

09	03/09/2025	Revisionato paragrafo 4 punto d e Inserito il punto c	c. Iannuzzi	C. D'Aquaro	D. Gilormo
08	21/04/2023	Adeguamento alla norma UNI 11312-2:2022	S. Gonnella	C. D'Aquaro	D. Gilormo
07	19/11/2019	Modifica Logo	V. Guzzo	R. De Pari	D. Gilormo
06	29/03/2019	Adeguamento generale in relazione alle versioni nuove delle normative applicabili e modifica giornate audit per rinnovo	U. de'Sperati R. De Pari	V. Guzzo	R. De Pari
05	03/01/2014	Modificata ragione sociale	U. de'Sperati R. De Pari	E. Stanghellini	R. De Pari
04	07/01/2013	Modificato paragrafi 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 per adeguamento giornate audit	U. de'Sperati R. De Pari	E. Stanghellini	V. Mazzaro
03	01/09/2011	Modificato paragrafo 4.3 per inserire nelle situazioni particolari il possesso di una certificazione per lo Schema Qualità	U. de'Sperati R. De Pari	E. Stanghellini	V. Mazzaro
02	22/03/2010	Modificati paragrafi 4.1 e 4.3 per completare i requisiti minimi e di grande esperienza. Inserita la Bibliografia.	U. de'Sperati R. De Pari	E. Stanghellini	G. Mattana
01	14/12/2009	Eliminati alcuni errori di battitura. Ottenuta approvazione dal Comitato Garanzia Certificazione.	U. de'Sperati R. De Pari	E. Stanghellini	G. Mattana
00	11/11/2009	Prima emissione	U. de'Sperati R. De Pari	E. Stanghellini	G. Mattana
Rev.	Data	Motivo Revisione	Preparato da Referente Schema/ Direttore/Resp. Tecnico/resp. SGQ	Verificato da Presidente CSI/ Resp. SGQ/Resp. Tecnico	Approvato da A.U. / Presidente

INDICE

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2. DOCUMENTI	3
3. DEFINIZIONI E ACRONIMI	4
4. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	5
a. Processo di Certificazione.....	5
b. Commissione esaminatrice	5
5. REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DEI MYSTERY	6
6. SVOLGIMENTO ESAME PER LA CERTIFICAZIONE AICQ SICEV	9
7. MANTENIMENTO E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE	10
8. CONOSCENZE, ABILITA' (COMPETENZE) ESAME E MATERIE DI ESAME.....	11
9. DOCUMENTAZIONE DI CERTIFICAZIONE	12
10. SOSPENSIONE E RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE	13

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.

Tali requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenze e abilità, anche al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità, in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ) e con i requisiti di processo specificati nella UNI 11312-2. Tali requisiti sono inoltre espressi in maniera tale da agevolare e contribuire a rendere omogenei e trasparenti, per quanto possibile, i relativi processi di valutazione della conformità

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

2. DOCUMENTI

2.1 Documenti di base:

- RG 01 – Regolamento Generale per la Certificazione delle competenze dei Valutatori e dei Responsabili dei Gruppi di Valutazione di Sistemi di Gestione, di Prodotto e dei Valutatori operanti in incognito.
- UNI 11312-2 Qualità nei servizi - Audit in incognito (mystery audit) - Parte 2: Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità delle figure professionali coinvolte nella progettazione, coordinamento ed esecuzione di audit in incognito

2.2 Documenti applicabili

- Politica, Vision, Mission
- Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità di AICQ SICEV e relative Procedure
- Codice etico e deontologico per l'integrità professionale

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 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 la 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 EN ISO 9004 Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione -Linee guida per conseguire il successo durevole
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 – Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali.
- CEN Guide 14:2010 Common policy guidance for addressing standardisation on qualification of professions and personnel
- Regolamento Accredia RG-01
- Regolamento Accredia RG-01-02
- EQF (Raccomandazione 2017/C189/03) - RACCOMANDAZIONE DEL CONSIGLIO del 22 maggio 2017 sul quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente, che abroga la raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente

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 11312-2, UNI EN ISO 9000, UNI EN ISO19011 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

Si riportano le seguenti definizioni:

audit in incognito: audit non dichiarato e condotto in modo non riconoscibile, avente la caratteristica di simulare il comportamento e le azioni di un cliente potenziale o reale di un'organizzazione che eroga servizi, compresi eventuali prodotti associati, allo scopo di rilevare la qualità del servizio erogato.

L'audit in incognito è condotto da uno o più auditor in incognito che agiscono senza farsi riconoscere come auditor dal personale dell'organizzazione oggetto dell'audit stesso.

Il termine si applica sia al singolo audit in incognito, sia al processo complessivo di audit in incognito. Quest'ultimo prevede le fasi di progettazione, e pianificazione operativa e coordinamento, che spettano rispettivamente a progettista e coordinatore, nonché la fase di elaborazione dei risultati, restituzione delle conclusioni e azioni successive all'audit in incognito.

abilità: Capacità di applicare conoscenze e di usare il know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi. Nel contesto dello EQF e del QNQ le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti la manualità e l'uso di metodi, materiali, strumenti e utensili).

apprendimento formale: apprendimento che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale, conseguiti anche in apprendistato, o di una certificazione riconosciuta, nel rispetto della legislazione vigente in materia di ordinamenti scolastici e universitari.

apprendimento informale: apprendimento che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.

apprendimento non formale: apprendimento caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi di cui all'apprendimento formale, in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese

autonomia e responsabilità: capacità della persona di applicare conoscenze e abilità in modo autonomo e responsabile.

competenza: comprovata capacità di utilizzare un insieme strutturato di conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale.

conoscenza: risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono l'insieme di fatti, principi, teorie e pratiche che riguardano un ambito di lavoro o di studio. Nel contesto dello EQF e del QNQ le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

risultati dell'apprendimento: descrizione di ciò che una persona conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo di apprendimento. I risultati sono descritti in termini di conoscenze, abilità e autonomia e responsabilità. I risultati dell'apprendimento possono derivare da contesti di apprendimenti formali, non formali o informali.

valutazione della conformità: dimostrazione che requisiti specificati relativi ad un prodotto, processo, sistema, persona o organismo, sono soddisfatti.

Sono inoltre utilizzati i seguenti acronimi:

- PROG (Progettista)
- COOR (Coordinatore)
- M.A. (Mystery Auditor)
- EQF (European Qualification Framework)
- QNQ (Quadro Nazionale delle Qualificazioni)
- CdA: Consiglio di amministrazione
- Presidente / A.U. – Legale Rappresentante di AICQ SICEV S.R.L.

4. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

a. Processo di Certificazione

Il processo di certificazione come definito dalla UNI CEI EN ISO/IEC 17024 comprende l'insieme delle attività che AICQ SICEV mette in atto per verificare se il candidato soddisfa i requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità richiesti. Per garantire l'efficacia ed efficienza del processo di certificazione e il massimo valore dei risultati della valutazione dei requisiti, di cui alla UNI 11312-2, AICQ SICEV:

- garantisce i necessari requisiti di imparzialità, indipendenza, trasparenza, competenza e assenza di conflitti di interesse;
- assicura l'omogeneità delle valutazioni;
- definisce, adotta e rispetta il proprio sistema di gestione per qualità documentato, in grado di garantire l'adozione di processi di certificazione conformi ai requisiti di questo documento e di garantire, altresì, la produzione e conservazione delle relative evidenze oggettive;
- assicura la verifica dell'aggiornamento professionale;
- definisce, adotta e rispetta il proprio codice deontologico.
- rende pubblico lo schema di certificazione, garantendo che questo sia coerente con i requisiti previsti dalla norma di riferimento.

Gli esami vengono condotti secondo quanto definito dal Regolamento RG 01.

AICQ SICEV, tramite la propria struttura tecnica, anche per il tramite del Referente (collaboratore esterno), effettua l'analisi documentale dei richiedenti l'accesso all'esame di certificazione per verificare la congruità delle informazioni riportate a fronte dei requisiti indicati nella domanda d'esame (informazioni inerenti al percorso professionale, formazione, ecc.) e verifica i documenti comprovanti le attività e i titoli richiesti, come allegati, dalla domanda di certificazione.

All'esito positivo dell'analisi del "curriculum vitae" integrato da documentazioni comprovanti le attività lavorative e formative dichiarate dal candidato, AICQ SICEV comunica al richiedente il suo status di candidato all'esame e la data della prima sessione disponibile

b. Commissione esaminatrice

È necessario assicurare la competenza della commissione d'esame, per esempio a partire dal fatto che almeno uno degli esaminatori sia in possesso della certificazione, per il livello professionale apicale (ossia, Progettista di audit in incognito) oggetto della presente norma.

Per i primi quattro anni di operatività, in sostituzione del membro della Commissione d'esame in possesso della suddetta certificazione, l'organismo di valutazione della conformità può avvalersi di un Auditor in Incognito (Mystery Auditor) Coordinatore Iscritto al Registro Professionale degli Auditor in Incognito (Mystery Auditor) secondo la UNI 11312.

La Commissione esaminatrice (anche un solo commissario) utilizzata da AICQ SICEV deve soddisfare i seguenti requisiti:

- conoscenza della norma di accreditamento ISO/IEC 17024, della norma di certificazione di schema e delle procedure di AICQ SICEV inclusi i criteri per la gestione delle sessioni d'esame di certificazione, che devono essere coerenti con i requisiti dalla ISO/IEC 17024;

-capacità di cogliere aspetti legati alle conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità relative ai compiti indicati nei prospetti specifici dei vari profili di cui alla norma UNI 11312-2.

I membri delle Commissioni esaminatrici non possono essere stati docenti in corsi di formazione di tipo frontale sugli stessi argomenti oggetto d'esame a cui abbia/no partecipato l'esaminando/i, ma possono aver preso parte a corsi di formazione a distanza (Es. E-Learning).

Sono tenuti a garantire l'imparzialità e ad evidenziare eventuali minacce costituite da legami/rapporti/interessi con il candidato (e viceversa), nonché ad attenersi ai criteri di oggettività nella valutazione.

Sono altresì tenuti a mantenere la riservatezza sulle prove di esame e a cooperare per la loro gestione in sicurezza.

La Commissione è costituita da uno o più esaminatori che coprano sia le pertinenti competenze richieste dallo schema sia i requisiti di imparzialità.

c. Riesame ai fine del rilascio della certificazione

Gli atti della Commissione di Esame sono riportati, per ciascun Candidato, in verbali redatti e sottoscritti dal Presidente della Commissione d'esame; tutta la documentazione relativa a ciascun Candidato viene quindi sottoposta a verifica da parte di una persona indipendente, competente, informata e con adeguata conoscenza del processo di certificazione, la quale non abbia partecipato in veste di Commissario di Esame o di Presidente della Commissione di Esame; detta persona, in funzione del risultato della verifica, delibera o meno il rilascio della certificazione, secondo le modalità dettagliate nella procedura P02.

Successivamente all'esito positivo della delibera, il Presidente del CdA di AICQ SICEV firma digitalmente il Certificato di competenza.

Il certificato viene accompagnato dalla dichiarazione e, contestualmente, il nominativo della figura professionale certificata viene inserito nel Registro AICQ SICEV applicabile

5. REQUISITI SPECIFICI PER LA CERTIFICAZIONE DEI MYSTERY

Il presente Regolamento prevede la definizione di tre distinti livelli professionali con compiti e attività specifiche a cui corrispondono tre distinti livelli EQF (European Qualification Framework) / QNQ (Quadro Nazionale delle Qualificazioni):

- 1) **Progettista di audit in incognito:** Figura professionale specializzata, responsabile delle attività di progettazione del processo di audit in incognito, ad un livello politico-strategico.

Nota 1 Alla figura professionale in oggetto è associato un livello EQF/QNQ di autonomia e responsabilità pari a 7.

Nota 2 La figura professionale assume un ruolo decisivo ai fini del processo di audit in incognito, dalla progettazione alla restituzione delle conclusioni e azioni successive, interfacciandosi con il committente ed eventualmente con altre parti interessate rilevanti, in coerenza con i compiti e le attività specifiche e conoscenze e abilità definite.

- 2) **Coordinatore di audit in incognito:** Figura professionale specializzata, responsabile della gestione del programma di audit in incognito e del coordinamento degli auditor in incognito, ad un livello tattico-manageriale.

Nota 1 Alla figura professionale in oggetto è associato un livello EQF/QNQ di autonomia e responsabilità pari a 6.

Nota 2 La figura professionale assume un ruolo decisivo nella pianificazione operativa e di coordinamento al fine di gestire i singoli piani di audit in incognito e la relativa programmazione, interfacciandosi prevalentemente con il progettista, con gli auditor e con le parti interessate rilevanti, comprese le persone dell'organizzazione del committente ed eventuali fornitori esterni in coerenza con i compiti e le attività specifiche e le conoscenze e abilità definite.

- 3) **Auditor in incognito (Mystery Auditor):** Figura professionale specializzata, responsabile dello svolgimento delle attività di audit in incognito ad un livello operativo. Nota 1 Alla figura professionale in oggetto è associato un livello EQF/QNQ di autonomia e responsabilità pari a 5.

L'esecuzione dell'audit in incognito deve avvenire nel rispetto della normativa applicabile in materia di lavoro, privacy, tutela dei consumatori e delle persone, nonché delle condizioni contrattuali definite con il committente

Nota 2 La figura professionale assume un ruolo fondamentale nell'esecuzione di audit in incognito seguendo gli specifici piani di audit assegnati, interfacciandosi prevalentemente con il coordinatore ed eventualmente con altre parti interessate rilevanti, in coerenza con i compiti e le attività specifiche e le conoscenze e abilità definite.

Per tutte le figure si ricorda quanto segue:

- Cognizione del ruolo: consapevolezza di sé, degli altri e del contesto.

Le persone che svolgono le attività di progettazione, pianificazione operativa e coordinamento e svolgimento dell'audit in incognito dovrebbero sviluppare una profonda consapevolezza del proprio ruolo. In particolare, l'auditor deve avere profonda consapevolezza del ruolo che ricopre durante l'audit in incognito, poiché rappresenta il "sistema di misura" delle attività sottoposte ad audit. Il suo sistema di valori, convinzioni, preconcetti e pregiudizi, unitamente al suo comportamento, possono influenzare il contesto (ambiente fisico, soggetti attivi e passivi coinvolti) oggetto della valutazione e dunque alterare le evidenze raccolte e compromettere il risultato. Il comportamento comprende il tipo di comunicazione utilizzata, l'approccio adottato nell'interpretare lo scenario e la gestione di eventuali imprevisti.

- Rispetto del committente e dell'organizzazione oggetto dell'audit: rispetto dell'obiettivo, delle persone e dei beni dell'organizzazione oggetto dell'audit durante tutte le fasi del processo e per tutti i soggetti coinvolti. Occorre che tutte le persone coinvolte nel processo di audit in incognito siano consapevoli che le interazioni e le risultanze dell'audit in incognito possono avere ripercussioni di natura emotiva, economica e organizzativa su tutti i soggetti e le parti coinvolti nel processo stesso.

- Approccio basato sull'evidenza: il metodo razionale per raggiungere conclusioni dell'audit in incognito affidabili, equilibrate e riproducibili in modo sistematico, in un processo di audit in incognito.

- Le persone coinvolte nelle attività di progettazione, pianificazione operativa, coordinamento e svolgimento degli audit in incognito, devono operare in modo obiettivo nel corso delle diverse attività, per assicurare che le risultanze dell'audit in incognito, e le relative conclusioni, siano basate esclusivamente sulle evidenze riscontrate. I risultati dovrebbero essere verificabili, riferiti a elementi riscontrabili e in linea di massima basati su campioni di informazioni disponibili, poiché l'audit in incognito è condotto durante un periodo di tempo limitato. Si dovrebbe assicurare un'adeguata rappresentatività del campionamento, poiché esso è strettamente legato al livello di fiducia delle conclusioni dell'audit in incognito.

5.1 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. Le figure come sopra descritte:

- Progettista - livello EQF/QNQ 7;;
- Coordinatore - livello EQF/QNQ 6;
- Auditor in incognito (*Mystery Auditor*) - livello EQF/QNQ 5

I compiti e attività specifiche riflettono la volontà di intercettare i differenti livelli organizzativi ai quali operano tali figure, ossia i livelli: politico-strategico, tattico-gestionale e operativo.

In ogni caso, sarebbe altamente auspicabile che il Progettista e il Coordinatore posseggano l'insieme di conoscenze e abilità dell'Auditor in incognito (*Mystery Auditor*).

I requisiti sono specificati, a partire dai compiti e attività specifiche e dall'identificazione dei relativi contenuti, in termini di conoscenze e abilità, al fine di identificarne chiaramente il livello di autonomia e responsabilità, in coerenza con il Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ).

TIPOLOGIA DEL REQUISITO	REQUISITO MINIMO
APPRENDIMENTO FORMALE	Per il Progettista evidenza del possesso di almeno un titolo di studio di laurea triennale (1° ciclo di studio universitario o diploma accademico di 1° livello) o superiore (Livello EQF 7) o in alternativa requisiti di esperienza lavorativa relativi all'apprendimento informale e/o non formale. Per il Coordinatore evidenza del possesso di almeno un titolo di studio di laurea triennale (1° ciclo di studio universitario o diploma accademico di 1° livello) Livello EQF 6 o in alternativa requisiti di esperienza lavorativa relativi all'apprendimento informale e/o non formale. Per l'Auditor in incognito evidenza del possesso di almeno un titolo di studio di scuola secondaria superiore (livello EQF 4) o in alternativa requisiti di esperienza lavorativa relativi all'apprendimento informale e/o non formale.
APPRENDIMENTO NON-FORMALE	Evidenza del possesso di eventuali crediti formativi, maturati in contesti non formali, quali: corsi di formazione specifici, convegni, workshop, giornate di studio e specifici eventi di settore. IN PARTICOLARE: Per il Progettista: Corso, qualificato da un OdC, di almeno 16 ore di formazione e addestramento sulla progettazione di audit in incognito con superamento dell'esame finale Per il Coordinatore: Corso, qualificato da un OdC, di almeno 16 ore di formazione e addestramento sul coordinamento di audit in incognito con superamento dell'esame finale Per l'Auditor in incognito: Corso, qualificato da un OdC, di almeno 24 ore di formazione teorica e pratica sull'esecuzione di audit in incognito con superamento dell'esame finale
APPRENDIMENTO INFORMALE	Per la figura professionale del Progettista, essere certificato Auditor in incognito e dare evidenza di aver svolto attività lavorativa(e) pertinente(i), per almeno 24 mesi, negli ultimi 4 anni, in contesti pubblici e/o privati, ascrivibili all'Audit in incognito. Dovrebbe aver realizzato in autonomia almeno 4 progetti di audit in incognito per almeno 2 diversi committenti e con il coinvolgimento di un Coordinatore. Per la figura professionale del Coordinatore, evidenza di aver svolto attività lavorativa(e) pertinente(i), per almeno 24 mesi, negli ultimi 4 anni, in contesti pubblici e/o privati, ascrivibili all'Audit in incognito. Dovrebbe aver gestito in autonomia almeno 4 processi di audit in incognito di cui 2 con un'estensione spazio-temporale di almeno 6 mesi a carattere nazionale, coordinando sul campo un numero di Auditor in incognito non inferiore a 5. Per la figura professionale dell'Auditor in incognito, evidenza di aver svolto in autonomia almeno 40 attività di audit in incognito pari a 20 giorni complessivi laddove la durata media di un audit in incognito stimata è di 4 ore (inclusa preparazione dello scenario, svolgimento e raccolta delle evidenze, redazione del rapporto di audit in incognito). Dell'attività almeno il 60% dovrebbe essere stato effettuato in modalità in presenza (il mystery web/calling viene considerato da remoto). Almeno il 50% degli audit in incognito dovrebbero essere stati condotti nell'ultimo anno e dovrebbero

	aver previsto la redazione di un rapporto di audit a completamento della check list.
--	--

6. SVOLGIMENTO ESAME PER LA CERTIFICAZIONE AICQ SICEV

Gli esami vengono condotti secondo quanto definito dal Regolamento generale RG01.

AICQ SICEV, tramite la propria struttura tecnica (interna o referente di schema), effettua l'analisi documentale del curriculum dei richiedenti l'accesso all'esame di certificazione per verificare la congruità delle informazioni riportate a fronte dei requisiti indicati nella domanda d'esame (informazioni inerenti al percorso professionale, formazione, ecc.) e verifica i documenti comprovanti le attività e i titoli richiesti, come allegati, dalla domanda di certificazione.

All'esito positivo di questa verifica documentale, AICQ SICEV comunica al richiedente il suo status di candidato all'esame e la data della prima sessione disponibile.

La valutazione delle figure professionali di cui alla presente norma deve prevedere la verifica del possesso, da parte delle stesse, delle conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità.

Al completamento dell'istruttoria, una volta definito l'elenco dei Candidati ammessi agli esami, è compito del Responsabile Tecnico AICQ SICEV o del Responsabile di Area AICQ SICEV:

- notificare al/ai Commissario/i i nominativi dei Candidati da esaminare e il profilo di competenza richiesto per la certificazione (con l'eventuale specificazione di aree/settori quando applicabile);
- chiedere al/ai Commissario/i di Esame, in concomitanza con la precedente notifica, di segnalare ogni potenziale conflitto di interesse e ogni minaccia all'imparzialità e impegnarsi ad assicurare la riservatezza nonché la sicurezza delle informazioni e dei dati trattati in fase di svolgimento degli esami;
- comunicare ai Candidati da esaminare, contestualmente al programma degli esami, il/i nominativo/i della Commissione di Esame allo scopo di segnalare conflitti di interesse e minacce all'imparzialità e all'indipendenza, anche al fine di consentire un'eventuale riconsultazione motivata;
- comunicare sia ai Candidati sia ai Commissari d'Esame l'eventuale necessità di applicare misure di prevenzione e protezione per la salute e la sicurezza nonché di dover utilizzare specifici DPI.

Durante le prove di esame saranno valutati:

- Metodologia seguita
- Esposizione logica del processo dimostrativo
- Conclusioni adeguate e attenzione al quesito
- Chiarezza e precisione del linguaggio
- Esposizione orale

La sequenza di svolgimento dell'esame dovrà essere la seguente:

- **PROVA SCRITTA:** durata 80 minuti, svolgimento di un questionario (a quiz) a risposta multipla con 40 domande, 30 comuni a tutte le figure professionali e 10 specifiche per singola figura. Si prevedono almeno 4 risposte di cui solo una è corretta (da escludere quelle del tipo vero o falso). Nel caso in cui il candidato proceda con secondo esame specifico tale esame avrà una durata di 30 minuti.
- **PROVA ORALE:** durata 40-60 minuti, nella quale verranno anzitutto riesaminate eventuali incertezze riscontrate nella prova scritta e/o approfondita la valutazione delle esperienze del candidato e del suo livello di competenza. Per tutte e tre le figure professionali per approfondire la valutazione delle abilità, verranno valutate le attitudini personali e l'utilizzo efficace delle abilità trasversali con particolare riferimento all'atteggiamento, alla capacità di ascolto, di sospensione del giudizio, di gestione di problemi e orientamento al risultato. Nel caso di esame contestuale per doppia figura la durata prevista dell'esame è incrementata di 15 minuti.

Durante la prova orale potrà essere analizzato e valutato un caso di studio eventualmente proposto dal candidato, al fine di approfondire la valutazione delle abilità, delle conoscenze e delle capacità relazionali.

Infine, in base all'andamento della discussione, la Commissione formulerà eventuali ulteriori domande

al candidato sugli argomenti delle materie specifiche del presente regolamento.

Durante lo svolgimento delle prove d'esame, i Candidati non possono consultare alcuna documentazione, né usare cellulari, né scambiare informazioni con altri candidati. Il mancato rispetto di tali precauzioni è causa di interruzione dell'esame stesso. Si rimanda all'Istruzione operativa Procedura esami da remoto in caso l'esame o parte di esso dovesse essere eseguito in tale modalità.

I membri del CSI di AICQ SICEV hanno diritto ad assistere come osservatori, senza alcun preavviso, a tutte le prove di esame relazionando circa l'esito della loro sorveglianza al Presidente del CSI. Alle sessioni di esami AICQ SICEV può prevedere la presenza di osservatori propri, dell'Ente di Accreditamento (Rif. RG01-02 di Accredia) o di eventuali Autorità competenti, come previsto dal Regolamento generale RG01, previa comunicazione al candidato.

Criteri di superamento esame:

Il punteggio minimo per superare la prova scritta deve essere

- di almeno 28/40 ($\geq 70\%$) nel caso di esame per un'unica figura

In presenza del caso studio sarà poi oggetto di approfondimento nella successiva prova orale. L'esame si considera superato con un punteggio complessivo pari o superiore al 70%.

Il candidato che non supera l'esame può ripeterlo in tutto o in parte, come appropriato, nelle sessioni successive. Per accedere alla prova orale il candidato deve aver superato la prova scritta.

La prova scritta con esito positivo mantiene la sua validità per un periodo di 12 mesi decorso tale termine il candidato dovrà ripetere anche lo scritto.

7. MANTENIMENTO E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

7.1 Mantenimento

La certificazione ha validità triennale. Durante il periodo di validità della certificazione il suo mantenimento annuale è da ritenersi automaticamente confermato a seguito del pagamento dell'importo annuale per l'iscrizione al Registro AICQ SICEV oltre a fornire un'autodichiarazione in dpr 445:

- assenza di reclami effettivi o evidenza di una adeguata gestione degli stessi;
- continuità nello svolgimento delle attività previste dal livello professionale pertinente:
 - a) per la figura professionale del Progettista, realizzazione in autonomia di almeno 1 processo di audit in incognito
 - b) per la figura professionale del Coordinatore, gestione in autonomia di almeno 1 processo di audit in incognito
 - c) per la figura professionale dell'Auditor in incognito, svolgimento in autonomia di almeno 6 attività di audit in incognito pari a 3 giorni complessivi
- aggiornamento professionale, documentato e/o riconosciuto, in materie afferenti all'ambito professionale, pari ad almeno 4 h/anno

7.2 Rinnovo della certificazione

Oltre a quanto previsto per il mantenimento della certificazione, il soggetto interessato, ogni 3 anni, è tenuto nei due mesi prima della scadenza a caricare sul portale la seguente documentazione:

- autocertificazione di assenza di reclami effettivi o evidenza di una adeguata gestione degli stessi
- aggiornamento professionale, documentato e/o riconosciuto, in materie afferenti all'ambito professionale, pari ad almeno 12 ore.

- autocertificazione di continuità nello svolgimento delle attività previste dal livello professionale pertinente:
 - a) per la figura professionale del Progettista evidenza di aver realizzato in autonomia almeno processi di audit in incognito
 - b) per la figura professionale del Coordinatore, evidenza di aver gestito in autonomia almeno 4 processi di audit in incognito
 - c) per la figura professionale dell'Auditor in incognito, evidenza di aver gestito in autonomia almeno 12 attività di audit in incognito pari a 6 giorni complessivi

Nota: Eventuali eccezioni possono essere previste per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute (per esempio, malattia, infortunio) o altre cause di forza maggiore, attivando un processo compensativo.

8. CONOSCENZE, ABILITA' (COMPETENZE) ESAME E MATERIE DI ESAME

Per la parte generale di Esame si rimanda al REG 01 paragrafo 8 e nello specifico al paragrafo 8.12 per le materie di esame comuni a tutti gli Schemi di Certificazione (argomento: AUDIT)

Per i compiti, abilità e conoscenze si rimanda alla norma UNI 11312-2.

In linea generale i seguenti argomenti sono specifici per lo specifico Schema:

1. Principi e concetti sulla Qualità

- Il concetto di Qualità. Qualità di un prodotto; qualità di un servizio
- 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
- Certificazioni e Marchi di Qualità
- Principi etico-deontologici dell'audit in incognito

2. Comunicazione

- Teoria e metodi per la comunicazione efficace
- La comunicazione al telefono
- Il public speaking
- L'empatia
- L'assertività
- Canali di comunicazione tradizionali e digitali
- Qualità nei siti web
- Web-marketing
- Reportistica efficace
- Grammatica e sintassi italiana
- Aspetti motivazionali nella gestione e nell'organizzazione
- Clima aziendale
- Stile e cultura del management

3. Attività di progettazione di audit in incognito

- Comprensione del contesto e delle esigenze e aspettative del committente e delle parti interessate rilevanti
- Analisi dei rischi e delle opportunità di livello strategico
- Definizione degli obiettivi e del campo di applicazione dell'audit in incognito

- Elaborazione e controllo del programma di audit in incognito, incluso:
- Campionamento statistico
- Gestione degli aspetti relazionali e contrattuali con il committente
- Elaborazione delle conclusioni del processo di audit in incognito, inclusi:
- Sistemi di rappresentazione dei dati statistici (istogrammi, radar, torte, diagrammi)
- Restituzione delle conclusioni del processo di audit in incognito al committente
- Definizione ed attuazione delle azioni successive all'audit in incognito
- Riesame del processo di audit in incognito

4. Attività di coordinamento di audit in incognito

- Elaborazione delle specifiche operative per l'attuazione del programma di audit in incognito
- Definizione e pianificazione operativa dell'insieme coordinato dei piani di audit in incognito
- Individuazione, reclutamento e gestione delle risorse umane, inclusa:
 - Definizione e allocazione delle risorse operative
 - Gestione degli aspetti relazionali e contrattuali con gli auditor
 - Definizione e attuazione dei controlli operativi
 - Gestione dei rischi, delle opportunità e degli imprevisti
 - Riesame del programma di audit in incognito
 - Analisi e sintesi dei rapporti di audit in incognito

5. Attività di esecuzione di audit in incognito

- Studio della documentazione e raccolta delle informazioni antecedenti l'attività in campo
- Preparazione all'interpretazione del ruolo e predisposizione degli strumenti, incluse: tecniche di recitazione e simulazione
- Organizzazione delle attività (incluso strumenti e tools)
- Esecuzione dell'audit in incognito, inclusa: eventuale simulazione di reclami, raccolta delle evidenze, accorgimenti per rimanere in incognito, gestione del rapporto tra oggettività e soggettività
- Gestione dei rischi, opportunità e imprevisti
- Chiusura dell'attività in campo
- Elaborazione delle risultanze e del rapporto di audit in incognito
- Chiusura dell'audit in incognito

Nota: L'elenco, non esaustivo, della Bibliografia di Riferimento (Pubblicazioni, Leggi e Regolamenti e Norma) è presente nel sito di AICQ SICEV.

9. DOCUMENTAZIONE DI CERTIFICAZIONE

AICQ SICEV rilascia un documento alle persone certificate che attesta la conformità ai requisiti richiesti. Il documento deve almeno riportare le seguenti informazioni:

- il nominativo della persona certificata;
- l'identificazione univoca mediante il codice fiscale
- l'identificazione del profilo professionale;
- le date di rilascio, di emissione corrente e di scadenza della certificazione;
- il nome di AICQ SICEV e la firma del responsabile (o suo delegato);
- logo di Accredia esclusivamente per le figure accreditate.

10. SOSPENSIONE E RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione può essere sospesa nei seguenti casi:

- accertata violazione dei requisiti contrattuali;
- accertata perdita dei requisiti previsti dalla norma UNI;
- qualora la persona certificata richieda la sospensione.

La durata massima della sospensione è di sei mesi trascorsi i quali la certificazione può essere ripristinata se vengono risolte le cause che l'hanno generata, altrimenti viene revocata.

Le persone certificate e/o in iter di certificazione si impegnano a rispettare oltre al presente Regolamento, il Regolamento Generale RG01 per il rilascio e il mantenimento della certificazione/qualifica delle figure professionali AICQ SICEV, a cui si rimanda per le parti qui non eventualmente trattate.

Per quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento di Schema si rimanda al Regolamento Generale Reg 01 e al Regolamento Uso Marchio.