	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 Pag. 1/20 Rev.03
---	---	-------------------------------------


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 PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI
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, di mantenimento e di rinnovo del 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
7	RECLAMI E RICORSI
7.1	Reclami
7.2	Ricorsi

Allegati:

- Allegato A: Modulo per la domanda di riconoscimento corsi
- Allegato 1: Corso modulare per Valutatori di Sistemi di Gestione
- Allegato 2: Corso per Valutatori dei SG per la Qualità
- Allegato 3: Corso per Valutatori dei SG per l'Ambiente
- Allegato 4: Corso per Valutatori dei SG per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
- Allegato 5: Corso per Valutatori dei SG per la Sicurezza delle Informazioni
- Allegato 6: Corso per Valutatori dei SG dell'Energia
- Allegato 7: Corso per Valutatori che operano in incognito (Mystery Auditor)
- Allegato 8: Corso per Valutatori dei SG per l'IT Service Management

03	01/09/11	Aggiornamento riferimenti normativi per corsi SGA e SGE. Eliminati i riferimenti a EOQ. Modificati i para 4.2.3 e 4.2.7 e All. 1 per prevedere nuovi tipi di casi di studio.	R. De Pari	R. De Pari	V. Mazzaro
02	09/09/10	Aggiornate parti e tariffe relative ai corsi per MA. Aggiunti i corsi per SG dell'Energia e dell'IT Service Management. Dettagliate le modalità di mantenimento e rinnovo dei riconoscimenti. Inseriti "reclami e ricorsi" secondo richieste di ACCREDIA (Visita 2010)	R. De Pari	R. De Pari	G. Mattana
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	Preparato da RAQ	Verificato da DIR. RAQ	Approvato da Presidente AICQ SICEV

	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 Pag. 2/20 Rev.03
---	---	-------------------------------------

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.

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 AICQ SICEV la stessa 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 dei corsi è comprensivo degli esami finali.

Questo Regolamento viene applicato per il riconoscimento per corsi:

- per Auditor di Sistemi di Gestione (40 ore)
- modulari per Auditor di Sistemi di Gestione:
 - o 1° modulo di 16 ore generale
 - o 2° modulo di 24 ore specifico di schema (qualità, ambiente, sicurezza, sicurezza delle informazioni, IT service management, energia, ecc.)
- 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**
- **Regolamento EMAS**
- **ISO 50001:2011 – Energy management systems – Requirements with guidance for use**
- **UNI EN CEI 16001: 2009 Sistemi di Gestione dell'energia - requisiti e linee guida per l'uso (in attesa di indicazioni sul passaggio alla ISO 50001)**
- **OHSAS 18001:2007 – Occupational Health and Safety management systems - Specification**
- **UNI CEI ISO/IEC 27001: 2006 – Tecnologia delle informazioni – Tecniche di sicurezza – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni – Requisiti**
- **ISO/IEC 20000-1:2005 – Information Technology – Service Management – Part 1: Specification**
- **UNI/TS 11312:2008 – Qualità nei servizi – Linee guida per audit in incognito**
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2006 – Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di Sistemi di Gestione**
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 – Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura**
- **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.

Nota:

Per i corsi che saranno oggetto di riconoscimento dal 2012 in poi, è opportuno considerare la nuova versione delle norme:

- *UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011*
- *ISO 19011:2011*

anche se non ancora entrate in vigore.

	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 Pag. 3/20 Rev.03
---	---	-------------------------------------

3.2 Documenti applicabili

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

3.3 Documenti di riferimento

- **UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005 – 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 – Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità**
- **UNI EN ISO 14004:2005 – Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto**
- **UNI/TR 11331:2009 - Sistemi di gestione ambientale - Indicazioni relative all'applicazione della UNI EN ISO 14001 in Italia, formulate a partire dalle criticità emerse e dalle esperienze pratiche**
- **UNI/TR 11405:2011 – Sistemi di gestione ambientale – Applicazione della norma UNI EN ISO 14001 nella Pubblica Amministrazione con competenze di gestione del territorio**
- **OHSAS 18002:2008 – Occupational Health and Safety management systems Guidelines for the implementation of OHSAS 18001:2007**
- **ISO/IEC 27000:2009 - Information technology -- Security techniques -- Vocabulary**
- **ISO/IEC 27002:2005 - Information technology -- Security techniques -- Code of practice for information security management**
- **ISO/IEC 20000-2: 2005 - Information technology – Service Management -- Code of practice**

4. REQUISITI PER IL RICONOSCIMENTO DEI CORSI

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.

Le Organizzazioni devono avere erogato almeno una sessione dei corsi (40 o 24 ore o modulare) precedentemente a quella per la quale chiedono il riconoscimento e dimostrare evidenze di una validazione interna dei corsi stessi, secondo quanto previsto al paragrafo 4.2.4 seguente.


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 per Auditor dei Sistemi di Gestione (es.: qualità, ambiente, sicurezza, sicurezza delle informazioni, IT service management, energia, ecc.), di cui almeno 36 dedicate alla formazione
- modulari per Auditor di Sistemi di Gestione:

	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 Pag. 4/20 Rev.03
---	---	-------------------------------------

- 1° modulo di 16 ore generale
- 2° modulo di 24 ore specifico di schema (qualità, ambiente, sicurezza, sicurezza delle informazioni, IT service management, energia, ecc.)
- 24 ore per Auditor interni dei Sistemi di Gestione (SG)
- 24 ore per Mystery Auditor (MA)

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).

4.2.2. Argomenti trattati

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

- Allegato 1: per i corsi modulari per Valutatori di Sistemi di Gestione
- Allegato 2: per i Valutatori dei SG per la Qualità
- Allegato 3: per i Valutatori dei SG per l'Ambiente
- Allegato 4: per i Valutatori dei SG per la Salute e Sicurezza sul Lavoro
- Allegato 5: per i Valutatori dei SG per la Sicurezza delle Informazioni
- Allegato 6: per i Valutatori dei SG dell'Energia
- Allegato 7: per i Valutatori che operano in incognito (Mystery Auditor)
- Allegato 8: per i Valutatori dei SG per l'IT Service Management

4.2.3. Casi di studio

I casi di studio devono contenere elementi che consentano la valutazione della conformità, delle non conformità e l'individuazione delle eventuali carenze del Sistema dei processi, del servizio/prestazione, del "prodotto" oggetto dei casi di studio. I citati casi devono inoltre contenere elementi, dati, obiettivi e loro valore "target" che consentano la valutazione, con opportune metriche, dell'efficacia dei processi di un Sistema e dell'intero Sistema di Gestione, oltre che situazioni di "pratiche eccellenti" (best practices). Questo dovrà essere ottenuto sia attraverso adeguato materiale documentale (es: Manuale del Sistema di Gestione; Obiettivi, Traguardi, Programmi, Bilanci, Conti Economici, estratti di Piani Strategici; per un SGA anche: Analisi Ambientale Iniziale + Dichiarazione Ambientale; per un SGSI anche Valutazione dei Rischi; per un SGE anche una diagnosi energetica) sia attraverso le simulazioni dell'audit (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.

Nei corsi per MA almeno una simulazione deve essere condotta all'esterno dell'aula, presso un'Organizzazione da verificare. Tra gli strumenti didattici funzionali alle simulazioni e alle osservazioni si raccomanda la visione di almeno 2 filmati che rappresentino situazioni prestazionali e relazionali. Almeno una esercitazione deve riguardare una carta dei servizi. Le esercitazioni e simulazioni devono prevedere almeno 5 diversi settori di applicazione.

La presentazione dei casi di studio può fare parte della valutazione dei Partecipanti.

4.2.4 Validazione dei corsi

Le Organizzazioni interessate devono definire e applicare un programma di validazione dei corsi che intendono fare riconoscere ad AICQ SICEV (rif. ISO 9001 paragrafo 7.3).


Tale validazione dovrebbe essere riferita all'idoneità all'uso di:

- metodi didattici
- 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.

4.2.5. Partecipanti

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

	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 Pag. 5/20 Rev.03
---	---	-------------------------------------

- UNI EN ISO 9000 + 9001 + 9004 (Qualità)
- UNI EN ISO 14001 + UNI ISO 14004 + UNI/TR 11331 + Regolamento EMAS + leggi applicabili (Ambiente)
- OHSAS 18001 e D. Lgs 81/08 (Salute e Sicurezza)
- UNI CEI ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 (Sicurezza delle Informazioni)
- ISO 50001 e/o UNI EN CEI 16001 (per il periodo transitorio) + leggi applicabili (Gestione dell'energia)
- ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 20000-2 (IT Service Management)

Per accedere ai corsi per Mystery Auditor non sono richiesti particolari prerequisiti. Tuttavia può essere utile disporre di una conoscenza di base della norma UNI/TS 11312 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 i lavori di gruppo.

4.2.6. 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) e/o esperti tecnici nel campo della Gestione dell'Energia per i corsi sui Sistemi di Gestione dell'Energia.

Per i corsi per MA, in particolare, devono essere stati coordinati/seguiti almeno due progetti completi di Mystery Auditing e devono essere stati svolti almeno 15 audit in incognito (per almeno 30 giorni di esperienza) di cui almeno 6 negli ultimi 3 anni ed in 3 settori differenti.

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 di Sistemi di Gestione certificato, per lo Schema di Interesse, da un Organismo di parte terza accreditato. Per i corsi per MA il docente responsabile del corso deve essere un Mystery Auditor certificato da un Organismo di parte terza riconosciuto.

Quando ad un corso partecipino meno di 10 allievi (8, per i corsi per MA) è consentito l'utilizzo di un solo Docente in tutte le fasi del corso.

Nota: qualora il Docente responsabile del corso non fosse ancora certificato, il medesimo deve:

- *soddisfare i requisiti minimi richiesti per una sua certificazione*
- *impegnarsi ad ottenere la certificazione da parte di un Organismo accreditato entro 6 mesi dalla docenza del corso di cui è stato richiesto il riconoscimento AICQ SICEV.*

4.2.7. Esami


Corsi per Auditor di SG

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).

Eventuali mancanze emerse in tale ambito dovranno essere prese in considerazione per il proseguimento del corso e delle modalità di erogazione dello stesso.

Le Organizzazioni devono prevedere, nell'esame finale, che dovrà avere una durata non inferiore alle 2 ore, 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)
 - BS OHSAS 18001, UNI 10617, D. Lgs 81/08 (Salute e Sicurezza)
 - UNI CEI ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 (Sicurezza delle Informazioni)

	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 Pag. 6/20 Rev.03
---	---	-------------------------------------

- ISO 50001 e/o UNI EN CEI 16001 (per il periodo transitorio) e legislazione applicabile (Energia)
 - ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 20000-2 (IT Service Management)
- AICQ-SICEV può richiedere che venga usata, per questa parte di esame, un testo di esame fornito da AICQ SICEV stessa.
- 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 che sono descritti nei casi di studio;
 - della capacità dei Partecipanti di valutare l'efficacia dei processi di un Sistema di Gestione, oltre che di situazioni di "pratiche eccellenti";
 - della capacità dei Partecipanti di preparare, condurre e presentare i risultati di un audit con la presentazione dei risultati di un audit simulato con una prova orale e/o altro mezzo.

Con riferimento a quanto espresso in precedenza, la valutazione dei Partecipanti dovrà essere equamente distribuita per i vari argomenti dei corsi:

- comportamento e conduzione degli audit;
- applicazione norme;
- conoscenze tecniche e normative.

Corsi per Mystery Auditor

Oltre a trasferire nozioni sulla norma UNI/TS 11312 i corsi sono volti ad approfondire la metodologia nei differenti settori di applicazione in base ai diversi impieghi previsti. La struttura degli esami deve prevedere, nell'esame finale, che dovrà avere una durata non inferiore ad 1 ora, l'accertamento:

- della conoscenza delle norme di riferimento ed in particolare della norma UNI/TS 11312. AICQ SICEV può suggerire ai candidati l'uso di testi specifici per migliorarne la conoscenza;
- della capacità di elaborare specifici requisiti di verifica;
- della capacità di esprimere un giudizio, sulla base dei criteri scelti, rispetto alle situazioni simulate (descritte o osservate);
- della capacità di utilizzare il buon senso ed il discernimento;
- della capacità dei Partecipanti di individuare, in casi di studio/esempi, le non conformità rispetto ai requisiti previsti ed i comportamenti non conformi del Mystery Auditor (MA);
- della capacità dei Partecipanti di preparare, condurre e presentare i risultati di una verifica con la presentazione dei risultati di un audit in incognito 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 l'intero esame.

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.


4.2.8. 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 anche se è raccomandato che uno dei due non sia uno dei Docenti.

Quando ad un corso partecipano meno di 10 allievi (8, per i corsi per MA) è consentito l'uso di un solo Commissario d'esame che, preferibilmente, non dovrebbe essere il Docente.

	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 Pag. 7/20 Rev.03
---	---	-------------------------------------

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, di mantenimento e di rinnovo del riconoscimento

5.2.1. Condizioni generali

Il riconoscimento dei corsi è subordinato al pagamento, da parte delle Organizzazioni interessate, di quanto previsto nell'apposito Tariffario, consultabile nel sito web di AICQ SICEV, sia per il primo riconoscimento sia per il mantenimento del riconoscimento.

I corrispettivi previsti riguardano sia le verifiche documentali che le verifiche in campo.

Nota: se l'Organizzazione interessata è certificata UNI EN ISO 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.

Le eventuali spese di viaggio e trasferta saranno addebitate al costo

La quota di sorveglianza annuale, se questa viene eseguita, 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 l'apposito modulo disponibile nel sito web di AICQ SICEV e di cui si riporta in Allegato A un "facsimile", corredandolo dei seguenti documenti:

- Obiettivi e 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, i video 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 partecipazione 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. Riconoscimento

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. (Se l'Organizzazione è certificata per le attività di formazione o è accreditata la verifica può essere eliminata a insindacabile giudizio di AICQ SICEV).

Se il materiale presentato risulta carente per il contenuto e/o chiarezza, viene segnalata la mancanza e viene richiesta una integrazione o un chiarimento in merito. Detta risposta dovrà pervenire a tempo debito ed entro un periodo, di volta in volta, stabilito dal Direttore di AICQ SICEV o dal suo delegato (in genere entro 3 settimane).

In base all'esito della visita di valutazione eseguita e alla valutazione precedente del materiale presentato, se la

	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 Pag. 8/20 Rev.03
---	---	-------------------------------------

valutazione totale risulta positiva, il Direttore di AICQ SICEV comunica alla Organizzazione il riconoscimento (o meno) del corso, l'eventuale autorizzazione a pubblicizzare l'avvenuto riconoscimento e provvede a stipulare il contratto di riconoscimento del corso.

In caso di esito negativo, al fine di chiudere le carenze emerse può essere prevista a cura dell'Organizzazione una sessione supplementare del corso finalizzata a chiudere tali carenze.

Le pratiche di valutazione / riconoscimento dei corsi vengono sottoposte a verifica di completezza / correttezza in occasione delle riunioni del Comitato di Certificazione di AICQ SICEV.

5.2.4. Mantenimento del Riconoscimento

Il mantenimento del riconoscimento dei Corsi è subordinato a:

1. il rispetto degli impegni assunti nel contratto stipulato con AICQ SICEV
2. il parere favorevole da parte del Commissario AICQ SICEV dopo l'eventuale visita di sorveglianza e/o delle verifiche supplementari;
3. la risoluzione positiva di eventuali reclami e/o ricorsi
4. il regolare pagamento delle fatture relative al mantenimento annuale del riconoscimento e delle fatture relative alle attività di eventuale sorveglianza annuale e/o verifica supplementare (vedere paragrafo 5.2.1).

In particolare tutti i seguenti adempimenti dovranno essere rispettati dalle Organizzazioni con corsi riconosciuti:

- non cedere, modificare e/o trasferire ad alcun titolo il riconoscimento del corso;
- comunicare, entro il 15 Febbraio di ogni anno, il programma annuale delle edizioni dei corsi e confermare, 5 giorni prima dell'inizio, ciascuna edizione del corso ed i nominativi dei Docenti;
- consentire ai Commissari incaricati da AICQ SICEV la valutazione periodica sia sul campo sia presso la sede dove vengono conservate le registrazioni inerenti la gestione dei corsi riconosciuti (es. registrazioni dei reclami o dei requisiti dei partecipanti, risoluzione di non conformità riscontrate);
- notificare ad AICQ SICEV ogni variazione nei contenuti del programma didattico dei corsi e/o dei Docenti rispetto a quelli oggetto del riconoscimento;
- inviare ad AICQ SICEV, via e-mail o via posta (in tal caso su supporto informatico), entro 30 giorni dal termine dei corsi, l'elenco dei Partecipanti che hanno superato le singole edizioni, completo di indirizzi, recapiti telefonici/fax, e-mail (previo consenso dato dai candidati);
- mantenere un registro dei reclami e dei moduli di valutazione dei corsi e dei Docenti (compilati dai Partecipanti ai corsi stessi) e renderli disponibili, su richiesta, ad AICQ SICEV;

5.2.5 Rinnovo del Riconoscimento

La durata del Riconoscimento del corso è annuale e si rinnova tacitamente di anno in anno, in assenza di:


- sospensione o annullamento da parte di AICQ SICEV per mancato rispetto di una o più delle prescrizioni indicate al precedente punto 5.2.4;
- rinuncia da parte delle Organizzazioni che eseguono i corsi, da comunicare a mezzo raccomandata almeno tre mesi prima della data di scadenza annuale. La mancata comunicazione della rinuncia nel termine sopra citato comporterà l'obbligo del versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva;
- recesso da parte di AICQ SICEV, comunicato con raccomandata almeno tre mesi prima della scadenza annuale del riconoscimento.

Il verificarsi di una o più delle suddette condizioni comporterà la sospensione e/o l'annullamento del riconoscimento AICQ SICEV e quindi l'eventuale ripetizione dell'intero iter di riconoscimento del corso.

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 come definito al paragrafo 5.2.4.

	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 Pag. 9/20 Rev.03
---	---	-------------------------------------

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, previsto prevalentemente per le Organizzazioni 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 verifiche possono includere, a discrezione di AICQ SICEV:

- verifica presso la sede dove vengono conservate le registrazioni inerenti la gestione dei corsi riconosciuti (es. requisiti dei partecipanti, valutazioni, registrazioni dei reclami, risoluzione di non conformità riscontrate);
- verifica in aula presso la sede di svolgimento dei corsi;
- verifica durante una sessione di esame di fine corso (ove previsto).

Verifiche supplementari potrebbero essere necessarie per accertare la risoluzione di eventuali gravi carenze riscontrate nelle visite precedenti, per verificare eventuali reclami formulati dai partecipanti ai corsi, per accertare le cause di eventuali anomalie riscontrate nell'uso del riferimento al riconoscimento AICQ SICEV.

In particolare, AICQ SICEV può effettuare visite di sorveglianza straordinarie e/o visite supplementari sui corsi riconosciuti e/o in iter di riconoscimento a fronte di non conformità gravi, in riferimento allo schema di riconoscimento, o a fronte di segnalazioni e reclami pervenuti dal mercato e verificati da AICQ SICEV.

Le attività di sorveglianza annuale e/o di verifica supplementare saranno fatturate da AICQ SICEV, in base alle giornate di presenza del Commissario AICQ SICEV.

Nel caso di impossibilità di eseguire la verifica in aula durante lo svolgimento dei corsi, AICQ SICEV effettuerà una verifica documentale di tutte le registrazioni inerenti le passate edizioni dei corsi; la verifica sarà comunque effettuata, in occasione della prima edizione utile dei corsi.

L'esito di tali verifiche è finalizzato ad accertare che tutti i requisiti e le caratteristiche valutati inizialmente siano mantenuti qualitativamente costanti nell'arco di validità del riconoscimento; viene inoltre accertato se eventuali osservazioni fatte nelle precedenti visite siano state prese in considerazione e se risultano efficaci i miglioramenti apportati.

Il Commissario AICQ SICEV, effettuata la verifica di sorveglianza, compila e sottoscrive il "Rapporto di valutazione corso" relativo ai corsi sorvegliati, utilizzando l'apposita modulistica.

Il Commissario illustra il risultato della valutazione al Responsabile del corso verificato e consegna copia della pagina relativa alle anomalie e alle Osservazioni/Raccomandazioni.


La presenza del Commissario AICQ SICEV, durante le visite di sorveglianza dei corsi, coprirà circa il 30% della durata dei corsi, indipendentemente dalla durata complessiva.

Le Organizzazioni ricevono, in seguito, dal Direttore di AICQ-SICEV un rapporto relativo all'intera sorveglianza 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.

	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 Pag. 10/20 Rev.03
---	---	--------------------------------------

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).

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 modificati 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.

7 RECLAMI E RICORSI

I reclami ed i ricorsi possono essere formulati da:

- Organizzazioni che hanno richiesto o che hanno ottenuto il riconoscimento di un loro corso da parte di AICQ SICEV
- Partecipanti a corsi che sono stati riconosciuti da parte di AICQ SICEV

I reclami e i ricorsi possono essere rivolti per iscritto a:

- Direttore AICQ SICEV
- Presidente AICQ SICEV

7.1 Reclami

I reclami vengono comunque sempre esaminati dalla Direzione e dal Presidente AICQ SICEV che possono rispondere direttamente, mettendone a conoscenza il Comitato di Certificazione e il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, o preparare la documentazione in modo tale che il Comitato di Certificazione possa valutare la situazione. Il Comitato di Certificazione può, a suo giudizio, esprimere il suo parere o sottoporre il caso alle decisioni del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità nel corso della prima riunione utile.

La Direzione AICQ SICEV comunica alla Parte reclamante, l'avvenuta ricezione del reclamo, entro 15 giorni dalla ricezione dello stesso, indicando i tempi entro i quali verrà fornita una risposta.

Decorso tale termine la Direzione AICQ SICEV deve comunicare alla Parte reclamante le motivazioni del ritardo.

7.2 Ricorsi

I ricorsi contro l'operato degli Organi proponenti (Commissario AICQ SICEV e Direzione), di quelli che approvano (Presidenza AICQ SICEV), vengono proposti dalla parte lesa al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, per tramite del Presidente in carica, entro 60 giorni da quando è avvenuto il fatto.

Tale Comitato, sentite le parti ed acquisita l'eventuale documentazione, si pronuncia entro 60 giorni da quando il ricorso è stato presentato.

Il giudizio emesso dal Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità non è appellabile. La gestione di un ricorso da parte di AICQ SICEV è gratuita.

ALLEGATO A: MODULO PER LA DOMANDA DI RICONOSCIMENTO CORSI

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

FAC SIMILE

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:	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; 4.2.8; 5.2.3; 5.2.4; 5.2.5; 6.3; 6.4; 6.5.; 6.6; 6.7
firma:	

	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 Pag. 12/20 Rev.03
---	---	--------------------------------------

Allegato 1 – Corsi modulari per Valutatori di Sistemi di Gestione

Come precisato al paragrafo 2 (Scopo ed Estensione) ed al paragrafo 4.2.1 (durata e frequenza), oltre ad i corsi specifici di 40 ore per ciascuno schema di Sistema di Gestione (vedere successivi allegati da 2 a 8), è prevista la possibilità di riconoscere corsi modulari per auditor di Sistemi di Gestione, suddivisi come segue:

- 1° modulo di 16 ore generale
- 2° modulo di 24 ore specifico di schema (qualità, ambiente, sicurezza, sicurezza delle informazioni, energia, IT service management, ecc..)

Questo permette a chi ha già seguito un corso completo di 40 ore o ha frequentato il primo modulo generale di 16 ore di acquisire le conoscenze necessarie per uno o più Sistemi di Gestione frequentando i rispettivi moduli specifici di 24 ore, in accordo con quanto previsto in proposito dalla UNI EN ISO 19011:2003 (punto 7.4.4 – prospetto 1)

I corsi modulari devono essere strutturati come segue:

1° modulo di 16 ore generale

Questo primo modulo di 16 ore, valido per tutti gli schemi, deve trattare almeno i seguenti argomenti:

1. Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prodotto, di processo);
2. Norme UNI EN ISO 19011, UNI CEI EN ISO/IEC 17021. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e la norma UNI CEI EN ISO /IEC 17025
3. La certificazione; gli Organismi di certificazione.
4. Aspetti generali, comuni a tutti gli schemi e derivati dalle norme di cui sopra, relativamente a:
 - Pianificazione e preparazione della verifica ispettiva, scelta dello standard, preparazione ed uso delle liste di riscontro, selezione dei valutatori, pre-audit, Fase 1 e Fase 2;
 - 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

2° modulo di 24 ore specifico di schema

Questo secondo modulo di 24 ore, specifico per ciascuno schema, deve trattare gli argomenti di cui al punto 4 del primo modulo (vedere sopra) in termini di applicazione concreta allo schema di interesse.

In sostanza deve essere interamente dedicato all'applicazione pratica delle modalità di pianificazione, esecuzione e presentazione dei risultati degli audit.

Le esercitazioni devono essere basate sullo studio di casi da parte dei partecipanti organizzati, per quanto possibile, in gruppi di lavoro. I casi di studio devono consistere nell'analisi della descrizione di porzioni di Audit che includono sia deficienze nell'impostazione e realizzazione di Sistemi di Gestione relativi allo schema oggetto del modulo, sia carenze di comportamento da parte dei valutatori sia anche misurazioni di efficacia dei processi del Sistema e dell'intero Sistema di Gestione, oltre che l'individuazione di "pratiche eccellenti" così come già definito al paragrafo 4.2.3. Le non conformità, le valutazioni di efficacia, le pratiche eccellenti, le osservazioni e i contenuti del rapporto finale di audit dovranno essere discussi collegialmente sotto la guida dei docenti. Dovrà inoltre essere simulata la presentazione finale dei risultati da parte dei gruppi di lavoro.


A titolo informativo è riportato, nella tabella 1.1 alla pagina successiva, un elenco non esaustivo degli argomenti di riferimento del secondo modulo di 24 ore per ciascuno schema di Sistema di Gestione.

Tabella 1.1: argomenti di riferimento specifici per ciascun secondo modulo di 24 ore (elenco non esaustivo)

Argomento	Schema di riferimento Corso per Auditor di Sistemi di Gestione					
	per la Qualità	Per l'Ambiente	per la Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro	per la Sicurezza delle Informazioni	per l'Energia	per l'IT Service Management
Norme di riferimento ¹	UNI EN ISO 9000:2005, UNI EN ISO 9001 :2008, UNI EN ISO 9004 :2009	UNI EN ISO 14001, UNI ISO 14004, UNI ISO 14050; UNI/TR 11331 UNI/TR 11405 Regolamento EMAS	Norme della serie OHSAS18000, BS 8800, UNI 10617, D.L. .334/99, D.lgs 81/08,	UNI CEI ISO/IEC 27001:2006, ISO/IEC 27002:2005	ISO 50001:2011 UNI CEI EN 16001 (transitorio) UNI CEI 11339:2009 ² UNI CEI 11352:2010 Futuri sviluppi normativi nazionali ed internazionali in progress	ISO/IEC 20000-1 ISO/IEC 20000-2
Altri argomenti	Gli otto principi della gestione per la Qualità su cui si basano le norme dalla serie ISO 9000:2000 in poi Aspetti legati alla conformità alle norme cogenti, per quanto richiesto dalla UNI EN ISO 9001:2008	Legislazione ambientale	Legislazione specifica relativa alla Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro	I principi della Gestione della Sicurezza delle Informazioni Le ulteriori norme della serie ISO 27000 Legislazione specifica relativa alla sicurezza delle informazioni	Legislazione applicabile agli aspetti energetici Analisi/diagnosi energetiche	I principi dell'IT Service Management – ITIL V3 (oppure ancora V2) e le ISO/IEC 20000

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.

² In attesa della definizione dei requisiti per la qualifica degli Auditor di Sistemi di Gestione dell'energia, il riferimento per i contenuti tecnici correlati alla gestione dell'energia del corso è la norma UNI CEI 11339:2009, Gestione dell'energia – Esperti in gestione dell'energia – Requisiti generali per la qualificazione.

	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 Pag. 14/20 Rev.03
---	---	--------------------------------------


Allegato 2 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione per la Qualità

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti ³:

- 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, UNI CEI EN ISO/IEC 17021. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e la norma UNI CEI EN ISO /IEC 17025 ⁴;
- Gli otto principi della gestione per la Qualità su cui si basano le norme della 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, Fase 1 e Fase 2;
- 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

³ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati

⁴ 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.

	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 Pag. 15/20 Rev.03
---	---	--------------------------------------


Allegato 3 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione per l’Ambiente

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti⁵:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prestazione o di conformità, della Dichiarazione Ambientale);
- Norme UNI EN ISO 14001, UNI ISO 14004, UNI ISO 14050; UNI/TR 11331; UNI/TR 11405, Regolamento EMAS, UNI EN ISO 19011; UNI CEI EN ISO/IEC 17021, cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000⁶.
- Legislazione ambientale.
- 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, Fase 1 e Fase 2;
- 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.

⁵ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati

⁶ 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.

	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 Pag. 16/20 Rev.03
---	---	--------------------------------------


Allegato 4 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti⁷:

- 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, UNI CEI EN ISO/IEC 17021, cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000⁸.
- 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, Fase 1 e Fase 2;
- 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.

⁷ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati

⁸ 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>associazione aicq sicev Sistema di Certificazione e Valutazione</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	RG 02 Pag. 17/20 Rev.03
---	---	--------------------------------------


Allegato 5 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti⁹:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prodotto, di processo);
- Norme UNI CEI ISO/IEC 27001:2006, ISO/IEC 27002:2005, norma UNI EN ISO 19011:2003, UNI CEI EN ISO/IEC 17021:06. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 nonché delle norme ISO/IEC 27000, ISO/IEC 27003, ISO/IEC 27004 e ISO/IEC 27005, ISO/IEC 27006¹⁰.
- 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.

⁹ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati

¹⁰ 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.

	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 Pag. 18/20 Rev.03
---	---	--------------------------------------

Allegato 6 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione dell'Energia

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti¹¹:


- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prestazione o di conformità, analisi/diagnosi energetiche);
- Norme ISO 50001 e/ o UNI CEI EN 16001 (transitorio), UNI EN ISO 19011, UNI CEI EN ISO/IEC 17021; cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000¹².
- Argomenti tecnici correlati alla gestione dell'energia (riferimento UNI CEI 11339:2009¹³)
- Legislazione applicabile agli aspetti energetici.
- 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, Fase 1 e Fase 2;
- 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.

Almeno 8 ore del Corso (di 24 o 40 ore) devono essere dedicate alla trattazione dell'argomento Analisi Energetica, alla valutazione degli investimenti, alla quantificazione dei risparmi anche in CO₂.

¹¹ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati

¹² 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.

¹³ In attesa della definizione dei requisiti per la qualifica degli Auditor di Sistemi di Gestione dell'energia, il riferimento per i contenuti tecnici correlati alla gestione dell'energia del corso è la norma UNI CEI 11339:2009, Gestione dell'energia – Esperti in gestione dell'energia – Requisiti generali per la qualificazione.


	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 Pag. 19/20 Rev.03
---	---	--------------------------------------

**Allegato 7 – 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, UNI EN ISO 9001:08¹⁴
- Elementi generali sui servizi e sulla qualità nei servizi
- Inquadramento storico, culturale e normativo della metodologia
- Tipologie di impiego dell'auditing in incognito e relativi esempi
- Aspetti etici e deontologici legati alla metodologia
- Legislazione applicabile all'attività di mystery auditing
- 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.
- Applicazioni nelle ricerche di mercato

¹⁴ 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.

	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 Pag. 20/20 Rev.03
---	---	--------------------------------------

Allegato 8 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione dell'IT Service Management

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti¹⁵:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prodotto, di processo);
- I principi dell'IT Service Management – ITIL e le ISO/IEC 20000
- Norme ISO/IEC 20000-1:2005, ISO/IEC 20000-2:2005, norma UNI EN ISO 19011:2003, UNI CEI EN ISO/IEC 17021:06. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000
- 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.

¹⁵ Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati