

02	01/09/2010	Chiariti i criteri di riconoscimento dei Settori EA: 28a, 28b e 38a. Inseriti i Riferimenti ai Regolamenti RT di ACCREDIA. Modificate modalità di passaggio da RGVI di altro Schema a VSQ RGVI. Modificata da CGC a CSI la denominazione del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità.	<i>F. Costa R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>G. Mattana</i>
01	11/01/2010	Inseriti alcuni chiarimenti nel paragrafo 4.1	<i>F. Costa R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>G. Mattana</i>
00	01/09/2009	Completa revisione e nuova numerazione	<i>F. Costa R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>G. Mattana</i>
Rev.	Data	Motivo Revisione	<i>Preparato da Referente Schema + Direttore AICQ SICEV</i>	<i>Verificato da Presidente CSI</i>	<i>Approvato da Presidente AICQ SICEV</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 (VSQ) E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VERIFICA (VSQ RGV) DI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' (SGQ).

- 4.1 Requisiti minimi
- 4.2 Requisiti aggiuntivi 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

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 e di Responsabile del Gruppo di Valutazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità, per il riconoscimento, il mantenimento e l'estensione delle competenze settoriali secondo la classificazione EA.

Il presente Regolamento si applica sia ai Candidati che abbiano presentato domande di Certificazione sia ai Valutatori/Responsabili dei Gruppi di Verifica dei Sistemi di Gestione per la Qualità già iscritti ai Registri.

2. DOCUMENTI

2.1 Documenti di base:

- RG 01 – Regolamento per la 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
- ISO 9001:2008 – Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti
- SINCERT RT 04 rev. 03 – Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e la certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità nel Settore EA 38 "Sanità e altri servizi sociali"
- SINCERT RT 05 rev. 07 – Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e la certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (Settore EA 28)
- SINCERT RT 18 rev. 01 – Prescrizioni per la valutazione e la certificazione di Gestione per la Qualità per le aziende del settore Aerospaziale
- RT 20 rev. 02 – Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità nel settore dei dispositivi medici.

2.3 Documenti di riferimento

- UNI EN ISO 9000:2005 – Sistemi di Gestione per la Qualità. Fondamenti e vocaboli.
- UNI EN ISO 9004:2009 – Gestire una Organizzazione per il successo durevole. L'approccio della gestione per la qualità.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 – 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 EN ISO 9000:2005, UNI EN ISO 19011:2003 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005.

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

CSI – Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità
EOQ – European Organization for Quality
RGVI – Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva
V.I. – Verifica Ispettiva (Audit)
VSG – Valutatore del Sistema di Gestione

Nota: nei seguenti paragrafi del presente Regolamento quando viene usato il termine “Valutatore” il medesimo include le seguenti figure professionali:

- VSQ – Valutatore di Sistemi di Gestione per la Qualità
- VSQ RGVI – Responsabile Gruppo di Valutazione di Sistemi di Gestione per la Qualità

4. REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DEI VALUTATORI (VSQ) E DEI RESPONSABILI DEI GRUPPI DI VERIFICA (VSQ RGVI) DI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' (SGQ).

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	VSQ	VSQ RGVI (da RGVI di altro Schema a VSQ RGVI – (Nota 4))
Grado di istruzione	Istruzione secondaria	
Esperienza di lavoro complessiva	4 anni (se provvisto di laurea di 1° o 2° livello specifica per la Qualità o nel caso di master post laurea nello specifico ambito dei Sistemi di Gestione per la Qualità); 5 anni se provvisto di laurea di 1° o 2° livello; 8 anni per diplomati.	
Esperienza di lavoro specifica in ambito qualità (Nota 1)	Almeno 2 anni degli anni complessivi	Almeno 3 anni degli anni complessivi
Formazione ed addestramento come auditor	Corso, riconosciuto da AICQ SICEV (o da OdC equivalenti), di 40 ore di formazione e addestramento su audit ISO 9001 (in conformità a UNI EN ISO 19011) con superamento dell'esame finale (corso di 24 ore per chi è già certificato per un altro Schema). Vedere paragrafo 6.2.2 di RG 01	
Esperienza di audit	6 audit completi (di cui almeno 4 di 2 ^a o di 3 ^a parte) per almeno 24 giorni di esperienza (note 2 e 3). Almeno 4 audit, per non meno di 20 giorni, devono essere stati effettuati come auditor in addestramento sotto la direzione e la guida di un RGVI certificato o qualificato per SGQ. Almeno 4 audit devono essere stati completati negli ultimi 3 anni	10 audit completi (di cui almeno 4 di 2 ^a o di 3 ^a parte che comprendono i 6 audit richiesti per i VSQ), per almeno 40 giorni di esperienza (note 2 e 3). Almeno 3 audit devono essere stati effettuati come RGVI in addestramento sotto la direzione e la guida di un RGVI certificato o qualificato per SGQ e almeno 1 con la funzione di RGVI. Almeno 4 audit devono essere stati completati negli ultimi 3 anni consecutivi.
Lingue Straniere (su richiesta)	Capacità di colloquio e di redazione di elaborati in lingua. Tale conoscenza può essere dimostrata da dichiarazioni rese da Istituti di formazione linguistica pubblici, privati o dalla Società di appartenenza del Candidato. AICQ SICEV si riserva di verificare durante la prova orale le reali conoscenze del candidato.	

(1) Chi ha svolto attività di audit di SGQ in modo continuativo (ovvero per almeno 50 giornate/anno) può considerare quegli anni di esperienza come “Esperienza di lavoro specifica in ambito qualità”.

(2) Per audit completo si intende un audit che copra tutte le fasi descritte dal p.to 6.3 (Conduzione del riesame della documentazione) al p.to 6.6 (Preparazione, approvazione e distribuzione del rapporto di audit) della UNI EN ISO 19011 e che copra l'intera norma del Sistema di Gestione per la Qualità (Fase 1 + Fase 2).

(3) Nel conteggio delle giornate-uomo possono essere conteggiati anche i tempi di preparazione e di reporting.

(4) Un RGVI già certificato per gli Schemi Ambiente o Salute e Sicurezza può essere certificato VSQ RGVI alle seguenti condizioni:

- Grado di Istruzione: Nessun Requisito Addizionale (NRA) rispetto alla Tabella di para 4.1
- Esperienza di lavoro complessiva: NRA rispetto alla Tabella di para 4.1
- Esperienza di lavoro specifica: NRA rispetto alla Tabella di para 4.1
- Formazione e addestramento: NRA rispetto alla Tabella di para 4.1
- Esperienza di audit: 4 audit completi di SGQ (di cui almeno 2 di 2^a o 3^a parte) per almeno 20 giorni (Nota 3) nel ruolo di RGVI sotto la direzione e guida di un RGVI qualificato o certificato per SGQ; gli audit dovrebbero essere stati effettuati negli ultimi 2 anni.

4.2. Requisiti aggiuntivi per il riconoscimento della competenza settoriale

Per poter ottenere il riconoscimento di competenza settoriale, è necessario che il Candidato dia evidenza di aver lavorato con incarichi significativi in un determinato settore con continuità per almeno 3 anni, oppure di aver condotto almeno 10 Verifiche Ispettive complete come VSQ e/o come RGVI in un team competente, oppure di aver operato come consulente nei Sistemi di Gestione in aziende del settore.

Per Verifiche Ispettive complete si intendono quelle che sono condotte sull'intero SGQ di un'Organizzazione, come ad esempio quelle di certificazione o di rinnovo; le VI di sorveglianza vengono conteggiate al 50%.

Per team competente s'intende un gruppo di verifica all'interno del quale sia presente almeno un esperto di settore di cui è necessario fornire le referenze.

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 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).

4.2.1 Requisiti specifici richiesti per il settore EA 17

Sia per i VSQ che per i VSQ-RGVI le competenze vengono riconosciute esclusivamente a livello di singoli sotto-sottosettori, che includono:

- 17 a – Metallurgia;
- 17 b – Fabbricazione e lavorazione dei prodotti in metallo, esclusi macchine ed impianti.

4.2.2 Requisiti specifici richiesti per il settore EA 22a

Sia per i VSQ che per i VSQ-RGVI le competenze vengono riconosciute a valutatori che abbiano una specifica qualifica "Automotive" (AVSQ 94, QS 9000, ISO TS 16949) anche se non soddisfano i requisiti definiti nel paragrafo 4.2

4.2.3 Requisiti specifici richiesti per il settore EA 28

Sia per i VSQ che per i VSQ-RGVI le competenze vengono riconosciute esclusivamente a livello di singoli sotto-sottosettori, che includono:

- 28 a – Imprese di costruzione e manutenzione;
- 28 b – Imprese di installazione, conduzione e manutenzione di impianti.

La competenza in ciascun sotto-sottosectore viene riconosciuta solo a chi abbia almeno 2 anni di esperienza di lavoro (vedere § 5.1 di RG 01), oltre ad almeno 5 verifiche ispettive nel sotto-sottosectore stesso.

A titolo esemplificativo, e non necessariamente esaustivo, sono da considerarsi come soddisfacenti il requisito relativo al possesso di “due anni di esperienza lavorativa nel settore”, le situazioni nel seguito specificate, in termini di durata e di attività professionale:

- 2 anni di attività svolta come consulente di SGQ nei riguardi di imprese operanti nel settore EA 28, con almeno 4 SGQ condotti a certificazione oppure con almeno 4 SGQ di cui si è seguito il mantenimento della certificazione ottenuta.

Nota: i 4 SGQ portati alla certificazione o mantenuti nel loro stato di certificazione devono essere considerati come un indicatore di tipo “qualitativo” (bontà delle attività di consulenza eseguite).

- 4 anni di attività svolta nell’ambito dell’insegnamento, dell’esecuzione di studi e ricerche (teorici e sperimentali) o nell’ambito di attività di normazione, purché direttamente afferenti al settore EA 28 come sopra.

E’ altresì da ritenersi come sostitutivo di un anno di esperienza lavorativa il possesso di un titolo di studio universitario o scuola media superiore strettamente correlato con discipline, tecnologie e processi del settore EA 28.

4.2.4 *Requisiti specifici richiesti per il settore EA 38*

Sia per i VSQ che per i VSQ-RGVI le competenze vengono riconosciute esclusivamente a livello di singole aree specialistiche, che includono:

- 38 Sanità ed altri servizi sociali
- 38a Servizi Ospedalieri
- 38b Servizi degli Studi medici e Servizi degli studi odontoiatrici
- 38c Altri servizi sanitari: Laboratori di analisi cliniche e laboratori di Igiene e Profilassi, Laboratori per immagini
- 38d Attività professionali paramediche indipendenti e servizi di ambulanza, delle banche del sangue ed altri servizi sanitari
- 38e Servizi veterinari
- 38f Assistenza sociale

La competenza in ciascuna area specialistica viene riconosciuta solo a chi abbia almeno 4 anni di esperienza di lavoro (vedere § 5.1 di RG 01) nell’area specifica.

In particolare per il Settore 38a “Servizi Ospedalieri” si evidenzia che sarà compito degli OdC di SG garantire nel Gruppo di Verifica Ispettiva le competenze adeguate in funzione delle Organizzazioni da visitare e dei processi da verificare, secondo quanto previsto dal Regolamento Tecnico SINCERT RT 04 di ACCREDIA.

4.2.5 *Requisiti specifici richiesti per il settore EA 39 (Servizi Pubblici)*

Sia per i VSQ che per i VSQ-RGVI le competenze vengono riconosciute esclusivamente a livello di singoli sotto-sottosectori, che includono:

- 39 a – Smaltimento dei rifiuti solidi urbani e delle acque fognarie, disinfestazioni e simili;
- 39 b – Altri settori del pubblico servizio.

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 sono esonerati dalla prova scritta. 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:

- L'iscrizione ai Registri AICQ SICEV/EOQ: QSM (Quality System Manager) o Q.P. (Quality Professional) o Q.M.T. (Quality Management Technician). L'iscrizione ai Registri AICQ-APCO (Consulenti per la Qualità) o Quality Engineer ASQ (American Society for Quality) o il possesso di un Attestato di superamento di Master post universitari con percorsi formativi almeno equivalenti.
- Il possesso della Patente Europea per la Qualità del tipo "EQDL full".
- VSQ o VSQ RGVI già certificati secondo altri Schemi di Certificazione di AICQ SICEV (es: Ambiente, Sicurezza, ecc.).
- VSQ o VSQ RGVI già certificati da altri OdC di personale accreditati, o riconosciuti a livello internazionale.
- VSQ o VSQ RGVI già qualificati secondo altri schemi di certificazione (Es. ISO TS 16949, AVSQ 94, QS 9000, TL 9000, EN 9100, IRIS, ecc.).
- VSQ o VSQ RGVI di grande esperienza professionale così definita:
 - almeno 15 anni di esperienza lavorativa complessiva per i laureati e 19 per i diplomati di cui almeno 8 in gestione di Sistemi di Gestione per la Qualità; tali 8 anni possono essere stati maturati come dipendente di una Organizzazione oppure come auditor o come consulente. Nel caso degli auditor e dei consulenti deve essere fornita evidenza di avere operato in tale veste per almeno 100 giornate/anno.
 - almeno 30 audit (comprensivi di quelli in addestramento) per un minimo di 100 giornate di impegno, di cui almeno 10 condotti come Responsabile del Gruppo di Verifica.

A fronte di tali requisiti minimi, è prevista una serie di compensazioni ed equivalenze per quanto riguarda le esperienze professionali e specifiche, come di seguito indicato:

- L'iscrizione a Collegi ed Ordini professionali, legalmente riconosciuti, da più di tre anni e' ritenuto sostitutivo di un anno di esperienza lavorativa complessiva;
- Ogni gruppo di 20 V.I. complete in più delle 30 viene riconosciuto come sostitutivo di 1 anno di esperienza lavorativa complessiva e specifica, per un massimo di cinque anni;
- Ogni gruppo di 80 ore di corsi di formazione frequentati (diversi da quelli finalizzati alla iscrizione ai registri dei Q.S.M., Q.P., Q.M.T., AICQ-APCO e Q.E. ASQC) e relativi a discipline inerenti i Sistemi di Gestione Qualità e la Gestione Totale per la Qualità viene riconosciuto come sostitutivo di 0,5 anni di esperienza lavorativa specifica, per un massimo di 1 anno;
- Lo stato di Docente Universitario Ordinario, Associato o a Contratto in discipline attinenti i Sistemi di Gestione Qualità o la Gestione Totale della Qualità viene riconosciuto come sostitutivo di un anno di esperienza lavorativa complessiva e specifica;
- Lo stato di Docente in corsi per la Qualità riconosciuti da AICQ SICEV viene riconosciuto come sostitutivo di un anno di esperienza lavorativa complessiva e specifica;
- La qualifica di Assessor in relazione a modelli di Business Excellence viene riconosciuta come sostitutiva di un anno di esperienza lavorativa complessiva e specifica.

Complessivamente non possono essere sostituiti più di sette anni di esperienza lavorativa complessiva e cinque anni di esperienza lavorativa specifica.

4.4 Rinnovo della Certificazione

Si applica quanto previsto nel paragrafo 11.2 di RG 01 senza alcuna variazione.

Nota per VSQ e VSQ RGVI:

in alternativa alla frequenza di almeno 6 giornate di formazione e aggiornamento su tematiche attinenti la Qualità, viene accettata la dimostrazione del possesso della patente "EQDL full" nel triennio interessato.

4.5 Mantenimento ed estensione delle competenze settoriali

4.5.1 Manutenimento

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 VSQ/VSQ RGVI diano evidenza di avere operato secondo i seguenti criteri:

- per i settori EA 03, EA 13, EA 21, EA 28, EA 33, EA 38:
almeno un audit o una consulenza o la partecipazione ad attività di lavoro o di formazione nel triennio precedente;
- per tutti gli altri settori EA:
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.

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 Qualità:

1 Gestione per la Qualità

1.1 Principi fondamentali di gestione (Basic Management)

- Processo Decisionale
- Pianificazione
- Organizzazione
- Risorse umane
- Riesame

1.2 Principi di Gestione per la Qualità:

- L'importanza dell'approccio sistematico alla qualità per una Organizzazione, per l'interesse del consumatore, del produttore, della pubblica amministrazione e per l'ambiente;
- Uso dei principi di gestione per la qualità;
- Il ruolo dei Quality Managers, requisiti funzionali e della posizione nell'Organizzazione;
- Compatibilità e integrazione con altri Sistemi di Gestione.

1.3 Concetti:

Qualità; prestazioni dei prodotti; livello di qualità; grado di qualità; qualità: del progetto, della produzione/assemblaggio, delle vendite e marketing, della distribuzione e dei servizi; miglioramento della qualità, il total quality management; i Sistemi di Gestione per la Qualità e le verifiche (audit).

1.4 Politica per la Qualità:

Formulazione della Politica per la Qualità; obiettivi per la qualità; gestione attraverso gli obiettivi della qualità; informazioni sulla qualità; reporting per la qualità.

1.5 Concetti organizzativi:

- Principi organizzativi, procedure e regole rilevanti;
- Strutture organizzative: responsabilità, mansioni e competenze.
- Modelli di gestione, efficacia ed efficienza, gestione dei progetti.

1.6 Pianificazione Strategica per la Qualità:

- Visione e Missione;
- Politica e Strategia, obiettivi strategici ed operativi;
- Approccio sistemico alla gestione;

1.7 Impegno del Management:

- Politica per la qualità, obiettivi della qualità;
- Impegno verso i clienti; requisiti cogenti;
- Integrazione di: metodologie e strumenti;
- Gestione per processi;
- Riesame del Sistema di Gestione.

1.8 Norme e linee guida:

Norme ISO ed EN; Linee guida relative ai Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ), ai principi, ai fondamenti e terminologia, alle verifiche dei Sistemi, alla certificazione e accreditamento

2. Organizzazione della funzione Qualità:

2.1 Organizzazione

Organizzazione delle deleghe, delle responsabilità e coordinamento dei compiti. Compiti e posizione della funzione Qualità e ruolo del personale della Gestione Qualità.

2.2 Strumenti di coordinamento:

Obiettivi, struttura, procedure e comitati; documentazione del SGQ.

2.3 Verifica (audit):

Verifiche e revisione dell'organizzazione per la qualità e per la verifica dei prodotti, dei processi e dei sistemi.

Principi per le tecniche d'intervista.

3 Principi di gestione dei processi

Identificazione dei processi

Pianificazione dei processi

Gestione dei processi

FMEA di processo

Misura e miglioramento dei processi

4 Tecniche di Miglioramento della Qualità

4.1 Organizzazione di un'indagine :

Programmazione, previsione e controllo dell'avanzamento.

4.2 Motivazione:

Teorie della motivazione in relazione alla Qualità.

4.3 Tecniche:

Pianificazione delle indagini, sviluppo ed uso dei modelli, scelta del modello, pensare in modo induttivo e deduttivo, ciclo: plan-do-check-act, i sette strumenti statistici, tecniche di indagine sui metodi di produzione e sul flusso dei prodotti e valutazione; FMEA di processo e di prodotto.

- 4.4 Osservazione:**
Metodi di osservazione, metodi di registrazione ed errori di osservazione.
- 4.5 Interpretazione:**
Interpretazione dei risultati delle osservazioni, significato dei test e delle stime, sperimentazione, identificazione e previsione.
- 4.6 Decisione:**
Criteri di riferimento, criteri /condizioni limite e procedure decisionali.
- 4.7 Attuazione:**
Attuazione e mantenimento di una soluzione per un problema. Reporting e rendicontazione.
- 4.8 Progetti e programmi del miglioramento della Qualità:**
Principi e metodi, messa a punto dei gruppi di progetto e partecipazione di altri reparti (KAIZEN, KAIRYO, KAIFUCU).
- 4.7 Benchmarking:**
Regole e tecniche del Benchmarking.
- 5 Gestione delle risorse**
- 5.1 Analisi delle esigenze di competenze, di formazione e di addestramento:**
Integrazione dei programmi di formazione interna, identificazione del bisogno della formazione a breve ed a lungo termine e definizione ed organizzazione dei programmi di formazione.
- 5.2 Valutazione dell'efficacia dell'addestramento:**
Grado di apprendimento e di applicazione sul lavoro degli argomenti oggetto della formazione; mantenere la registrazione di grado istruzione, di esperienza, dell'addestramento e di abilità.
- 5.3 Infrastrutture**
Gestione delle infrastrutture; manutenzione programmata e su guasto
- 5.4 Ambienti del lavoro**
Gestione degli ambienti di lavoro; piani di manutenzione
- 6 La Qualità nella logistica , vendita e servizi post vendita**
- 6.1 Gestione dei magazzini**
- 6.2 Pianificazione della produzione**
- 6.3 Logistiche della distribuzione**
- 6.4 Servizi post vendita**
- 7 Gestione dei processi di progettazione e di sviluppo**
- 7.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo:**
Fasi di sviluppo e di progetto, interfacce, trasferimento chiaro delle responsabilità e delle autorità, riesame, verifica e validazione.
- 7.2 Input della progettazione e dello sviluppo:**
Input interni ed esterni, requisiti cogenti applicabili, le informazioni da precedenti progetti simili, altri requisiti.
- 7.3 Output della progettazione e dello sviluppo:**

Verifica della soddisfazione degli input di progetto.
Specifiche del prodotto compresi i criteri di accettazione.
Informazioni per gli acquisti .
Documenti di produzione, specifiche di prova.
Informazioni per uso sicuro ed adeguato e per la fornitura del servizio di assistenza.
Esigenze di addestramento.

- 7.4 *Il riesame della progettazione e dello sviluppo, la verifica, la validazione, le modifiche.***
I fattori che contribuiscono all'ottenimento dei requisiti di prodotto e di processo attesi dai clienti e da altre parti interessate.
- 8 *Acquisto, subappalto, outsourcing***
- 8.1 *Selezione e riesame:***
Selezioni e riesami dei fornitori e dei subappaltatori.
- 8.2 *Accordi:***
Accordi (contratti o non) circa le misure della qualità e le loro conseguenze.
- 8.3 *Partnership:***
Nell'acquisto, nel subappalto in situazioni normali/usuali o non-normali / non usuali.
- 8.4 *Outsourcing dei processi di un SGQ***
- 9 *Processo di produzione e di assistenza***
- 9.1 *Pianificazione della produzione***
Obiettivi e requisiti di prodotto; definizione di processi e documenti; attrezzature; validazione dei processi produttivi; controllo del processo.
- 9.2 *Identificazione e rintracciabilità***
Definizione dei requisiti e modalità di realizzazione.
- 9.3 *Conservazione dei prodotti***
Pulizia, preservazione, movimentazione.
- 9.4 *Collaudo***
Collaudo e controllo, autocontrollo dell'operatore, procedure ed istruzioni; gli effetti di meccanizzazione / automazione di produzione e di collaudo/controllo; l'impatto dell'organizzazione del posto del lavoro (ergonomia, ecc.).
- 10 *Controllo e misura dei processi/prodotti/servizi***
- 10.1 *Soddisfazione del cliente***
Sorveglianza della soddisfazione, metodi e strumenti, bisogni del mercato, dati sull'assistenza; gestione dei reclami.
- 10.2 *Misura e monitoraggio della gestione dei processi***
Gestione dei processi, capability del processo, tempo di reazione, tempo del ciclo, utilizzazione della tecnologia nella produzione, riduzione degli scarti, riduzione ed allocazione dei costi.
- 10.3 *Misura e monitoraggio dei prodotti***
Requisiti delle misure, selezione dei metodi di misurazione e pianificazione. Registrazione delle misure dei prodotti.

11 Analisi e raccolta dei dati, metodi statistici

11.1 Obiettivi

Selezione dell'informazione, informazione per diversi livelli, processo statistico, presentazione dei dati, procedure e sistemi, selezione e tecniche.

11.2 Sistema informativo di Gestione per la Qualità

Esempi di applicazione, flussi delle informazioni, profitti e costi.

11.3 Reporting

Tipi di presentazione e valutazione, tecniche di presentazione, requisiti della presentazione per l'alto, medio e basso management e per tutto il personale.

11.4 Metodi statistici

- Teoria della probabilità
- Stima
- Campione
- Uso/utilità dei metodi statistici, nelle verifiche per la qualità, nell'analisi dei difetti e negli studi dei processi
- Metodi statistici basilari come istogrammi, diagrammi e tendenze per la gestione ed il funzionamento dei servizi
- Controllo del processo
- Controllo dei lotti
- Progetto degli esperimenti (DOE)
- Affidabilità

12 Gestione dei dispositivi di monitoraggio

12.1 Sistema di misurazione e di taratura

Organizzazione e registrazione; condizioni di taratura, procedure e norme di riferimento.

12.2 Misure

Principali metodi di misurazione, prova, controllo del processo, ispezione, accuratezza e precisione della misura e analisi dei problemi di misurazione.

12.3 Taratura

Metodi principali di taratura e condizioni di taratura, sistema di conferma metrologica, selezione della classe di un'apparecchiatura, errori di misura e accuratezza, incertezza di misura.

13 Controllo delle non conformità

13.1 Controllo di non conformità di prodotto/servizio

Individuazione, identificazione, segregazione e trattamento del prodotto non conforme. Responsabilità per la decisione sulle non conformità.

13.2 Registrosioni delle non conformità

Registrosioni della natura delle non conformità.
Dati per analisi e attività di miglioramento

13.3 Riesame e trattamento delle non conformità

Riesame delle non conformità, accettazione del trattamento delle non conformità; responsabilità di valutazione delle conseguenze.

14 Azioni Correttive e Preventive

14.1 Azioni Correttive

Metodi di ricerca della “causa radice” delle non conformità; definizione delle Azioni Correttive; attuazione e verifica di efficacia delle Azioni Correttive.

14.2 Azioni Preventive

Metodi di ricerca di potenziali non conformità; metodi di ricerca della “causa radice” di potenziali non conformità; definizione di Azioni Preventive; attuazione e verifica di efficacia delle Azioni Preventive.

15 Aspetti Sociali

15.1 Soddisfazione del personale

Motivazione, premi, e misura della soddisfazione del personale.

15.2 Comunicazione

Comunicazione, posizione e ruolo degli specialisti della qualità, gestione del cambiamento, partecipazione ai livelli gestionali ed operativi, campagne per la qualità, aspetti motivazionali nella gestione e nell'organizzazione del lavoro, stile e cultura del management ed identificazione nell'Organizzazione.

16 Aspetti normativi

Norme nazionali ed internazionali per l'accreditamento e la certificazione.
Regolamenti Tecnici SINCERT (RT)

17 Legislazione

Legislazioni nazionali ed internazionali: Leggi, Decreti Legge, D.M., Direttive CEE in relazione ai Sistemi di Gestione per la Qualità.

Nota: L'elenco, non esaustivo, delle principali leggi, suddivise per Settore secondo la classificazione EA, è presente nel sito di AICQ SICEV.