- per i settori 1, 3 e 4 (vedere paragrafo 4.1):
almeno un audit o una consulenza o la partecipazione ad attività di lavoro o di formazione nel triennio precedente;
- per tutti gli altri settori:
almeno un audit o una consulenza o la partecipazione ad attività di lavoro o di formazione negli ultimi sei anni.

4.5.2 Estensione

Quando, attraverso attività di lavoro o attività di audit, venga conseguita competenza in nuovi settori merceologici, può venire richiesta l'estensione del riconoscimento della competenza settoriale. Dovranno in ogni caso risultare soddisfatti gli stessi requisiti applicabili alla prima certificazione (vedere § 11.3 di RG 01).

Tale richiesta di estensione può essere presentata non prima che siano trascorsi sei mesi dalla prima certificazione.

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI OPERANTI IN INCOGNITO</p>	<p>RI 01 Pag. 6/7 Rev.01</p>
-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

5. MATERIE DI ESAME

Oltre alle materie di esame comuni a tutti gli Schemi di Certificazione riportate nel paragrafo 8.11 (argomento: AUDIT) del Regolamento RG 01, i seguenti argomenti sono specifici per lo Schema "Valutatori operanti in incognito":

1. Principi e concetti sulla Qualità

- L'importanza dell'approccio sistematico alla qualità per la società, per l'interesse del consumatore, del produttore, della pubblica amministrazione e per l'ambiente
- Il concetto di Qualità. Qualità di un prodotto; qualità di un servizio
- Qualità delle infrastrutture
- Il miglioramento continuo
- Soddisfazione del cliente
- Fidelizzazione del cliente
- Gestione reclami
- Indicatori prestazionali
- Politiche, strategie e attività a tutela del consumatore
- Standards, terminologia, normative e linee guide (serie ISO 9000) in materia di Qualità
- Teorie della motivazione in relazione alla Qualità
- Certificazioni e Marchi di Qualità

2. Comunicazione

- Teoria e metodi per la comunicazione efficace
- Elementi di analisi transazionale
- La comunicazione al telefono
- Il public speaking
- L'empatia
- L'assertività
- Supporti di comunicazione cartacei efficaci
- Qualità nei siti web
- Web-marketing
- Reportistica efficace
- Nuove tecnologie di comunicazione e trasmissione delle informazioni e dei dati
- Grammatica e sintassi italiana
- Aspetti motivazionali nella gestione e nell'organizzazione
- Clima aziendale
- Stile e cultura del management

3. Attività di verifica

- Standards, terminologia e linee guide in materia di audit (UNI/TS 11312, UNI EN ISO 19011:2003, e successivi documenti applicativi)
- Tecniche di intervista
- Metodi di osservazione, metodi di registrazione ed errori di osservazione. Interpretazione dei risultati delle osservazioni
- Tipi di audit della Qualità (in incognito, di sistema di Gestione per la Qualità, di prodotto, di processo)
- Standard di accreditamento
- Peculiarità nei diversi settori di applicazione dell'audit in incognito
- Committenze e obiettivi dell'audit in incognito
- Visite con o senza svelamento
- Progettazione dell'audit in incognito
- Requisiti di valutazione e metriche

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI OPERANTI IN INCOGNITO</p>	<p>RI 01 Pag. 7/7 Rev.01</p>
-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

- Check-list di valutazione
- Gestione di un programma di audit
- Ruoli e responsabilità del valutatore, dei valutandi e del committente
- Gli strumenti per una conduzione efficace dell'audit in incognito
- Metodi ed accorgimenti per rimanere in incognito
- Preparazione, pianificazione e conduzione dell'audit
- Raccolta delle evidenze oggettive
- Rapporto tra oggettività e soggettività
- Preparazione e contenuto del rapporto di verifica
- Follow-up

4. Varie

- Regole e tecniche del Benchmarking
- Deontologia e aspetti etici
- Gestione delle risorse umane
- Soddisfazione del personale
- Analisi e valutazione delle competenze del personale
- Legislazioni nazionali ed internazionali, fondamenti su igiene alimentare, sicurezza, ambiente, antincendio, privacy, analisi dei rischi, responsabilità del prodotto e/o servizi, responsabilità contrattuale, garanzie, richiamo del prodotto
- Pianificazione delle indagini, specifica/descrizione degli obiettivi, sviluppo ed uso dei modelli, scelta del modello, pensare in modo induttivo e deduttivo, plan- do-check-act, i sette strumenti, tecniche di indagine sul flusso delle attività
- Campionamento
- Sistemi di rappresentazione dei dati statistici: istogrammi, radar, torte, diagrammi
- Tecniche di recitazione
- Tecniche di simulazione