

## REGISTRAZIONE

Nominativo	
Azienda	
Indirizzo	
Città	CAP
Telefono	
Fax	
E-mail	
Certificato AICQ-SICEV	
Iscritto nei Registri AICQ SICEP / VISQ	
La partecipazione è gratuita ed è valida ai fini dell'aggiornamento professionale per tutte le persone certificate	

Trattamento dati personali

Iscritti al Registri AICQ-SICEV / SICEP / VISQ:

Con l'iscrizione il partecipante autorizza i registri SICEV/SICEP/VISQ al trattamento dei propri dati personali ex D. Lgs. 30.06.2003 n°196.

Il partecipante dichiara di conoscere il Titolo Il "Diritti dell'interessato". Titolare del trattamento dei dati è il Presidente di AICQ SICEV.

Data e Firma

.....

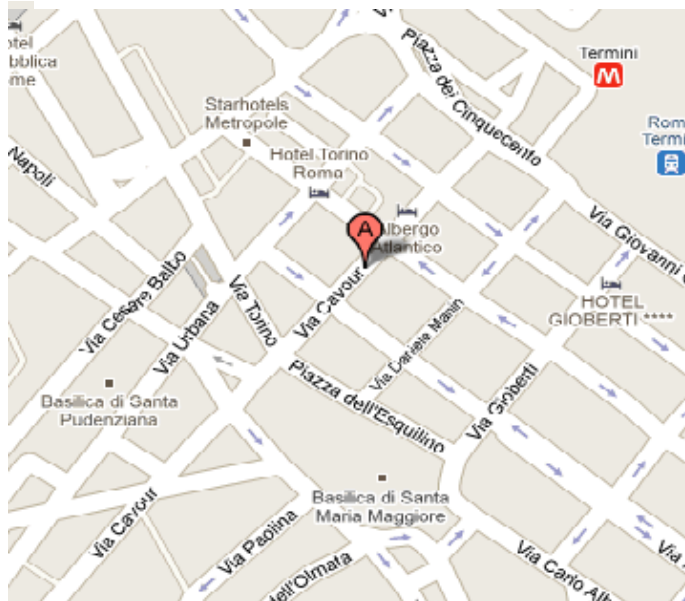
## SEGRETERIA ORGANIZZATIVA E ISCRIZIONI

AICQ SICEV  
Tel. 0266713425 – Fax 0266712510  
E-mail: [aicqsicev.segreteria@aicq.it](mailto:aicqsicev.segreteria@aicq.it)

### INFORMAZIONI

Come raggiungere la sede del convegno  
INDICAZIONI PER ARRIVARE AL CENTRO CONGRESSI CAVOUR,  
Sede del Convegno a Roma

TRENO e METROPOLITANA (Linee A e B): Fermata Stazione Termini  
A PIEDI: A 150 metri da Stazione Termini  
MEZZI PUBBLICI: Linee autobus ATAC: tutte le linee con fermata o capolinea a P.zza dei Cinquecento  
IN AUTO: Da Nord G.R.A.: uscita Salaria, direzione Roma Centro.  
Percorrerla tutta sino alla Stazione Termini  
Da Sud G.R.A.: uscita Appia, direzione Roma Centro.  
Percorrerla tutta sino alla Stazione Termini.



## SEMINARIO

- **Nuove prospettive professionali per Iscritti nei Registri AICQ SICEV**
- **Il Principio dell'Imparzialità**
- **Le Norme ISO serie 10.000**

Roma, 18 Giugno 2010

presso: CENTRO CONGRESSI CAVOUR

Via Cavour, 50/a

## PRESENTAZIONE

AICQ SICEV e AICQ, in collaborazione, organizzano per i propri iscritti il seminario realizzato in due giornate sui temi:

- **Nuove prospettive professionali per Iscritti nei Registri AICQ SICEV**
- **Il Principio dell'Imparzialità**
- **Le Norme ISO serie 10.000**

Non si tratta quindi di un seminario monotematico, bensì una panoramica su argomenti di vario tipo scelti per coprire gli interessi di tutti gli Iscritti nei Registri AICQ SICEV – SICEP e dei Soci AICQ.

Si parte con la presentazione di due nuovi Schemi di Certificazione di AICQ SICEV:

**a) Gli audit in incognito secondo la norma UNI/TS 11312 e la figura del Mystery Auditor.**

Mettere al centro di una qualunque Organizzazione, pubblica o privata, le percezioni dei clienti / consumatori è fondamentale per fornire correttamente servizi e prodotti, che rispondano, soddisfino o addirittura superino specifiche esigenze e bisogni. Gli Audit in Incognito, disciplinati dalla norma UNI/TS 11312, rappresentano una metodologia strutturata e pianificata avente lo scopo di individuare il tipo di percezione ed il grado di soddisfazione dei fruitori di un servizio, valutando principalmente fattori di qualità oggettivi riferiti all'efficacia e all'efficienza di una prestazione, nel suo complesso, inclusiva dei prodotti eventualmente associati. Tali audit si focalizzano sulle attività di interfaccia tra Cliente e Organizzazione e quindi possono integrare gli audit sui Sistemi di Gestione. Per eseguire tali audit servono figure professionali con specifiche caratteristiche personali e molto competenti che, partendo da una buona conoscenza di Sistemi di Gestione, specializzano alcune modalità di indagine che dovranno però essere eseguite in incognito: i Mystery Auditor.

**b) Sistemi di Gestione dell'Energia e loro valutazione (UNI CEI EN 16001).**

Circa l'80% dell'energia consumata nell'Unione europea deriva da combustibili fossili: petrolio, gas naturale e carbone. Le ricadute ambientali di questo sistema rendono essenziale una migliore gestione complessiva dell'energia, per giungere a un reale sviluppo sostenibile.

La norma **EN 16001** "Energy management systems - Requirements with guidance for use" è la risposta adeguata.

La **EN 16001** aiuterà le Organizzazioni di qualsiasi dimensione e di qualsiasi tipologia a ottimizzare la loro efficienza energetica: uno dei pochi strumenti utili a ridurre i costi dei processi e le emissioni di gas serra.

**c) Il Principio di Imparzialità della ISO/IEC 17021.**

L'obiettivo principale della "certificazione" è di infondere fiducia, a tutte le parti coinvolte, che un Sistema di Gestione soddisfi i requisiti specificati. Il valore della certificazione è il grado di fiducia e credibilità, pubblicamente riconosciuto, che deriva da una valutazione imparziale e competente, effettuata da una terza parte. Per un Organismo di Certificazione (OdC) è necessario essere imparziale ed essere percepito come tale per rilasciare una certificazione che trasmetta fiducia. E' quindi essenziale per ottenere e mantenere fiducia, che le decisioni di un OdC siano basate su evidenze oggettive di conformità (o non conformità), ottenute dall'Organismo stesso, e che le sue decisioni non siano influenzate da altri interessi o da altre parti in causa.

La relazione presenta Raccomandazioni espresse dal Comitato di Indirizzo e Garanzia di ACCREDIA in relazione alla definizione di criteri omogenei per la verifica di alcuni requisiti della norma ISO/IEC 17021, in sede di valutazione e sorveglianza degli OdC accreditati.

**d) Le norme ISO della serie 10.000**

La Norma UNI EN ISO 9001:2008, in vari punti specifici, ora rimanda alle norme della serie ISO 10.000.

Anche la GUIDA UNI – ACCREDIA 2010, CRITERI PER UN APPROCCIO EFFICACE ED OMOGENEO ALLE VALUTAZIONI DI CONFORMITA' ALLA NORMA ISO 9001:2008 "SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' – REQUISITI" richiama queste Norme in vari punti specifici.

Tali norme, nella loro ultima revisione, sono tutte strettamente collegate a punti specifici della ISO 9001, ne facilitano la comprensione e ne arricchiscono l'applicazione.

Trattano infatti in modo esauriente le tematiche più importanti dei Sistemi di Gestione: dalla Soddisfazione dei Clienti ai Piani della Qualità, dalla Gestione per Progetti alla Gestione della Configurazione, dal Controllo dei Processi di Misurazione alla redazione dei Documenti dei Sistemi di Gestione per la Qualità, dai benefici economici e finanziari dei Sistemi di Gestione alla Formazione, dalle Tecniche Statistiche alla selezione dei Consulenti dei SGQ. Altri argomenti saranno, a breve, oggetto di altre norme ISO della serie 10.000.

## PROGRAMMA

- 08,30 **Registrazione Partecipanti**
- 09,15 **Saluto di benvenuto e presentazione della giornata**  
*Roberto DE PARI – Direttore AICQ SICEV*
- 09,30 **Gli audit in incognito ed i Mystery Auditor (UNI/TS 11312)**  
*Ugo de'Sperati – Referente di Schema AICQ SICEV*
- 10,10 **Sistemi di Gestione dell'Energia e loro valutazione (UNI CEI EN 16001)**  
*Fulvio Restori – Valutatore RGVI AICQ SICEV*  
*Emilia Catto – Referente di Schema AICQ SICEV*
- 10,50 **Coffee Break**
- 11,20 **Il Principio dell'Imparzialità della ISO/IEC 17021:2006. Casi pratici per gli Organismi di Certificazione**  
*Mariagrazia Lanzanova – Responsabile del Sistema di Gestione, funzionario tecnico di ACCREDIA*
- 12,00 **Le Norme ISO serie 10.000**  
*Giovanni Mattana – Presidente AICQ SICEV*
- 12,50 **Dibattito**
- 14,00 **Chiusura dei lavori**

**Chairman:**

*Umberto Gelati – CD di AICQ SICEV (Milano)*  
*Marco Gentilini – Presidente AICQ-CI (Roma)*