| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 11 | 11/09/2015 | - Sostituito “Riconoscimento” con “Qualificazione”<br>- Inserito allegato 10<br>- Inserito allegato B<br>- Aggiornamento riferimenti normativi<br>- Aggiornamento Allegati 2 e 3 secondo le edizioni 2015 di 9001 e 14001. | V. Guzzo | R. De Pari | R. De Pari |
| 10 | 11/02/2015 | - Modificata da “EA” a “ IAF” la denominazione dei Settori merceologici | V. Guzzo | R. De Pari | R. De Pari |
| 09 | 02/09/2014 | - Inserimento para. 4.3 per Formazione a Distanza<br>- Inserimento di vari chiarimenti/miglioramenti | C. Rosso | R. De Pari | R. De Pari |
| 08 | 03/01/2014 | Modificata ragione sociale | V. Guzzo | R. De Pari | R. De Pari |
| 07 | 02/09/13 | Inseriti in paragrafo 3.1 e negli Allegati 2, 3, 4 e 6 i Regolamenti RT di ACCREDIA applicabili. Inseriti in para 3.2 norme ISO/IEC TS 17021-2/-3. | V. Guzzo | R. De Pari | V. Mazzaro |
| 06 | 06/05/13 | Aggiornamento per inserimento Corso per Valutatori sul Modello Organizzativo conforme al D.Lgs. 231/01.<br>Inserito Allegato B. | C. Rosso | R. De Pari | V. Mazzaro |
| 05 | 15/04/13 | Aggiornamento alcuni riferimenti normativi negli Allegati 1, 3 e 6. | R. De Pari | R. De Pari | V. Mazzaro |
| 04 | 03/09/12 | Inserito paragrafo 8. | V. Guzzo | R. De Pari | V. Mazzaro |
| 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<br>Aggiunti i corsi per SG dell’Energia e dell’IT Service Management<br>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 qualificazione 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/Ref. Schema*** | ***Verificato da DIR. RAQ*** | ***A.U. SRL*** _____ ***Approvato da Presidente AICQ SICEV*** |

**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 QUALIFICAZIONE DEI CORSI**

4.1 Organizzazioni ammesse
4.2 Caratteristiche dei corsi
4.3 Caratteristiche della Formazione a Distanza

**5 QUALIFICAZIONE DEI CORSI**

5.1 Condizioni e validità della qualificazione
5.2 Procedura di qualificazione, di mantenimento e di rinnovo della qualificazione

**6 MODALITÀ D'ESECUZIONE DEI CORSI QUALIFICATI**

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

**8 CONCESSIONE ALL'UTILIZZO DEL MARCHIO AICQ SICEV**

8.1 Premessa
8.2 Oggetto e Termini
8.3 Durata e Rinnovo
8.4 Risoluzione
8.5 Arbitrato

**Allegati:**

- Allegato A: Modulo per la domanda di qualificazione corsi
- Allegato B: Requisiti per la qualificazione dei corsi in periodi di transizione delle norme di riferimento
- 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
- Allegato 9: Corso per Valutatori sul Modello Organizzativo conforme al D.Lgs. 231/01
- Allegato 10 Corso per Valutatori dei SG per la Continuità Operativa

**1. PREMESSA**

I Regolamenti AICQ SICEV per l'esame di certificazione dei Valutatori di Sistemi di Gestione, di Prodotto, di Modelli Organizzativi 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 32÷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, alla qualificazione dei corsi stessi.

**2. SCOPO ED ESTENSIONE**

Lo scopo del presente Regolamento è quello di informare tutte le Organizzazioni interessate alla qualificazione 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 la qualificazione.
La qualificazione dei corsi è comprensivo degli esami finali.
Questo Regolamento viene applicato per la qualificazione per corsi:

- per Auditor di Sistemi di Gestione (32÷40 ore)
- modulari per Auditor di Sistemi di Gestione:
    - 1° modulo di 16 ore generale (24 ore per Auditor D.Lgs. 231/01)
    - 2° modulo di 24 ore specifico di schema (qualità, ambiente, sicurezza, sicurezza delle informazioni, IT service management, energia, continuità operativa e 16 ore per Auditor D.Lgs. 231/01.)
- per Auditor interni (24 ore)
- per Mystery Auditor (24 ore)

**3. DOCUMENTI**

**3.1 Documenti di base**

- **UNI EN ISO 9001 – Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti**
- **UNI EN ISO 14001 – Sistemi di Gestione Ambientale – Requisiti e guida per l'uso**
- **Regolamento EMAS**
- **ISO 50001 – Energy management systems – Requirements with guidance for use**
- **OHSAS 18001 – Occupational Health and Safety management systems - Specification**
- **UNI CEI ISO/IEC 27001 Tecnologia delle informazioni – Tecniche di sicurezza – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni – Requisiti**
- **ISO/IEC 20000-1 – Information Technology – Service Management – Part 1: Specification**
- **ISO 22301 – Societal security – Business continuity management systems - Requirements**
- **UNI/TS 11312 – Qualità nei servizi – Linee guida per audit in incognito**
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17021 – Valutazione di Conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di Sistemi di Gestione**
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17021-2 - Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems.**
- **ISO/IEC TS 17021-3 - Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems -- Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems.**
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17025 – Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura**
- **UNI EN ISO 19011 – Linee Guida per audit di Sistemi di Gestione**
- **D.lgs. 231/2001 e s.m.i. – Responsabilità Amministrativa da Reato degli Enti**
- **RT - 04 - Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità nel Settore IAF 38 "Sanità e altri servizi sociali"**
- **RT - 05 - Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. IAF 28)**
- **RT-09 - Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale (SGA)**

- **RT-12 - Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione operanti la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Salute e la Sicurezza dei Lavoratori**
- **RT-18 - Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità per le aziende del Settore Aerospaziale, Sicurezza e Difesa**
- **RT-20 - Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità nel Settore dei dispositivi medici**
- **RT-32 - Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei Sistemi di Gestione dell'Energia (SGE)**

Se non è esplicitamente citata, si intende che l'edizione valida dei sopraccitati documenti è l'ultima emessa.
Negli Allegati di questo Regolamento, ove vengono definiti i requisiti minimi dei corsi da qualificare compare l'edizione della norma su cui è basata tale qualificazione.

**3.2 Documenti applicabili**

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

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

**3.3 Documenti di riferimento**

- **UNI CEI EN ISO/IEC 17000 – Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali**
- **UNI EN ISO 9000 – Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e vocabolario**
- **UNI EN ISO 9004– Gestire un'organizzazione per il successo durevole – L'approccio della gestione per la qualità**
- **UNI EN ISO 14004 – Linee guida generali su principi, sistemi e tecniche di supporto**
- **UNI/TR 11331 - 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 – Sistemi di gestione ambientale – Applicazione della norma UNI EN ISO 14001 nella Pubblica Amministrazione con competenze di gestione del territorio**
- **OHSAS 18002 – Occupational Health and Safety management systems Guidelines for the implementation of OHSAS 18001**
- **ISO/IEC 27000 - Information technology -- Security techniques -- Vocabulary**
- **ISO/IEC 27002 - Information technology - Security techniques - Code of practice for information security management**
- **ISO/IEC 20000-2 - Information technology – Service Management - Code of practice**
- **ISO/IEC TS 17021-2 - Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 2: Competence requirements for auditing and certification of environmental management systems**
- **ISO/IEC TS 17021-3 - Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems - Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems**
- **D.Lgs. 196/2003 – Protezione Dati Personali**
- **D.Lgs. 152/2006 – Norma in Materia ambientale**
- **D.Lgs. 81/2008 – Tutela della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro**

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

**4. REQUISITI PER IL QUALIFICAZIONE DEI CORSI**

Per la qualificazione 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 qualificazione 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 IAF 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 (32÷40 o 24 ore o modulare) precedentemente a quella per la quale chiedono la qualificazione e/o dimostrare evidenze di una validazione interna dei corsi stessi, secondo quanto previsto al paragrafo 4.2.4 seguente.
Ove il corso preveda, anche solo parzialmente, l'erogazione di moduli in FORMAZIONE A DISTANZA, (FAD) l'Organizzazione deve dare evidenza di possedere (direttamente o tramite partner tecnologici):

- Una adeguata dotazione informatica, costituita da server ed eventuali laboratori informatici;
- Piattaforma Software per la gestione ed erogazione dei Corsi in FAD;
- Connessione ad Internet con Banda Adeguata.

**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):

- 32÷40 ore per Auditor dei Sistemi di Gestione (es.: qualità, ambiente, sicurezza, sicurezza delle informazioni, IT service management, energia, continuità operativa, ecc.), di cui almeno 28÷36 dedicate alla formazione
- modulari per Auditor di Sistemi di Gestione:
    - 1° modulo di 16 ore generale (24 ore per Auditor D.Lgs. 231/01)
    - 2° modulo di 24 ore specifico di schema (qualità, ambiente, sicurezza, sicurezza delle informazioni, IT service management, energia, continuità operativa, 16 ore per Auditor D.Lgs. 231/01)

  Nota: nel caso il corso abbia una durata di 32 ore la durata dei due sopra citati moduli deve essere adeguata di conseguenza.
- 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
- Allegato 9: Corso per Valutatori sul Modello Organizzativo conforme al D.Lgs. 231/01
- Allegato10: per i Valutatori dei SG per la Continuità Operativa

**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, per un SG231 anche Modelli Organizzativi di Gestione, Codici Etici) 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 qualificare 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 delle norme UNI-EN ISO 19011 e, per la parte di interesse per gli auditor, anche la ISO/IEC 17021 (tranne che per i corsi MA) e delle norme (in funzione del tipo di corso da frequentare) :

- 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, UNI CE ISO/IEC 27002 e ISO/IEC 27000 (Sicurezza delle Informazioni)
- ISO 50001 + leggi applicabili (Gestione dell'energia)
- ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 20000-2 (IT Service Management)
- D.lgs. 231/2001 e s.m.i. – Responsabilità Amministrativa da Reato degli Enti
- ISO 22300 + ISO 22301 + ISO 22313 (Continuità Operativa)

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 (Docente "A"), che deve avere un"esperienza di almeno tre corsi in oggetto come Docente "B".

I Docenti "A" 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 progettazione e/o docenza di corsi e/o 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, e/o esperti nell'ambito dei Modelli Organizzativi 231, per i corsi sui Sistemi 231.

Per i Docenti "B" si applica quanto sopra riportato per i Docenti "A", riducendo i 5 anni previsti in termini di esperienza ad almeno 2 anni.
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.
Il Docente "A", 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.

Il Docente "B" può eseguire parti di docenza del corso e partecipare alle fasi di " role playing " e nella discussione dei casi di studio unitamente al Docente "A".

Le Organizzazioni devono definire i criteri di scelta dei Docenti e devono possedere una lista dei Docenti qualificati ad effettuare i corsi stessi.
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 "A", 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 9÷12 mesi dalla docenza del corso di cui è stato richiesto il qualificazione 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, è raccomandata un'adeguata conoscenza delle stesse. Si raccomanda pertanto di prevedere lo svolgimento, all'inizio dei corsi, di un test di valutazione sulla conoscenza delle norme stesse da parte dei Partecipanti (vedere 4.2.2).
Eventuali mancanze emerse in tale ambito dovranno esser 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 delle norme UNI EN ISO 19011 e ISO/IEC 17021, delle norme della serie ISO/IEC 17000 e delle norme di base per lo Schema a cui i corsi si riferiscono:

  - 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, UNI CE ISO/IEC 27002 e ISO/IEC 27000 (Sicurezza delle Informazioni)
  - ISO 50001 + leggi applicabili (Gestione dell'energia)
  - ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 20000-2 (IT Service Management)
  - D.lgs. 231/2001 e s.m.i. – Responsabilità Amministrativa da Reato degli Enti
  - ISO 22300 + ISO 22301 + ISO 22313 (Continuità Operativa)

  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.

### 4.3. Caratteristiche della Formazione a Distanza

I corsi che prevedono la formazione a distanza, dovranno rispondere ai seguenti requisiti, di cui devono essere portati a conoscenza i partecipanti ai corsi stessi.

#### 4.3.1. Durata ed articolazione della Formazione a Distanza

Indipendentemente dalla durata del percorso formativo a distanza, deve essere previsto ALMENO:

- Un incontro iniziale in presenza, nel quale descrivere la metodologia FAD e presentare il corso;
- Un incontro intermedio in presenza, per consentire la valutazione del percorso formativo;
- Un incontro finale in presenza, per la valutazione finale.

***Nota 1:***
*L'incontro iniziale in presenza può essere tenuto a distanza se sostituito da un altro incontro di presenza a corso inoltrato (per alcuni tipi di corsi un incontro in una fase più avanzata potrebbe costituire un'occasione più efficace di crescita delle competenze, soprattutto se viene utilizzato per svolgere esercitazioni o giochi di ruolo - role playing).*

***Nota 2:***

*L'incontro intermedio in presenza, può essere facoltativo, per percorsi di formazione a distanza inferiori a 24 h.*

***Nota 3****: l'effettiva partecipazione in presenza sarà stabilità per ogni singolo corso, in base alla durata e alla tipologia del corso stesso*

Le Piattaforme FAD devono permettere l'iscrizione e abilitazione degli allievi al corso oltre al monitoraggio delle attività svolte dagli stessi. In particolare le piattaforme FAD devono memorizzare e consentire la stampa dei report automatici prodotti dai sistemi informativi e di comunicazione, contenenti la correlazione tra i dati anagrafici degli allievi ed i dati/tempi di interazione/fruizione delle risorse didattiche.

**4.3.2 Validazione dei corsi erogati a distanza**

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

Tale validazione dovrebbe essere riferita all'idoneità all'uso di:
- piattaforma formativa di erogazione
- materiali e contenuti informatici
- Tutor / Docenti on line utilizzati
- supporto tecnico e didattico erogato della segreteria

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

**4.3.3. Partecipanti**

I partecipanti, oltre alle conoscenze tecniche previste al paragrafo 4.2.5, devono disporre come prerequisito di accesso alla Piattaforma una buona conoscenza dell'utilizzo degli strumenti informatici, ed una conoscenza di base del pacchetto informatico OFFICE (o equivalenti, e.s.: Macintosh; applicazione "open source"; ecc.).

**4.3.4. Risorse Formative e Tecniche**

Ai fini dell'erogazione dei percorsi di Formazione a Distanza, l'Organizzazione deve dimostrare di disporre delle seguenti Risorse Formative e Tecniche (direttamente o tramite partner tecnologici soprattutto per quanto concerne le risorse tecniche):
- Tutor / Animatore on Line;
- Tecnico Hardware / Software per il relativo supporto;
- Segreteria Didattica.

Il numero delle Risorse, deve essere commisurato al numero di utenti complessivamente e contestualmente abilitati all'utilizzo della Piattaforma Formativa.
In modo particolare, i Tutor / Animatori on line, devono essere selezionati in base alle loro caratteristiche personali, professionali e di esperienza generale e specifica che deve essere di: almeno 3 anni (negli ultimi 6 anni),i esperienza documentata in materia di progettazione e/o erogazione di corsi a distanza e/o in presenza.

Le Organizzazioni devono definire i criteri di scelta delle Risorse Formative e Tecniche e devono possedere una lista dei soggetti qualificati ad operare.

**4.3.5 Verifica degli apprendimenti**

Attraverso la Piattaforma Formativa, sono ammessi, esclusivamente, la somministrazione di Test di Verifica intermedi, mentre risulta obbligatoria la realizzazione della Verifica di Apprendimento finale in Presenza / Aula.
Dei Test di Verifica intermedi e della Verifica di Apprendimento finale, deve essere fornita evidenza negli atti dell'azione formativa.

Le Organizzazioni che erogano moduli formativi in FAD, devono disporre di una apposita procedura, che identifichi le modalità realizzative dei Test di Verifica intermedi, e che contenga almeno:
- La tipologia di test (Vero / Falso, Multi Scelta; ecc.);
- I tempi e le fasi di erogazioni;
- I criteri di valutazione ed il valore minimo di accettabilità ai fini del superamento delle verifiche;

Inoltre le Organizzazioni devono prevedere Verifiche di Apprendimento supplettive, in caso si debbano ripetere dei Test, a fronte del mancato superamento del valore minimo di accettabilità.

Le verifiche di apprendimento, devono essere riaggiornate almeno una volta all'anno.
Di tali informazioni e della apposita procedura, ne devono essere portati a conoscenza tutti i Partecipanti, durante l'incontro iniziale in presenza, all'avvio dell'azione formativa a distanza.

## 5 QUALIFICAZIONE DEI CORSI

### 5.1. Condizioni e validità della qualificazione

L'adesione al presente Regolamento di qualificazione 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 eventuale certificazione o accreditamento.

### 5.2. Procedura di qualificazione, di mantenimento e di rinnovo della qualificazione

#### 5.2.1. Condizioni generali

La qualificazione dei corsi è subordinata al pagamento, da parte delle Organizzazioni interessate, di quanto previsto nell'apposito Tariffario, consultabile nel sito web di AICQ SICEV, sia per la primo qualificazione sia per il mantenimento della qualificazione.
I corrispettivi previsti riguardano sia le verifiche documentali che le verifiche in campo.

*Nota: se l'Organizzazione interessata è certificata UNI EN ISO 29990 o UNI EN ISO 9001 per l'attività di formazione (IAF 37) ovvero Accreditata ISO/IEC 17021, o accreditata secondo gli schemi Regionali facenti capo all*'Accordo Stato – Regioni del 1° agosto 2002, (Repertorio Atti n. 1515 avente per oggetto "Accordo tra il Governo e le Regioni e Province e le Province autonome di Trento e di Bolzano sull'accreditamento delle strutture formative e delle sedi orientative.") *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, 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 guida per i Docenti, i test, i casi di studio, i video ed altro materiale didattico utilizzato (in visione);
- In presenza di Moduli Formativi a Distanza, di un account per l'accesso alla Piattaforma Formativa, al fine della consultazione dei contenuti erogati in FAD e delle relative Verifiche di Apprendimento;
- Criteri di scelta dei Docenti / Tutor 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 e 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 l'Amministratore Unico di AICQ SICEV, mentre il Responsabile è il Direttore AICQ-SICEV (D. Lgs. 196/03).

#### 5.2.3. Qualificazione

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 valutazione totale risulta positiva, il Direttore di AICQ SICEV comunica alla Organizzazione la qualificazione del corso, l'eventuale autorizzazione a pubblicizzare l'avvenuta qualificazione e provvede a stipulare il contratto di qualificazione 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 / qualificazione dei corsi vengono sottoposte a verifica di completezza / correttezza in occasione delle riunioni del Comitato di Certificazione di AICQ SICEV.

**5.2.4. Mantenimento della Qualificazione**

Il mantenimento della qualificazione 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 della qualificazione 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 qualificati:

- non cedere, modificare e/o trasferire ad alcun titolo la qualificazione del corso;
- comunicare, entro la fine di Febbraio di ogni anno, il programma annuale delle edizioni dei corsi
- consentire ai Commissari incaricati da AICQ SICEV la valutazione periodica sia sul campo, sia attraverso l'accesso alla Piattaforma Formativa (ove applicabile), sia presso la sede dove vengono conservate le registrazioni inerenti la gestione dei corsi qualificati (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 della qualificazione;
- inviare ad AICQ SICEV, via e-mail o via posta (in tal caso su supporto informatico), entro la fine di Gennaio, un elenco dei corsi effettivamente svolti l'anno precedente, completo di nominativi di Partecipanti e Docenti. AICQ SICEV si riserva il diritto di richiedere i dati dei Partecipanti (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 della Qualificazione**

La durata della Qualificazione 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;
- rinunzia 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 della qualificazione.

Il verificarsi di una o più delle suddette condizioni comporterà la sospensione e/o l'annullamento della qualificazione AICQ

SICEV e quindi l'eventuale ripetizione dell'intero iter di qualificazione del corso.

## 6 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI CORSI QUALIFICATI

### 6.1 Adempimenti

Le Organizzazioni, i cui corsi siano stati qualificati, devono inviare ad AICQ SICEV il programma annuale dei corsi come definito al paragrafo 5.2.4.

### 6.2 Attestati

Gli Attestati di superamento dell'esame finale, rilasciati dalle Organizzazioni, possono riportare l'indicazione dell'avvenuta qualificazione 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;
- durata, in ore, dei corsi
- eventuali normative particolari prese in considerazione durante l'esecuzione dei corsi;
- firma del Responsabile dell'Organizzazione dei corsi e/ o firma dei Docenti e, dove applicabile, 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 qualificati.

Le verifiche possono includere, a discrezione di AICQ SICEV:

- verifica presso la sede dove vengono conservate le registrazioni inerenti la gestione dei corsi qualificati (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 qualificazione AICQ SICEV.
In particolare, AICQ SICEV può effettuare visite di sorveglianza straordinarie e/o visite supplementari sui corsi qualificati e/o in iter di qualificazione a fronte di non conformità gravi, in riferimento allo schema di qualificazione, 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 Supervisore 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 qualificazione; viene inoltre accertato se eventuali osservazioni fatte nelle precedenti visite siano state prese in considerazione e se risultano efficaci i miglioramenti apportati.
Il Supervisore AICQ SICEV, effettuata la verifica di sorveglianza, compila e sottoscrive il "Rapporto di valutazione corso" relativo ai corsi sorvegliati, utilizzando l'apposita modulistica.

Il Supervisore 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 Supervisore AICQ SICEV, durante le visite di sorveglianza dei corsi, coprirà circa il 20% 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 qualificazione 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 qualificati devono mettere a disposizione dei Supervisori 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 la qualificazione dei corsi può causare la revoca della qualificazione 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 la qualificazione 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 qualificati, 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 la qualificazione di un loro corso da parte di AICQ SICEV
- Partecipanti a corsi che sono stati qualificati da parte di AICQ SICEV

I reclami e i ricorsi possono essere rivolti per iscritto a:
- Direttore AICQ SICEV
- Amministratore Unico di 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 (Supervisore AICQ SICEV), di quelli che approvano (Direzione 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.

## 8. CONCESSIONE ALL'UTILIZZO DEL MARCHIO AICQ SICEV

### 8.1 Premessa

- Il marchio AICQ SICEV è di esclusiva proprietà di AICQ SICEV S.r.l. ed è stato depositato in data 11 maggio 2000 con n. MI2000C005431, rilasciato il 16 ottobre 2003 con n. 0000913575
- Il marchio AICQ SICEV, contraddistingue l'omonimo Organismo di Certificazione delle persone;
- Oltre a costituire la denominazione dell'omonimo Organismo di Certificazione, il marchio AICQ SICEV, unitamente al numero di registrazione, consente di identificare i corsi che hanno conseguito il qualificazione secondo il presente Regolamento AICQ SICEV e che sono stati iscritti nei relativo Registro;
- La presentazione della domanda da parte delle Organizzazioni ha valore di piena e completa presa visione e di accettazione integrale del contenuto del presente Regolamento per l'iscrizione nel relativo Registro pubblicato nel sito internet di AICQ SICEV.

Tutto ciò premesso, si conviene che l'utilizzo del marchio AICQ SICEV è regolamentato da quanto di seguito indicato.

### 8.2 Oggetto e termini

La licenza d'uso prevede l'utilizzo del marchio unitamente al numero di registrazione dei Corsi qualificati sul materiale pubblicitario/di offerta dei corsi, nelle locandine, nel materiale didattico dei medesimi e sugli Attestati di partecipazione e di superamento degli esami dei corsi qualificati.

### 8.3 Durata e rinnovo

La licenza d'uso entra in vigore al momento del rilascio del qualificazione dei corsi ed ha validità sino al 31 dicembre dello stesso anno.
La licenza d'uso si intende tacitamente rinnovata di anno in anno, salvo disdetta inviata a mezzo Raccomandata AR almeno due mesi prima della scadenza naturale, o salvo sospensioni o revoche del qualificazione e della iscrizione al Registro AICQ SICEV o di quanto previsto nel contratto stipulato.

### 8.4 Risoluzione

Qualsiasi inadempienza da parte dell'Organizzazione titolare del corso riconosciuto rispetto alle clausole del presente Regolamento per l'iscrizione nel relativo Registro, ovvero impieghi abusivi o non corretti del Marchio, ad insindacabile giudizio dell'AICQ SICEV danno diritto alla revoca con effetto immediato della licenza d'uso concessa, fatte salve le azioni giudiziarie ritenute più opportune da AICQ SICEV.

### 8.5 Arbitrato

Per quanto non previsto nel presente Regolamento, si fa riferimento al Codice Civile.
Tutte le controversie che dovessero insorgere fra le parti interessate alla attuazione del presente documento saranno devolute, con esclusione di ogni altra giurisdizione, alla competenza esclusiva di un Collegio Arbitrale composto da tre membri, nominati l'uno da una parte, l'altro dall'altra parte ed il terzo, con funzioni di Presidente, d'intesa tra i due arbitri di parte.
Ove non fosse raggiunto l'accordo per la nomina del Presidente, questi verrà designato dal Presidente della Camera di Commercio di Milano.
Il Collegio arbitrale avrà sede in Milano, giudicherà in via irrituale ex bono et aequo senza formalità procedurali ed il suo lodo sarà inappellabile.

**ALLEGATO A: MODULO PER LA DOMANDA DI QUALIFICAZIONE CORSI**

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

FAC SIMILE

CHIEDE IL QUALIFICAZIONE 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 |
| • Credenziali di di Accesso alla Piattaforma Formativa (Ove Applicabile) |
| |

| | |
|---|---|
| Data: | L'Organizzazione ha preso visione delle regole qualificazione corsi e dichiara di accettarne le prescrizioni; con particolare riferimento ai seguenti paragrafi:<br>4.2; 4.3; 5.2; 6.2; 6.3; 6.4; 6.5.; 6.6; 6.7; 7; 8<br><br>firma: |

**ALLEGATO B – REQUISITI PER LA QUALIFICAZIONE DI CORSI IN PERIODI DI TRANSIZIONE DELLE NORME DI RIFERIMENTO**

Finalità

Il presente Allegato definisce:

A. I requisiti di qualificazione di corsi per un efficace aggiornamento delle competenze degli Auditor/Lead Auditor dei Sistemi di Gestione a fronte della edizione 2015 delle norme ISO 9001 ed ISO 14001.
B. Le modalità di riconoscimento della partecipazione ai citati corsi qualificati e/o superamento dei relativi esami ai fini dell'aggiornamento delle certificazioni per gli Auditor/Lead Auditor iscritti nei Registri AICQ SICEV .

**A. Requisiti di qualificazione dei corsi**

Prerequisiti dei partecipanti

E' responsabilità degli Enti/Organismi che realizzano i corsi di aggiornamento il definire i requisiti minimi per i partecipanti, si raccomanda in ogni caso che ai partecipanti stessi sia richiesta la conoscenza delle nome 9001:2008 e/o 14001:2004
Inoltre, per gli Auditor/Lead Auditor iscritti nei registri AICQ SICEV o nei Registri di altri OdC di Persone accreditati ISO/IEC 17024, che intendono utilizzare il superamento dei corsi qualificati ai fini dell'aggiornamento delle loro certificazioni, vale quanto indicato al successivo punto B.

Competenze dei Docenti

a- COMPETENZE DI BASE:
I Docenti devono essere Lead Auditor/Team Leader in possesso di certificazione di competenza rilasciata da un Organismo di certificazione accreditato secondo la ISO/IEC 17024. E' richiesto inoltre che i Docenti abbiano anche un'esperienza di almeno 200 ore di formazione erogata su temi attinenti ai Sistemi di Gestione ed alle tecniche di audit.

b- COMPETENZE SPECIFICHE:
I Docenti devono fornire evidenza di almeno una delle seguenti attività:
- Aver partecipato a Gruppi di Lavoro relativi alla stesura di "Linee Guida", Procedure, ecc. sulle norme ISO 9001:2015 e/o ISO 14001:2015
- Aver partecipato a Commissioni UNI coinvolte a vario titolo sulla versione 2015 delle norme ISO 9001:2015 e/o ISO 14001:2015
- Aver progettato o essere già stati Docenti di corsi sulle nuove norme
- Avere partecipato a corsi su tali nuove norme
- Avere studiato in modo approfondito le citate norme (auto-dichiarazione secondo DPR 445/2000)
- Nel caso i Docenti siano più di uno perché ognuno presenta uno specifico argomento (es. gestione dei rischi), fornire evidenza sull'argomento trattato.

Durata e contenuti dei corsi

I singoli corsi qualificati devono avere una durata minima di 8 ore e possono essere suddivisi in moduli di mezza giornata, purché sia assicurata un'efficace continuità didattica. I contenuti dei singoli corsi devono essere sia di "tipo trasversale", di interesse sia per gli Auditor/Lead Auditor dei Sistemi di Gestione per la Qualità sia per gli Auditor/Lead Auditor dei Sistemi di Gestione Ambientale, sia di "tipo specifico di schema".

Argomenti

Viene di seguito fornita una serie, **non esaustiva**, di argomenti qualificanti, attinenti l'aggiornamento delle competenze sulle norme ISO 9001:2015 ed ISO 14001:2015, che possono essere trattati nei corsi.
Ogni singolo corso può riguardare uno solo degli argomenti sotto elencati, oppure più argomenti, con un tempo dedicato ad ogni singolo argomento tale da assicurare un adeguato approfondimento.

Argomenti di carattere trasversale:

- La struttura di alto livello (HLS) delle nuove norme ISO;
- I concetti ed i fondamenti della gestione dei rischi, ricavati dalla ISO 31000, dalla ISO 31010 e dalla ISO 14971, accompagnati dall'esposizione di una selezione di strumenti per l'analisi dei rischi stessi, quali per esempio FMEA, FMECA, HAZOP, PHA, ecc.

- La presentazione delle più consolidate tecniche di analisi organizzativa e di contesto, quali per esempio: SWOT, PEST, PESTEL, STEEP, STEEPLE, Diagrammi di Ishikawa, Porter's Five Forces, Value Chain Analysis, ecc.
- Business Continuity Managemente System
- Le norme ISO 10014 e ISO 55001 a supporto della sostenibilità economica

Argomenti di carattere specifico per lo Schema Qualità:

- Minacce ed opportunità tipiche legate al SGQ: esempi
- Gap analysis tra SGQ applicati e la nuova ISO 9001:2015
- Le fonti e le modalità per identificare tutte le parti interessate e determinare le loro esigenze e aspettative.
- La pianificazione degli obiettivi e la gestione dei cambiamenti.
- I fondamenti metodologici per le valutazioni di efficacia dei processi, come base per il miglioramento, con esempi ricavati da metodologie consolidate (es : settori automobilistico, aerospaziale, sanità, formazione)
- Catena di fornitura, outsourcing e gestione dei rischi connessi
- Le ISO 10001-2-3-4 sulla soddisfazione del cliente
- La ISO 10018 su coinvolgimento e competenza del personale

Argomenti di carattere specifico per lo Schema Ambiente:

- Minacce ed opportunità tipiche legate al SGA: esempi
- Gap analysis tra SGA applicati e la nuova ISO 14001:2015
- L'illustrazione dei concetti e delle tecniche di analisi quantitativa e qualitativa degli aspetti ambientali;
- Catena di fornitura, outsourcing e gestione dei rischi connessi
- L'esposizione di come l'analisi organizzativa e di contesto debba connettersi con atti di governo del territorio italiano quali la valutazione ambientale strategica, la pianificazione urbanistica, i piani dei parchi, i piani delle attività estrattive, ecc.
- I fondamenti metodologici per le valutazioni di efficacia, come base per il miglioramento, fornendo esempi ricavati liberamente dagli indicatori delle prestazioni ambientali nel caso di impianti soggetti a normativa IPPC, di bonifiche di siti inquinati, di gestione di aree protette e/o del verde urbano, ecc.

Esercitazioni e verifiche finali di efficacia della formazione

Ove l'argomento trattato nel corso lo consenta, è raccomandato che venga svolta una esercitazione (in forma individuale o di gruppo) che sia concepita in modo da mettere in pratica quanto esposto durante la lezione teorica precedente. A conclusione del corso, dev'essere svolta una "prova scritta finale" che consenta di verificare l'efficacia della formazione con attribuzione di un punteggio (del quale dev'essere determinato il valore minimo per il superamento della medesima prova).
Ai partecipanti dev'essere infine sottoposto un questionario che consenta loro di esprimere il grado di soddisfazione per la formazione ricevuta e proporre eventuali miglioramenti.

Qualificazione dei corsi

La qualificazione dei corsi da parte di AICQ SICEV avviene attraverso:

- L'analisi della documentazione relativa ai corsi (locandina, slides, altro)
- La verifica dei CV dei Docenti
- il monitoraggio del corso (con partecipazione, per un tempo di 4 ore, via web o, se necessario, diretta).

Lo stato di qualificazione dei corsi può essere evidenziato dagli Enti/Organismi che li realizzano apponendo sulle locandine e sugli Attestati dei corsi la dicitura : " il corso è qualificato da AICQ SICEV ed è valido per l'aggiornamento della certificazione degli Auditor/Lead Auditor, secondo i requisiti definiti nel documento "Allegato di RG02", disponibile nel sito AICQ SICEV".

**Nota:**
Gli Enti/Organismi che realizzeranno corsi di aggiornamento ISO 9001/ISO 14001 che non coprono, a causa della loro durata e/o dei loro contenuti, i requisiti di questo "Allegato di RG 02", possono richiedere ad AICQ SICEV una valutazione del programma di tali corsi ed ottenere la possibilità di citare nelle locandine e negli Attestati dei medesimi la frase: "*Corso riconosciuto valido per gli aggiornamenti triennali delle certificazioni rilasciato da AICQ SICEV ".*

Non avranno quindi validità ai fini dell'aggiornamento della certificazione degli Auditor/Lead Auditor per quanto concerne la versione 2015 della ISO 9001 e della ISO 14001.

**B. Modalità dell'aggiornamento delle certificazioni per gli Auditor/Lead Auditor certificati**

Gli Auditor/Lead Auditor iscritti nei Registri AICQ SICEV possono chiedere l'aggiornamento della propria certificazione dando evidenza di avere partecipato, con superamento dell'esame finale, a corsi qualificati da AICQ SICEV, che, nel loro insieme, coprano almeno QUATTRO degli argomenti tra quelli sopra elencati o altri argomenti proposti dagli Enti/Organismi erogatori dei corsi e qualificati da AICQ SICEV (N° 2 di "tipo trasversale", di cui quello relativo alla analisi/gestione dei rischi è obbligatorio e N° 2 di "tipo specifico", di cui quello relativo alle valutazioni di efficacia dei processi è obbligatorio). In alternativa tali Auditor/Lead Auditor devono fornire evidenza di avere superato il citato esame finale di un corso qualificato da AICQ SICEV.

**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 (24 ore per Auditor D.Lgs. 231/01)
- 2° modulo di 24 ore specifico di schema qualità, ambiente, sicurezza, sicurezza delle informazioni, energia, IT service management, continuità operativa (16 ore per Auditor D.Lgs. 231/01)

Questo permette a chi ha già seguito un corso completo di 40 ore o ha frequentato il primo modulo generale di 16 (o 24 per 231/01) ore di acquisire le conoscenze necessarie per uno o più Sistemi di Gestione frequentando i rispettivi moduli specifici di 24 (o 16 per 231/01) ore.

I corsi modulari devono essere strutturati come segue:

**1° modulo di 16 ore generale (24 ore per Auditor D.Lgs. 231/01)**

Questo primo modulo di 16 ( o 24) 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:
   - Programmazione degli audit
   - Pianificazione e preparazione degli 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 degli 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

**2° modulo di 24 ore specifico di schema (16 ore per Auditor D.Lgs. 231/01)**

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 / 16 ore per ciascuno schema di Sistema di Gestione.

Nota: la struttura del 2° modulo può essere considerata valida anche peri i corsi per "Auditor Interni" per i quali però potrebbe rendersi necessario qualche adattamento anche in funzione della norma di base utilizzata (es. 9001, ISO 14001, ecc.).

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

| Argomento | Schema di riferimento<br>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 | Per la Continuità Operativa (Business Continuity) |
| Norme di riferimento [1] | UNI EN ISO 9000,<br>UNI EN ISO 9001,<br>UNI EN ISO 9004 | UNI EN ISO 14001,<br>UNI ISO 14004,<br>UNI ISO 14050;<br>UNI/TR 11331<br>UNI/TR 11405<br>Regolamento EMAS | Norme della serie OHSAS18000, BS 8800, UNI 10617, D.L. .334/99, D.lgs 81/08, | UNI CEI ISO/IEC 27001,<br>ISO/IEC 27002 | ISO 50001<br>UNI CEI 11339[2]<br>UNI CEI 11352<br>UNI CEI/TR 11428<br>UNI CEI/TR 15900 | ISO/IEC 20000-1<br>ISO/IEC 20000-2 | ISO 22301<br>ISO 22300<br>ISO 22313 |
| Altri argomenti | Gli otto principi della gestione per la Qualità su cui si basano le norme dalla serie ISO 9000 in poi. Aspetti legati alla conformità alle norme cogenti, per quanto richiesto dalla UNI EN ISO 9001 | Legislazione ambientale | Legislazione specifica relativa alla Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro | I principi della Gestione della Sicurezza delle Informazioni<br>Le ulteriori norme della serie ISO 27000<br>Legislazione specifica relativa alla sicurezza delle informazioni | Legislazione applicabile agli aspetti energetici<br>Analisi/diagnosi energetiche | I principi dell'IT Service Management – ITIL V3 (oppure ancora V2) e le ISO/IEC 20000 | Principi di continuità operativa (BCI)<br>Legislazione specifica nella continuità operativa |

[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.*

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

**Qualificazione secondo ISO 9001:2008**
Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti :

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prodotto, di processo);
- Norme UNI EN ISO 9000:2005, 9001:2008, 9004:2000, norma UNI EN ISO 19011, UNI CEI EN ISO/IEC 17021, ISO/IEC TS 17021-3. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e la norma UNI CEI EN ISO /IEC 17025
- RT di ACCREDIA applicabili al tipo di corso (vedere paragrafo 3.1);
- 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, 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

**Qualificazione secondo ISO 9001:2015**
Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti [3]:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prodotto, di processo);
- La struttura di alto livello (HLS) delle norme ISO
- Norme UNI EN ISO 9000, 9001, 9004 (nell'ultima revisione applicabile), norma UNI EN ISO 19011, UNI CEI EN ISO/IEC 17021, ISO/IEC TS 17021-3. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e la norma UNI CEI EN ISO /IEC 17025 [4];
- RT di ACCREDIA applicabili al tipo di corso (vedere paragrafo 3.1);
- I principi della gestione per la Qualità su cui si basano le norme dalla serie ISO 9000 dal 2000 in poi;
- I concetti ed i fondamenti della gestione dei rischi (minacce e opportunità) lungo tutta la catena di fornitura
- Le tecniche di analisi organizzativa
- Le valutazioni di efficacia dei processi
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Programmazione/pianificazione e preparazione degli 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, il trattamento delle non conformità, le azioni correttive, le opportunità di miglioramento, 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 degli audit, la sorveglianza, il controllo della chiusura 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.*

**Allegato 3 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione per l'Ambiente**

**Qualificazione secondo ISO 14001:2008.**
Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti :

- 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, Linee guida CE per l'adesione ad EMAS Decisione della Commissione del 4 marzo 2013, Posizioni Comitato EMAS UNI EN ISO 19011; UNI CEI EN ISO/IEC 17021, ISO IEC TS 17021-2, ISO IEC 17022, cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, Documenti IAF 7-04 e IAF 7-05, IAF MD 5 e IAF MD 10 .
- RT di ACCREDIA applicabili al tipo di corso (vedere paragrafo 3.1);
- 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.

**Qualificazione secondo ISO 14001:2015.**
Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti[5]:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prestazione o di conformità, della Dichiarazione Ambientale);
- La struttura di alto livello (HLS) delle norme ISO
- Norme UNI EN ISO 14001, UNI ISO 14004, UNI ISO 14050; UNI/TR 11331; UNI/TR 11405 (nell'ultima revisione applicabile), Regolamento EMAS, Linee guida CE per l'adesione ad EMAS Decisione della Commissione del 4 marzo 2013, Posizioni Comitato EMAS UNI EN ISO 19011; UNI CEI EN ISO/IEC 17021, ISO IEC TS 17021-2, ISO IEC 17022, cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, Documenti IAF 7-04 e IAF 7-05, IAF MD 5 e IAF MD 10[6].
- RT di ACCREDIA applicabili al tipo di corso (vedere paragrafo 3.1);
- I concetti ed i fondamenti della gestione dei rischi (minacce e opportunità) lungo tutta la catena di fornitura
- Le tecniche di analisi organizzativa
- Le valutazioni di efficacia dei processi
- Legislazione ambientale.
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Programmazione/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, il trattamento delle non conformità, le azioni correttive, le opportunità di miglioramento, 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 della chiusura delle azioni correttive;
- Le relazioni interpersonali e la comunicazione:
    - Elementi di base di teoria della comunicazione

[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.*

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

**Allegato 4 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (secondo OHSAS 18001:2007)**

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti[7]:

- 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 17000[8].
- RT di ACCREDIA applicabili al tipo di corso (vedere paragrafo 3.1);
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Programmazione/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, il trattamento delle non conformità, le azioni correttive, le opportunità di miglioramento, 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 della chiusura 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.*

**Allegato 5 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (secondo UNI CEI ISO/IEC 27001:2013)**

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti[9]:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prodotto, di processo);
- Norme UNI CEI ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, norma UNI EN ISO 19011, UNI CEI EN ISO/IEC 17021. 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 27006[10].
- I principi della Gestione della Sicurezza delle Informazioni su cui si basano le norme della serie ISO 27000 ;
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Programmazione/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, il trattamento delle non conformità, le azioni correttive, le opportunità di miglioramento, 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 della chiusura 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.*

**Allegato 6 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione dell'Energia (secondo ISO 50001:2011)**

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti[11]:

- 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 17000[12].
- RT di ACCREDIA applicabili al tipo di corso (vedere paragrafo 3.1);
- Argomenti tecnici correlati alla gestione dell'energia (riferimento UNI CEI 11339[13])
- Legislazione applicabile agli aspetti energetici.
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Programmazione/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;
- Regolamento RT-32 di ACCREDIA
- Il processo di audit. La riunione preliminare, le tecniche di intervista, la raccolta delle evidenze oggettive, le osservazioni e le non conformità, il trattamento delle non conformità, le azioni correttive, le opportunità di miglioramento, 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 della chiusura 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 prettamente alla trattazione dei seguenti argomenti:
- Analisi Energetica;
- Valutazione degli investimenti;
- Individuazione e monitoraggio degli indicatori energetici;
- Quantificazione dei risparmi anche in $CO_2$.

[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.*

**Allegato 7 – Corso per Valutatori che operano in incognito (Mystery Auditor) (secondo UNI/TS 11312:2008)**

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti:

- Standards, terminologia e linee guida in materia di audit (UNI/TS 11312:08, UNI EN ISO 19011:2012); cenni sulle UNI CEI EN ISO/IEC 17000, UNI CEI EN ISO/IEC 17021, UNI CEI EN ISO/IEC 17024, UNI EN ISO 9001[14]
- 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.*

**Allegato 8 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione dell'IT Service Management (secondo ISO/IEC 20000-1:2005)**

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti[15]:

- 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, ISO/IEC 20000, norma UNI EN ISO 19011, UNI CEI EN ISO/IEC 17021. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Programmazione/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, il trattamento delle non conformità, le azioni correttive, le opportunità di miglioramento, 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 della chiusura 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*

**Allegato 9 – Corso per Valutatori sul Modello Organizzativo conforme al D.Lgs. 231/01**

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti:

**- Il Decreto 231**
- Criteri fondanti: Implicazioni e Applicabilità
- I requisiti essenziali del MOG 231
- Strumenti Organizzativi Esimenti e rapporti/integrazione con altri Modelli Organizzativi o Sistemi di Gestione (18001-9001-14001)

**- I Reati Presupposto**
- Rassegna dei reati presupposti ed inquadramento della loro applicazione
- Esimenti-Attenuanti: Alcuni esempi applicativi di reati e di aree aziendali a rischio commissione reato
- Casi Studio e Giurisprudenza

**- Risk Assessment**
- Cenni su ISO 31000
- Principali metodi e strumenti di Risk Assessment (matrici e protocolli di valutazione)
- Utilizzo delle matrici di Risk Assessment per la definizione del Modello Organizzativo
- Esercitazioni

**- Il Modello Organizzativo**
- Ruoli e compiti 231: Requisiti, Ruoli, Responsabilità, dell'OdV , attività delegabili ruoli e compiti Internal Audit
- Struttura standard di un MOG – Parte generale e Parte Speciale
- Sistema sanzionatorio e Codice Etico
- Le linee guida settoriali sui Modelli Organizzativi
- Esercitazioni

**- Gli Audit e le Tecniche di Audit**
- Le norme UNI EN ISO 19011 - UNI EN ISO 17021.
- La lettera di incarico
- Le tecniche di Audit e la loro applicazione ai Modelli Organizzativi 231
- Le caratteristiche personali degli Auditor e quelle caratteristiche per i Modelli Organizzativi
- Gli Audit Integrati
- Differenze tra Audit di Sistema di Gestione e Audit 231

**- Esercitazioni di Gruppo sulla base di "case history"**
- Esercitazioni
- Discussione dei risultati – analisi dei risultati

**- I nuovi reati 231 e quelli introdotti negli ultimi anni**
- I reati ambientali 231
- I reati sicurezza e salute del lavoro
- Esempi di integrazione SGQ/SGA/SGS e modelli 231
- Recenti Integrazioni del D.Lgs 190/12
- "Case history" aziendali di membri di ODV

**Allegato 10 – Corso per Valutatori di Sistemi di Gestione per la Continuità Operativa (secondo ISO 22301:2012)**

Il corso deve trattare almeno i seguenti argomenti[16]:

- Tipi di audit (di sistema: prima, seconda e terza parte, di prodotto, di processo);
- I principi della continuità operativa (Best Practice Business Continuity Institute) e la ISO 22301
- Norme ISO 22300, ISO 22313, norma UNI EN ISO 19011, UNI CEI EN ISO/IEC 17021. Cenni delle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000
- La certificazione; gli Organismi di certificazione.
- Programmazione, 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, il trattamento delle non conformità, le azioni correttive, le opportunità di miglioramento, 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 della chiusura 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.

[16] *Per il corso di 24 ore, per Valutatori Interni, alcuni dei seguenti argomenti possono essere solo accennati*