

AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione	REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO	RG 02 <i>Pag. 1/15</i> <i>Rev.01</i>
--	--	---

INDICE

1	PREMESSA
2	SCOPO ED ESTENSIONE
3	DOCUMENTI
3.1	Documenti di base
3.2	Documenti applicabili
3.2	Documenti di riferimento
4	REQUISITI
4.1	Organizzazioni ammesse
4.2	Caratteristiche dei corsi
5	RICONOSCIMENTO DEI CORSI
5.1	Condizioni e validità del riconoscimento
5.2	Procedura di riconoscimento
6	MODALITÀ D'ESECUZIONE DEI CORSI RICONOSCIUTI
6.1	Adempimenti
6.2	Attestati
6.3	Diritto di sorveglianza
6.4	Pubblicità
6.5	Contestazioni
6.6	Sanzioni
6.7	Modifiche ai requisiti

Allegati:

- Allegato 1 per i Valutatori dei SG per la Qualità
- Allegato 2 per i Valutatori dei SG per l'Ambiente
- Allegato 3 per i Valutatori dei SG per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
- Allegato 4 per i Valutatori dei SG per la Sicurezza delle Informazioni
- Allegato 5 per i Valutatori che operano in incognito (Mystery Auditor)

01	14/12/09	Modificati i prezzi di riconoscimento e di mantenimento.	R. De Pari	R. De Pari	G. Mattana
00	11/11/09	Nuova numerazione e completa revisione; supera e sostituisce le precedenti Procedure di Schema (P06, PA06, P06L, PI06).	R. De Pari	R. De Pari	G. Mattana
Rev.	Data	Motivo Revisione	<i>Preparato da RAQ</i>	<i>Verificato da DIR. RAQ</i>	<i>Approvato da Presidente AICQ SICEV</i>

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 2/15 Rev.01</p>
---	--	--

1. PREMESSA

I Regolamenti AICQ SICEV per l'esame di certificazione dei Valutatori di Sistemi di Gestione, di Prodotto e di Valutatori che operano in Incognito richiedono, tra l'altro, la frequenza di un corso di addestramento sulle metodologie di esecuzione delle verifiche ispettive (o audit) esteso a tutte le fasi del processo di verifica, della durata di almeno 40 ore (24 ore per Valutatori in Incognito - Mystery Auditor – MA) ed il superamento del relativo esame finale.

Anche l'accordo firmato dalle Associazioni nazionali per la Qualità dei paesi europei (tra i quali l'Italia è rappresentata da 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 da AICQSICEV e dalla European Organization for Quality (EOQ), AICQ SICEV provvede, attraverso la propria struttura, al riconoscimento dei corsi stessi.

2. SCOPO ED ESTENSIONE

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

Il riconoscimento del corso è comprensivo dell'esame finale.

Questo Regolamento viene applicato per il riconoscimento per corsi:

- per Auditor di Sistemi di Gestione (40 ore)
- per Auditor interni (24 ore)
- per Mystery Auditor (24 ore)

3. DOCUMENTI

3.1 Documenti di base

- **UNI EN ISO 9001:2008 – Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti**
- **UNI EN ISO 14001:2004 – Sistemi di Gestione Ambientale – Requisiti e guida per l'uso**
- **OHSAS 18001:2007 – Occupational Health and Safety management systems-Specification**
- **ISO 27001:2005 – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni - Requisiti**
- **UNI/TS 11312:2008 – Qualità nei servizi – Linee guida per audit in incognito**
- **UNI EN ISO/IEC 17025:2005 – General requirements for the competence of testing and calibration laboratories**
- **UNI EN ISO 19011:2003 – Linee Guida per gli audit di Sistemi di Gestione per la Qualità e/o di Gestione Ambientale**

Se non è esplicitamente citata, si intende che l'edizione valida dei sopraccitati documenti è l'ultima emessa.

3.2 Documenti applicabili

- **Manuale** del Sistema di Gestione per la Qualità di AICQ SICEV e relative **Procedure**
- **ISO IEC 17024:2004 – Valutazione della conformità –Requisiti generali per gli organismi operanti la certificazione delle persone.**

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 3/15 Rev.01</p>
---	--	--

3.3 Documenti di riferimento

- UNI EN ISO/IEC 17000:2C – Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali
- UNI EN ISO 9000:2005 – Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9004:2009 – Managing for the sustained success of an Organization – A quality management approach
- UNI EN ISO 14004:2005 – Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto
- OHSAS 18002:1999 – Occupational Health and Safety management systems Guidelines for the implementation of OHSAS18001

4. REQUISITI

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

*Nota: per i corsi per Auditor Interni (24 ore) i seguenti Requisiti possono essere modificati/ridotti dalle Organizzazioni interessate al riconoscimento dei loro corsi.
AICQ SICEV, a suo insindacabile giudizio, approverà (o meno) tali variazioni di Requisiti.*

4.1. Organizzazioni ammesse

Le Organizzazioni che realizzano i corsi, devono avere una figura giuridica riconosciuta dalla legge italiana, con una sede sociale ed una struttura organizzativa idonee a realizzare corsi di addestramento. In particolare dovranno dimostrare di avere un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) documentato, per quanto applicabile, secondo la norma UNI EN ISO 9001. Nel caso in cui il SGQ sia certificato UNI EN ISO 9001 per il Settore EA 37 (Formazione) o le Organizzazioni siano accreditate secondo la norma ISO/IEC 17021, la sorveglianza di cui al punto 6.3 sarà semplificata. Tali Organizzazioni devono identificare (in modo non nominativo) e segnalare ad AICQ SICEV la figura del Responsabile dei corsi che fungerà da punto di riferimento per tutte le comunicazioni da e verso AICQ SICEV.

4.2. Caratteristiche dei corsi

I corsi dovranno rispondere ai seguenti requisiti che devono essere portati a conoscenza dei partecipanti ai corsi stessi.

4.2.1. Durata e frequenza

La durata minima dei corsi non deve essere inferiore a (inclusi gli esami):

- 40 ore (eventualmente in forma modulare) per i Valutatori dei Sistemi di Gestione (es: Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza, ecc.), di cui almeno 36 dedicate alla formazione
- 24 ore per i Valutatori interni dei Sistemi di Gestione (SG)
- 24 ore per Mystery Auditor

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; 4 ore per i Mystery Auditor).

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 4/15 Rev.01</p>
---	--	--

4.2.2. Argomenti trattati

I corsi devono trattare almeno gli argomenti definiti nei seguenti Allegati:

- Allegato 1 per i Valutatori dei SG per la Qualità
- Allegato 2 per i Valutatori dei SG per l'Ambiente
- Allegato 3 per i Valutatori dei SG per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
- Allegato 4 per i Valutatori dei SG per la Sicurezza delle Informazioni
- Allegato 5 per i Valutatori che operano in incognito (Mystery Auditor)

4.2.3. Casi di studio

I casi di studio devono contenere elementi che consentano la valutazione della conformità e dell'efficacia e l'individuazione delle eventuali carenze del Sistema, del servizio/prestazione, del "prodotto" oggetto dei casi di studio; questo dovrà essere ottenuto sia attraverso adeguato materiale documentale (es: Manuale del Sistema di Gestione; Obiettivi, Traguardi, Programmi; per un SGA anche: Analisi Ambientale Iniziale + Dichiarazione Ambientale) sia attraverso le simulazioni dell'audit/audit in incognito (pianificazione, riesame dello scopo/applicazione del SG, reporting); tale attività deve impegnare assieme alle relative discussioni non meno del 45 % (40% per Mystery Auditor) del tempo totale dei corsi. La presentazione dei casi di studio può fare parte della valutazione dei Partecipanti.

4.2.4. Partecipanti

Il numero massimo di partecipanti ad un corso è 20. Eccezionalmente e per giustificati motivi possono essere accettati due partecipanti in più. I partecipanti devono essere avvertiti che la partecipazione ai corsi richiede come prerequisito una buona conoscenza della norma UNI-EN ISO 19011 e delle norme:

- UNI EN ISO 9000 + 9001 + 9004 (Qualità)
- UNI EN ISO 14001 + 14004 + EMAS e relative Decisioni e Raccomandazioni CE (Ambiente)
- OHSAS 18001 e D. Lgs 81/08 (Salute e Sicurezza)
- ISO 17799 e ISO 27001 (Sicurezza delle Informazioni)
- UNI/TS 11312 (Mystery Auditor)

La selezione dei gruppi per i casi di studio deve essere attuata in modo da garantire un'efficace azione didattica durante i lavori di gruppo.

4.2.5. 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 di Sistemi di Gestione (applicabili per lo Schema di interesse devono essere selezionati in base alle loro caratteristiche personali, professionali e di esperienza generale e specifica che deve essere di: almeno 5 anni (negli ultimi 10 anni) di esperienza documentata in materia di realizzazione e gestione di Sistemi di Gestione e/o attivi nel campo degli audit o audit in incognito (per MA).

Le Organizzazioni devono definire i criteri di scelta dei Docenti e devono possedere una lista dei Docenti qualificati ad effettuare i corsi stessi.

Uno dei Docenti in aula, quello responsabile del corso, deve essere un valutatore Sistemi di Gestione certificato per lo Schema di Interesse da un Organismo di parte terza accreditato (certificato per lo Schema Qualità per i MA).

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 5/15 Rev.01</p>
---	--	--

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

4.2.6. Esami

Poiché i corsi non sono mirati a trasferire la conoscenza delle norme bensì al loro approfondimento ed efficace utilizzo, la conoscenza delle stesse deve essere un requisito per i Partecipanti e all'inizio dei corsi deve essere svolto un test di valutazione sulla conoscenza delle norme stesse (vedere 4.2.2).

Le Organizzazioni devono prevedere, nell'esame finale, che dovrà avere una durata non inferiore alle 2 ore (1 ora per Mystery Auditor), l'accertamento:

- della conoscenza della norma UNI EN ISO 19011, delle norme della serie ISO/IEC 17000 e delle norme di base per lo Schema a cui i corsi si riferiscono:
 - UNI EN ISO 9001, UNI CEI EN ISO/IEC 17025 (Qualità)
 - UNI EN ISO 14001 ed EMAS e relative Decisioni e Raccomandazioni CE (Ambiente)
 - OHSAS 18001, UNI 10617, D. Lgs 81/08 (Salute e Sicurezza)
 - ISO 17799, ISO 27001 (Sicurezza delle Informazioni)
 - UNI/TS 11312 (Mystery Auditor)
- della capacità dei Partecipanti di individuare, in casi di studio, le non conformità rispetto alla norma di base ed i comportamenti non conformi dei Valutatori/Mystery Auditor che sono descritti nei casi di studio.
- della capacità dei Partecipanti di preparare, condurre e presentare i risultati di un audit/audit in incognito con la presentazione dei risultati di un audit simulato 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 Partecipanti. 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 le Organizzazioni che realizzano i corsi devono disporre di un testo d'esame di riserva per i ripetenti e devono aggiornare i testi in uso almeno una volta all'anno.

4.2.7. Commissari d'esame

La valutazione finale dell'avvenuto apprendimento da parte dei Partecipanti deve essere effettuata da almeno due Commissari d'esame.

Le competenze richieste per i Commissari d'esame sono le stesse richieste per i Docenti.

I due Docenti possono operare anche come Commissari d'esame.

Quando ad un corso partecipano meno di 10 allievi è consentito l'uso di un solo Commissario d'esame.

4.2.8 Validazione dei corsi

Le Organizzazioni interessate devono definire e applicare un programma di validazione dei corsi che

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 6/15 Rev.01</p>
---	--	--

intendono fare riconoscere ad AICQ SICEV (rif. ISO 9001 paragrafo 7.3).
Tale validazione dovrebbe essere riferita all'idoneità all'uso di:

- materiale didattico
- tipo di Docenti utilizzati
- supporti logistici per la didattica

tramite simulazioni di erogazione dei corsi, o quota parte di questi, o metodi equivalenti.

5 RICONOSCIMENTO DEI CORSI

5.1. Condizioni e validità del riconoscimento

L'adesione al presente Regolamento di riconoscimento dei corsi di addestramento sugli audit e/o audit in incognito è volontario e quindi le Organizzazioni che aderiscono al presente Regolamento ne accettano, con l'invio della domanda, le condizioni, le procedure e l'esito della valutazione, ulteriormente formalizzati mediante la sottoscrizione di specifici contratti di concessione.

Le Organizzazioni hanno l'obbligo di comunicare ogni variazione inerente la propria certificazione o accreditamento.

5.2. Procedura di riconoscimento

5.2.1. Condizioni generali

Il riconoscimento dei corsi è subordinato al pagamento da parte delle Organizzazioni interessate di:

- 600,00 Euro + IVA per l'esame dei requisiti (documentazione corso + C.V. docenti + Programma / Rapporto di Validazione corso + altro).
- 750,00 Euro + IVA/giorno per la prima verifica in campo (tipicamente il primo e l'ultimo giorno dei corsi; l'ultimo per i corsi per Mystery Auditor).
- 750,00 Euro + IVA per la partecipazione ad almeno una giornata di corso di un incaricato di AICQ SICEV in qualità di Mystery Learning (solo per corsi per Mystery Auditor)
- Storno della quota di iscrizione per la partecipazione ai corsi di un incaricato di AICQ SICEV in qualità di Mystery Learning (solo per corsi per Mystery Auditor).

Nota: se l'Organizzazione interessata è certificata UNI EN SIO 9001 per l'attività di formazione (EA 37) o Accreditata ISO/IEC 17021 le verifiche sul campo possono essere ridotte o eliminate a insindacabile giudizio di AICQ SICEV.

Il mantenimento del riconoscimento è subordinato al pagamento di:

- 350,00 Euro + IVA per concessione di diritti d'uso del marchio, annuale
- 350,00 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 (vedi punto 6.3)
- 750,00 Euro + IVA per la partecipazione ad almeno una giornata dei corsi di un incaricato di AICQ SICEV in qualità di Mystery Learning (solo per corsi per Mystery Auditor)
- Storno della quota di iscrizione per la partecipazione al corso di un incaricato di AICQ SICEV in qualità di Mystery Learning (solo per corsi per Mystery Auditor).

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 7/15 Rev.01</p>
---	--	--

Le eventuali spese di viaggio e trasferta saranno addebitate al costo
La quota di sorveglianza annuale è dovuta anche nel caso in cui non vengano svolti corsi.

5.2.2. Presentazione della domanda

Le Organizzazioni che intendono fare riconoscere i propri corsi di addestramento sugli audit devono presentare ad AICQ SICEV la richiesta, compilando il modulo di Allegato A o equivalente, corredandolo dei seguenti documenti:

- Programma dei corsi
- Descrizione dei corsi con un livello di dettaglio che consenta di valutare se i contenuti soddisfano i requisiti minimi contenuti nel paragrafo 4 del presente Regolamento;
- Materiale didattico incluso il materiale per i Docenti, 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 + relativo C.V.;
- Procedura per le eventuali contestazioni;
- Procedura per l'esecuzione e la valutazione degli esami;
- Facsimile dell'Attestato di superamento degli esami.

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 AICQ SICEV ed i Commissari addetti alle verifiche dei corsi ed a conservare il materiale ricevuto in condizioni di riservatezza. Il Titolare del trattamento dei dati è il Presidente AICQ SICEV, mentre il Responsabile è il Direttore AICQ-SICEV (D. Lgs. 196/03).

5.2.3. Istruzione della domanda

Al ricevimento della domanda il Direttore di AICQ SICEV, o un suo delegato, 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 di AICQ SICEV comunica alla Organizzazione interessata l'effettuazione della visita di valutazione sull'erogazione del corso e relativo esame tenendo in considerazione se l'Organizzazione è certificata per le attività di formazione o è Accreditata.

In base alla verifica eseguita e alla valutazione precedente del materiale presentato, se la valutazione risulta positiva, il Direttore di AICQ SICEV comunica alla Organizzazione il riconoscimento (o meno) del corso e l'eventuale autorizzazione a pubblicizzare l'avvenuto riconoscimento.

La documentazione di valutazione / riconoscimento del corso viene sottoposta a verifica di completezza / correttezza in occasione delle riunioni del Comitato di Certificazione di AICQ SICEV.

5.2.4. Riconoscimento

Il riconoscimento è mantenuto di anno in anno con il pagamento delle quote indicate al paragrafo 5.2.1, salvo disdetta dalle parti da comunicare con tre mesi di anticipo con lettera raccomandata R.R.

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 al presente Regolamento o ad altri requisiti formalmente richiesti, AICQ SICEV notificherà formalmente tali inadempienze alle Organizzazioni interessate affinché provvedano nei tempi concordati alle azioni correttive necessarie.

Se le non conformità notificate non fossero adeguatamente corrette nei termini richiesti, AICQ SICEV provvederà a ritirare il riconoscimento dei corsi.

Per riottenere il riconoscimento le Organizzazioni interessate dovranno presentare una nuova domanda, cioè

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 <i>Pag. 8/15</i> <i>Rev.01</i></p>
---	--	--

iniziare da capo l'iter di richiesta di riconoscimento.

Eventuali controversie che dovessero insorgere verranno gestite come indicato nel Contratto che verrà stipulato tra AICQ SICEV e le Organizzazioni interessate.

6 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI CORSI RICONOSCIUTI

6.1 Adempimenti

Le Organizzazioni, i cui corsi siano stati riconosciuti, devono inviare ad AICQ SICEV il programma annuale dei corsi.

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

6.2 Attestati

Gli Attestati di superamento dell'esame finale, rilasciati dalle Organizzazioni, possono riportare l'indicazione dell'avvenuto riconoscimento del corso da parte di AICQ SICEV nella forma prevista dal contratto.

Gli attestati devono inoltre indicare:

- i dati identificativi dei Partecipanti;
- periodo con data in cui si sono svolti i corsi o data in cui sono stati sostenuti gli esami finali;
- eventuali normative particolari prese in considerazione durante l'esecuzione dei corsi;
- firma del Responsabile dell'Organizzazione dei corsi e firma dei Commissari d'esame.

Gli Attestati di superamento degli esami finali devono inoltre riportare :

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

6.3 Diritto di sorveglianza

Oltre all'audit di sorveglianza annuale prevista per le strutture non certificate o non accreditate AICQ SICEV si riserva comunque il diritto di effettuare una o più verifiche di sorveglianza straordinaria (anche in forma mystery) sull'erogazione dei corsi riconosciuti.

Le Organizzazioni devono consentire ai Commissari di AICQ SICEV di partecipare ai corsi e di visionare tutti i documenti inerenti i corsi stessi.

Le Organizzazioni ricevono dal Direttore di AICQ-SICEV un rapporto indicante le eventuali non conformità riscontrate che devono essere eliminate nei tempi previsti nel rapporto stesso.

6.4 Pubblicità

Le Organizzazioni che organizzano i corsi di addestramento sulle metodologie di esecuzione degli audit possono dare pubblicità all'avvenuto riconoscimento dei corsi stessi da parte di 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 Valutatore di SG o Mystery Auditor.

6.5 Contestazioni nei confronti delle Organizzazioni

Le Organizzazioni che organizzano i corsi riconosciuti devono mettere a disposizione dei Commissari di AICQ SICEV, nel corso delle attività di sorveglianza, copia di eventuali contestazioni e/o reclami (e relative soluzioni/azioni correttive).

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 <i>Pag. 9/15</i> <i>Rev.01</i></p>
---	--	--

6.6 Sanzioni

Il mancato rispetto delle regole che governano il riconoscimento dei corsi può causare la revoca del riconoscimento dei corsi stessi da parte di AICQ SICEV ai sensi di quanto previsto nel contratto stipulato.

6.7 Modifiche ai Requisiti

I requisiti/prassi che regolano il riconoscimento dei corsi possono essere modificate anche senza preavviso qualora AICQ SICEV lo ritenga opportuno; in questo caso verrà concesso un tempo specificato alle Organizzazioni, i cui corsi sono stati già riconosciuti, per conformarsi alle nuove regole.

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 10/15 Rev.01</p>
---	--	---

**ALLEGATO A:
MODULO PER LA DOMANDA (FAC SIMILE)**

Organizzazione:		
Via:	cap:	città:
tel:	fax:	
forma giuridica:		
Nome della persona da contattare e titolo:		

CHIEDE IL RICONOSCIMENTO DEL CORSO

.....

AI FINI DEL REGOLAMENTO RG 02 DI AICQ-SICEV

e allega la seguente documentazione:

• Struttura organizzativa dell'Organizzazione
• 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:	<p>L'Organizzazione ha preso visione delle regole riconoscimento corsi e dichiara di accettarne le prescrizioni; con particolare riferimento ai seguenti paragrafi: 4.2.1; 4.2.2; 4.2.3; 4.2.4; 4.2.5; 4.2.6; 4.2.7; 5.2.4; 6.3; 6.4; 6.5.; 6.6; 6.7</p> <p>firma:</p>
-------	--

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 11/15 Rev.01</p>
---	--	---

Allegato 1 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione per la Qualità

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti ¹:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prodotto, di processo);
- Norme UNI EN ISO 9000:2005, 9001:2008, 9004:2000, norma UNI EN ISO 19011. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e la norma UNI CEI EN ISO /IEC 17025 ²;
- Gli otto principi della gestione per la Qualità su cui si basano le norme dalla serie ISO 9000:2000 in poi;
- La certificazione; gli Organismi 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
 - Strumenti per comunicare
 - Formulazione delle domande
 - Instaurazione del rapporto interpersonale

¹ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati

² 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 e la loro conoscenza viene verificata con il test di valutazione che si tiene all'inizio del corso.

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 12/15 Rev.01</p>
---	--	---

Allegato 2 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione per l’Ambiente

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti¹:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prestazione o di conformità, della Dichiarazione Ambientale);
- Norme UNI EN ISO 14001, 14004, 14050; EMAS e relative Decisioni e Raccomandazioni CE, UNI EN ISO 19011; cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000².
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Pianificazione e preparazione dell’audit, scelta dello standard, preparazione ed uso delle liste di riscontro, selezione dei valutatori, pre-audit;
- Il processo di audit. 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 dell’audit, la sorveglianza, il controllo delle azioni correttive;
- Le relazioni interpersonali e la comunicazione:
 - Elementi di base di teoria della comunicazione
 - Strumenti per comunicare
 - Formulazione delle domande
 - Instaurazione del rapporto interpersonale.

¹ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati

² 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 e la loro conoscenza viene verificata con il test di valutazione che si tiene all’inizio del corso.

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 13/15 Rev.01</p>
---	--	---

Allegato 3 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti¹:

- Tipi di audit (di sistema, prima, seconda e terza parte),
- Norme della serie OHSAS18000, BS 8800, UNI 10617, D.L. .334/99, D.lgs 81/08, norma UNI EN 19011, cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000².
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Pianificazione e preparazione dell'audit, scelta dello standard, preparazione ed uso delle liste di riscontro, selezione dei valutatori, pre-audit;
- Il processo di audit. 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 dell'audit, la sorveglianza, il controllo delle azioni correttive;
- Le relazioni interpersonali e la comunicazione:
 - Elementi di base di teoria della comunicazione
 - Strumenti per comunicare
 - Formulazione delle domande
 - Instaurazione del rapporto interpersonale.

¹ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati

² 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 e la loro conoscenza viene verificata con il test di valutazione che si tiene all'inizio del corso.

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 14/15 Rev.01</p>
---	--	---

Allegato 4 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti¹:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prodotto, di processo);
- Norme ISO 27001:2005, ISO 17799 :2005, norma UNI EN ISO 19011. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 nonché delle norme ISO 27003, ISO 27004 e ISO 27005².
- I principi della Gestione della Sicurezza delle Informazioni su cui si basano le norme della serie ISO 27000 ;
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Pianificazione e preparazione dell'audit, scelta dello standard, preparazione ed uso delle liste di riscontro, selezione dei valutatori, pre-audit;
- Il processo dell'audit. 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 dell'audit, la sorveglianza, il controllo delle azioni correttive;
- Le relazioni interpersonali e la comunicazione:
 - Elementi di base di teoria della comunicazione
 - Strumenti per comunicare
 - Formulazione delle domande
 - Instaurazione del rapporto interpersonale.

¹ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati

² 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 e la loro conoscenza viene verificata con il test di valutazione che si tiene all'inizio del corso.

<p>AICQ SICEV Sistema di Certificazione e di Valutazione</p>	<p>REGOLAMENTO GENERALE PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI DI ADDESTRAMENTO SULLE METODOLOGIE DI ESECUZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE (AUDIT) DEI SISTEMI DI GESTIONE E DEGLI AUDIT IN INCOGNITO</p>	<p>RG 02 Pag. 15/15 Rev.01</p>
---	--	---

Allegato 5 – Corso per Valutatori che operano in incognito (Mystery Auditor)

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti:

- Standards, terminologia e linee guida in materia di audit (UNI/TS 11312:08, UNI EN ISO 19011:03); cenni sulle UNI CEI EN ISO/IEC 17000, UNI CEI EN ISO/IEC 17021:06, UNI CEI EN ISO/IEC 17024:04, ISO 9001:08¹
- Tipologie di impiego dell'auditing in incognito
- Aspetti etici e deontologici legati alla metodologia
- Requisiti di verifica: tipologie, grado di oggettività, strutture di check-list, carte dei servizi, metriche di valutazione
- Preparazione dell'audit in incognito
- Esecuzione dell'audit: raccolta informazioni preliminari, pianificazione, tipologia di elementi, oggetto dell'audit in incognito e modalità/tecniche efficaci per verificarle, raccolta di evidenze
- Strumenti per condurre efficacemente l'audit in incognito
- Rapportazione degli esiti dell'audit in incognito
- Chiusura dell'audit
- Tecniche di simulazione
- Tecniche di recitazione
- Relazioni interpersonali e gestione reclami:
 - Elementi di base di teoria della comunicazione
 - Strumenti per comunicare.
 - Formulazione delle domande
 - Instaurazione del rapporto interpersonale.

¹ 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 e la loro conoscenza viene verificata con il test di valutazione che si tiene all'inizio del corso.