

07	19/11/2019	Modifica Logo	<i>V. Guzzo</i>	<i>R. De Pari</i>	<i>D. Gilormo</i>
06	29/03/2019	Adeguamento generale in relazione alle versioni nuove delle normative applicabili e modifica giornate audit per rinnovo	<i>U. de'Sperati R. De Pari</i>	<i>V. Guzzo</i>	<i>R. De Pari</i>
05	03/01/2014	Modificata ragione sociale	<i>U. de'Sperati R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>R. De Pari</i>
04	07/01/2013	Modificato paragrafi 4.1, 4.2, 4.3, 4,4 per adeguamento giornate audit	<i>U. de'Sperati R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>V. Mazzaro</i>
03	01/09/2011	Modificato paragrafo 4.3 per inserire nelle situazioni particolari il possesso di una certificazione per lo Schema Qualità	<i>U. de'Sperati R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>V. Mazzaro</i>
02	22/03/2010	Modificati paragrafi 4.1 e 4.3 per completare i requisiti minimi e di grande esperienza. Inserita la Bibliografia.	<i>U. de'Sperati R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>G. Mattana</i>
01	14/12/2009	Eliminati alcuni errori di battitura. Ottenuta approvazione dal Comitato Garanzia Certificazione.	<i>U. de'Sperati R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>G. Mattana</i>
00	11/11/2009	Prima emissione	<i>U. de'Sperati R. De Pari</i>	<i>E. Stanghellini</i>	<i>G. Mattana</i>
Rev.	Data	Motivo Revisione	Preparato da Referente Schema/ Direttore/Resp. SGQ	Verificato da Presidente CSI/ Resp. SGQ/Direttore Tecnico	Approvato da A.U. / Presidente

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

2. DOCUMENTI

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

3. DEFINIZIONI E ACRONIMI

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

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

5. MATERIE DI ESAME

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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

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

Nota: alla data di emissione del presente aggiornamento al Regolamento risulta pubblicata la norma UNI 11312-1. Per la parte relativa alle competenze specifiche per le figure professionali coinvolte nella gestione e nello svolgimento di audit in incognito si fa riferimento alla precedente specifica UNI/TS 11312. Successivamente alla data di pubblicazione della norma UNI 11312-2 relativa ai requisiti di conoscenza, abilità e competenza per le figure professionali coinvolte nella gestione e nello svolgimento di audit in incognito, verrà effettuata nuova revisione.

2. DOCUMENTI

2.1 Documenti di base:

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

2.2 Documenti applicabili

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

2.3 Documenti di riferimento

- UNI 11312-1 – Qualità nei servizi - Audit in incognito (mystery audit) – Parte 1: Requisiti e linee guida di processo.
- UNI/TS 11312 – Qualità nei servizi – Linee Guida per audit in incognito.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 - Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone
- UNI EN ISO 17021-1 – Valutazione della Conformità. Requisiti per gli Organismi che forniscono audit e certificazione di Sistemi di Gestione
- UNI EN ISO 19011 – Linee Guida per audit di Sistemi di Gestione
- UNI EN ISO 9000 – Sistemi di Gestione per la Qualità. Fondamenti e vocabolario.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 – Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali.

Nota: se non esplicitamente citata si intende che l'edizione valida dei sopra citati documenti è quella in vigore.

3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Per le definizioni valgono quelle riportate nelle norme UNI 11312-1, UNI EN ISO 9000, UNI EN ISO 19011 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

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

Sono inoltre utilizzati i seguenti acronimi:
A.U. Amministratore Unico
M.A. – Mystery Auditor

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

4. REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DEI MYSTERY AUDITOR.

4.1 Requisiti minimi

Con riferimento a quanto indicato nel paragrafo 5.1 del Regolamento Generale RG 01, vengono di seguito riportati, in forma tabellare, i requisiti minimi per ciascun percorso di certificazione, differenziati in funzione del ruolo (Mystery Auditor o Mystery Auditor - Coordinatore).

REQUISITI MINIMI	MYSTERY AUDITOR	MYSTERY AUDITOR - COORDINATORE
Grado di istruzione	Istruzione secondaria	
Esperienza di lavoro complessiva	3 anni (se provvisto di Laurea di 1° o 2° livello), 5 anni se provvisto di diploma.	10 anni (se provvisto di Laurea di 1° o 2° livello), 15 anni se provvisto di diploma.
Esperienza di lavoro specifica e competenza settoriale	In funzione del settore ove si andrà a operare può essere necessaria esperienza lavorativa pregressa. I Settori di competenza previsti dal presente Regolamento sono: <ol style="list-style-type: none"> 1. Automotive 2. Bancario/assicurativo 3. Formazione 4. Pubblica Amministrazione 5. Retail/GDO 6. Ristorazione 7. Sanità 8. Servizi Professionali (Commercialista, Notaio, Intermediazione Immobiliare) 9. Trasporti 10. Turismo/ Hotellerie Nei settori 2-3-6-7 è necessaria anche pregressa competenza dimostrabile secondo quanto previsto al paragrafo 4.2. Può inoltre essere utile esperienza nel campo dei SGQ (Sistemi di Gestione per la Qualità).	Come per il Mystery Auditor. Inoltre: <ul style="list-style-type: none"> - sviluppo e coordinamento di almeno 3 progetti significativi nell'ambito del mystery auditing - 3 docenze/attività di addestramento rivolte a Mystery Auditor
Formazione ed addestramento come auditor	Corso, qualificato da AICQ SICEV (o da OdC equivalenti, previa verifica dei contenuti), di 24 ore di formazione e addestramento su audit in incognito con superamento dell'esame finale. Vedere paragrafo 6.2.2 RG 01	
Esperienza di audit in incognito	Un numero di audit in incognito in autonomia per almeno 8 giorni di esperienza (inclusa la preparazione del Rapporto di Audit). Associati ai diversi tipi di audit in incognito vengono normalmente considerati i seguenti tempi (inclusivi della preparazione e reportazione): -durata di 1 Mystery Calling: 2 ore -durata di 1 Mystery Audit che prevede fino a 50 requisiti di verifica (es. Mystery Shopping): 4 ore -durata di 1 Mystery Audit con oltre 400 requisiti di verifica (es. di parte terza): 12 ore Almeno il 67 % del tempo di audit deve essere stato	Un numero di audit in incognito in autonomia per almeno 20 giorni di esperienza (inclusa la preparazione del Rapporto di Audit). Associati ai diversi tipi di audit in incognito vengono normalmente considerati i seguenti tempi (inclusivi della preparazione e reportazione): -durata di 1 Mystery Calling: 2 ore -durata di 1 Mystery Audit che prevede fino a 50 requisiti di verifica (es. Mystery Shopping): 4 ore

	effettuato in campo (il mystery calling è considerato audit in remoto). Almeno 3 giorni di audit devono essere stati condotti negli ultimi 3 anni.	-durata di 1 Mystery Audit con oltre 400 requisiti di verifica (es. di parte terza): 12 ore Almeno il 67 % del tempo di audit deve essere stato effettuato in campo (il mystery calling è considerato audit in remoto). Almeno 6 giorni di audit devono essere stati condotti negli ultimi 3 anni.
Lingua straniera	Capacità di colloquio e di redazione di elaborati in lingua. Tale conoscenza può essere dimostrata da dichiarazioni rese da Istituti di formazione linguistica pubblici, privati o dalla Società di appartenenza del Candidato. AICQ SICEV si riserva di verificare durante la prova orale le reali conoscenze del candidato.	

4.2. Requisiti aggiuntivi per il riconoscimento della competenza settoriale

Nei settori 2-3-7 è necessaria una pregressa competenza settoriale dimostrabile dando evidenza di aver lavorato, con incarichi significativi nel determinato settore, per almeno 3 anni, oppure di aver condotto audit in incognito, in autonomia, per almeno un totale di 8 giorni, in Organizzazioni del settore.

Nel settore 6 è necessaria una pregressa competenza settoriale dimostrabile dando evidenza di aver lavorato, con incarichi significativi in tale settore, per almeno 2 anni, oppure di aver condotto audit in incognito, in autonomia, per almeno un totale di 6 giorni, in Organizzazioni del settore. In altri settori quali ad es. GDO, Franchising, Hotellerie, Trasporti, non è, in genere, a priori necessaria esperienza di lavoro settoriale pregressa. Ciò non esclude che, in funzione dell'obiettivo dell'audit da parte di un committente (es. contestuale correzione), possa essere necessaria anche esperienza pregressa da parte dell'auditor. Può invece essere utile esperienza in qualità di utente/consumatore "esperto" (es. nel caso di verifica di servizi aeroportuali è preferibile un auditor con abitudine a viaggiare).

Per il riconoscimento degli altri Settori è necessario dare evidenza di avere lavorato, con incarichi significativi, per almeno 1 anno, oppure avere condotto audit in incognito, in autonomia, per almeno 4 giorni.

Sono considerate consulenze adeguate a fornire competenza settoriale quelle che hanno portato il consulente ad entrare nel dettaglio delle tecnologie di prodotto/processo/servizio dell'Organizzazione. Si ritengono adeguate a fornire evidenza, in tal senso, le dichiarazioni rilasciate dalle Organizzazioni clienti che riportino la durata e la consistenza della consulenza stessa e che attestino che la collaborazione del consulente sia stata determinante al conseguimento della certificazione di un Sistema di Gestione. Convenzionalmente, una consulenza efficace è considerata equivalente a 6 mesi di attività lavorativa continuativa nel settore considerato.

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

4.3 Situazioni particolari

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

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

Le situazioni particolari attualmente riconosciute da AICQ SICEV includono:

- i Valutatori in incognito già certificati da altri OdC di personale accreditati, o riconosciuti a livello internazionale (es. MSPA – Mystery Shopper Providers Association – per il solo settore Retail –) o da Associazioni riconosciute operanti in tale settore
- Valutatori (VSQ) o Team Leader (VSQ RGVI) già certificati, da AICQ SICEV o da altri OdC di personale accreditati, per lo Schema Qualità
- coloro che possiedono i seguenti requisiti minimi (Auditor di “grande esperienza”):
 - 10 anni di esperienza lavorativa complessiva per i Laureati e 15 anni per i Diplomatici
 - 3 anni di esperienza lavorativa specifica
 - corso 24 ore o equipollente (vedere paragrafo 4.1), unitamente ad almeno 2 ulteriori corsi di addestramento/formazione specifica nell’ambito del mystery auditing
 - 40 giorni di audit in incognito di terza parte, o 60 giorni di audit in incognito in qualità di Mystery Shopper.

4.4 Rinnovo della Certificazione

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

- a) avere frequentato almeno 4,5 giornate di formazione ed aggiornamento su tematiche attinenti la Qualità, l’auditing, la recitazione (attestati di partecipazione); le attività di docenza sono considerate equivalenti a quelle di partecipazione a Corsi/Seminari;
- b) avere effettuato nel triennio audit in incognito in autonomia per almeno 3 giorni. Ai fini del calcolo dei giorni lavorativi, al numero dei giorni di ogni audit, trascorsi in campo, viene aggiunto un tempo per la preparazione dell’audit e della documentazione, come indicato al par 4.1. In ogni caso per audit in incognito di breve durata (fino alle 2 ore) occorre considerare le singole ore nel calcolo delle giornate totali;

4.5 Mantenimento ed estensione delle competenze settoriali

4.5.1 Mantenimento

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

- per i settori 2, 3, 6 e 7 (vedere paragrafo 4.1): almeno un audit o una consulenza o la partecipazione ad attività di lavoro o di formazione nel triennio precedente;
- per tutti gli altri settori: almeno un audit o una consulenza o la partecipazione ad attività di lavoro o di formazione negli ultimi sei anni.

4.5.2 Estensione

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

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

5. MATERIE DI ESAME

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

1. Principi e concetti sulla Qualità

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

2. Comunicazione

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

3. Attività di verifica

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

- Progettazione dell'audit in incognito
- Requisiti di valutazione e metriche
- Check-list di valutazione
- Gestione di un programma di audit
- Ruoli e responsabilità del progettista, del coordinatore, del valutatore, dei soggetti oggetto di valutazione e del committente
- Gli strumenti e i tools per una conduzione efficace dell'audit in incognito
- Metodi ed accorgimenti per rimanere in incognito
- Preparazione, pianificazione e conduzione dell'audit
- Raccolta delle evidenze oggettive
- Rapporto tra oggettività e soggettività
- Preparazione e contenuto del rapporto di verifica
- Informazioni documentate
- Follow-up

4. Varie

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

Nota:

L'elenco, non esaustivo, della Bibliografia di Riferimento:

- Pubblicazioni
- Leggi e Regolamenti
- Norma

è presente nel sito di AICQ SICEV.