

REGOLAMENTO GENERALE

Il presente Regolamento è stato redatto in conformità alla
Norma Europea UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012
Valutazione della Conformità
Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione delle persone

STORIA DEL DOCUMENTO

REVISIONE	RESPONSABILE	MOTIVAZIONE	APPROVATO	DATA
00	RGQ	Prima emissione	DG	21-03-2012
01	RGQ	Modifica capp. 4, 8 e 13	DG	21-08-2012
02	RGQ	Modifica cap. 3	DG	13-09-2012
03	RGQ	Modifica capp. 4, 5 e 6	DG	06-11-2012
04	RGQ	Modifica capp. 2, 4.4 e 5	DG	31-12-2012
05	RGQ	Modifica capp. 5, 6 e 9	DG	30-06-2013
06	RGQ	Modifica capp. 3 e 8	DG	03-02-2015
07	RGQ	Modifica cap. 9	DG	26-02-2016
08	RGQ	Modifica capp. 2, 3, 4 e 5	DG	25-08-2016
09	RGQ	Modifica capp. 4 e 5	DG	20-11-2017

Sommario

1. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE	PAG.	1
2. DEFINIZIONI	PAG.	2
3. RIFERIMENTI NORMATIVI	PAG.	4
4. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	PAG.	5
4.1 NOTE GENERALI	PAG.	5
4.2 PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA	PAG.	6
4.3 VALUTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	PAG.	6
4.4 ESAME DI CERTIFICAZIONE	PAG.	6
4.5 EMISSIONE CERTIFICATO E INSERIMENTO REGISTRO	PAG.	7
5. MANTENIMENTO E RINNOVO	PAG.	8
6. RINUNCIA – SOSPENSIONE – REVOCA – ANNULLAMENTO	PAG.	9
7. PROCESSO DI QUALIFICAZIONE	PAG.	11
8. RECLAMI E RICORSI	PAG.	13
9. TRASFERIMENTO DA ALTRO ODC	PAG.	14
10. PRESENZA DI ACCREDIA NELLE PROCEDURE	PAG.	14
11. CARATTERISTICHE DEL MARCHIO E PRESCRIZIONI D’USO	PAG.	14
12. MODIFICHE AL REGOLAMENTO	PAG.	15
13. CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE	PAG.	15

1. SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento definisce le attività del processo, le condizioni, le procedure ed i rapporti tra **en.i.c. s.r.l.** – Ente Italiano di Certificazione (di seguito **en.i.c.** o Odc) e le persone/clienti che intendono ottenere e/o mantenere la certificazione della propria competenza personale o la qualificazione dei corsi in relazione alla/e figura/e della/e quale/i **en.i.c.** ha predisposto gli appositi schemi.

Il rilascio della certificazione attesta la competenza e la capacità della persona/cliente relativamente all’attività per la quale è stata richiesta.

L’accesso alla certificazione non deve essere in alcun modo negato alle persone che dispongono delle competenze e requisiti necessari, fatta eccezione per il personale dipendente ed operativo nelle attività certificative dell’Odc stesso. Quanto sopra con esclusione della gestione dei Grand Parent da effettuarsi in maniera appositamente disciplinata.

La persona certificata rimane in ogni caso l’unica responsabile, nei confronti dei propri portatori di interessi, del corretto e puntuale adempimento di quanto previsto dalle disposizioni normative, di legge, regolamentari, deontologiche e/o comportamentali relative alla figura certificata.

en.i.c. si riserva il diritto di procedere a controlli durante il periodo di validità della certificazione/qualificazione al fine di verificare il puntuale rispetto di tutte le condizioni relative all’uso del marchio.

Il presente regolamento vincola **en.i.c.** e la persona/cliente richiedente la certificazione al rispetto delle disposizioni e condizioni nello stesso contenute; lo stesso si applica sia alle persone/clienti che abbiano presentato richiesta di certificazione/qualificazione sia alle persone/clienti già certificate/qualificate e iscritte nell’apposito registro.

2. DEFINIZIONI

Annullamento: atto mediante il quale viene fatta perdere efficacia ad un atto precedente. L'annullamento ha effetto retroattivo facendo venir meno gli effetti dell'atto sin dalla sua emanazione. Se riferito all'iscrizione al registro delle persone certificate comporta la completa ripetizione del processo di certificazione.

Candidato: richiedente che ha soddisfatto i prerequisiti specificati, che consentono la partecipazione al processo di certificazione.

Certificazione: attestazione di parte terza della conformità di prodotti, processi, sistemi o persone in conformità alla norma ISO/IEC 17000. Si intende con tale termine anche l'atto conclusivo del processo di certificazione mediante il quale l'Organismo di Certificazione, quale parte terza, dichiara che una determinata persona possiede i requisiti necessari e sufficienti per operare con competenza e professionalità nello specifico settore di riferimento.

Cliente: società, ente, organizzazione o azienda che richieda la qualificazione dei corsi di formazione per le figure predisposte negli schemi predisposti dall'OdC.

Competenza: capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti.

Direzione: organo o persona che gestisce, in termini operativi, le attività di certificazione e/o qualificazione sul piano tecnico, commerciale e amministrativo.

Esame: attività che fa parte della valutazione, che permette di misurare la competenza di un candidato, con uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche e mezzi basati su osservazione diretta. La modalità di somministrazione è definita nello schema di certificazione.

Esaminatore: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.

Organismo di Certificazione (OdC): Organismo di parte terza che effettua la certificazione di conformità. Nel presente regolamento tale espressione, quando usata, è da intendersi riferita a **en.i.c.**

Organismo di Valutazione (OdV): Organismo composto da uno o più esaminatori e da uno o più sorveglianti, che ha il compito di valutare le competenze possedute dal candidato durante la sessione di esame. L'OdV può essere interno o esterno a **en.i.c.**

Persona certificata (o soggetto certificato): candidato che ha concluso, con esito positivo, il processo di certificazione e che viene iscritta al registro delle persone certificate.

Processo di certificazione: l'insieme di tutte le attività attraverso le quali l'OdC stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di competenza specificati, che comprendono la domanda, la valutazione, la decisione sulla certificazione, la sorveglianza e il rinnovo della certificazione, l'uso dei certificati e dei loghi/marchi.

Processo di qualificazione: l'insieme delle attività attraverso le quali l'OdC verifica che un corso di formazione abbia i contenuti conformi a quanto specificato nello schema di riferimento.

Provvedimento disciplinare: provvedimento emanato dall'OdC nei confronti di un soggetto iscritto nel registro delle persone certificate per aver commesso un illecito.

Qualifica: livello di istruzione, formazione-addestramento ed esperienza di lavoro dimostrabili, ove applicabile.

Qualificazione: procedura relativa ai corsi di formazione che si conclude con un atto mediante il quale l'OdC attesta che il programma previsto in un corso di formazione è conforme ai requisiti previsti dall'Organismo stesso per la specifica figura di riferimento.

Reclamo: richiesta di valutazione di conformità, diversa da un ricorso, da parte di qualsiasi organizzazione/individuo, nei confronti di un OdC, per azione correttiva relativa alle attività di tale organismo o di qualcuno dei suoi clienti. Deve essere presentato entro sette giorni dall'emissione dell'atto a cui si riferisce.

Responsabile di schema: persona che coordina, sul piano tecnico, le attività di certificazione e/o qualificazione relativamente ad un determinato schema.

Richiedente: persona che ha fatto richiesta di essere valutata secondo i prerequisiti previsti dallo schema di certificazione in modo da poter accedere al processo di certificazione.

Ricorso: richiesta da parte del richiedente, candidato o persona certificata, per riconsiderare qualsiasi decisione avversa presa dall'organismo di certificazione in merito allo stato della sua certificazione.

Schema di certificazione: requisiti specifici di certificazione, relativi a determinate categorie di persone, alle quali si applicano le stesse particolari norme e regole, e le stesse procedure.

Schema di qualificazione: documento che specifica i requisiti, le regole generali e particolari, le tematiche e le procedure previste dall'OdC per la qualificazione di un corso di formazione ai fini del rilascio dell'attestazione della conformità per lo specifico settore.

Settore o Settore di certificazione: per le certificazioni del personale è lo schema di certificazione specificatamente riferito alle figure professionali con caratteristiche definite da appositi riferimenti normativi.

Sistema di certificazione: insieme di procedure e di risorse per gestire il processo di certificazione, secondo uno schema di certificazione, che porta all'emissione di un certificato di competenza, compreso il mantenimento.

Sorvegliante: persona autorizzata dall'OdC che gestisce o sovrintende ad un esame ma che non valuta la competenza del candidato

Sospensione: provvedimento attraverso il quale viene interrotta l'efficacia del provvedimento di iscrizione al registro delle persone certificate e la cui revoca ripristina lo status precedente.

Valutazione: processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti previsti dallo schema di certificazione.

Verifica: valutazione della rispondenza di quanto sottoposto a valutazione alle norme/procedure previste dall'OdC.

Verifica Ispettiva: verifiche condotte da personale qualificato dell'OdC al fine di verificare la rispondenza dell'operato di persone /clienti, sottoposti a verifica, alle norme relative alla certificazione/qualificazione richiesta/ottenuta.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Nel presente regolamento generale è presa come riferimento la seguente normativa:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012
- IAF GD 24: 2009
- UNI EN ISO 19011:2012
- regolamenti di Accredia
 - RG-01
 - RG-01-02
 - RG-09
 - RT-28
 - RT-29
- Costituiscono inoltre normativa di riferimento
 - **en.i.c.** - MQ-01:2012 - Manuale della Qualità
 - Ogni documento di norma, linea guida, legislazione riportato nei singoli schemi di certificazione di **en.i.c.** richiamati nei riferimenti normativi delle figure professionali certificate.

Il presente Regolamento e i Regolamenti specifici dei singoli schemi di certificazione fanno riferimento alla normativa e ai Regolamenti di Accredia nell'ultima versione in vigore.

4. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

4.1 NOTE GENERALI

Possono accedere al processo di certificazione tutti i candidati che operano nei settori dei quali **en.i.c.** prevede uno schema di certificazione secondo le modalità e le procedure previste negli schemi stessi.

Informazioni sugli schemi possono essere ottenute:

- per via telefonica presso la sede di **en.i.c.**
- direttamente dal sito di **en.i.c.**, dove sono disponibili gli schemi di certificazione, o inserendo il quesito nell'apposito spazio delle FAQ
- per posta elettronica

FASE 1 – Accesso alla certificazione ed iscrizione nel registro delle persone certificate.

Una volta presentata la domanda, come previsto al punto 4.2, la candidatura sarà sottoposta alla verifica del possesso dei requisiti previsti dallo schema di certificazione come previsto al punto 4.3.

Al risultato positivo della verifica è subordinato il percorso successivo che può consistere in una o più delle seguenti operazioni in conformità a quanto previsto nello schema di certificazione:

- a. comunicazione al richiedente della sede e della data di effettuazione dell'eventuale esame di accesso alla certificazione. Nella comunicazione è riportato anche il nominativo dell'esaminatore/i per l'eventuale riacquiescenza e/o verifica di presenza di conflitto di interessi
- b. pagamento della quota prevista per sostenere l'esame di valutazione (il mancato pagamento della quota di iscrizione entro la data indicata nella comunicazione impedisce il sostenimento dell'esame)
- c. comunicazione all'interessato dell'esito dell'esame
- d. in caso di esito negativo dell'esame di certificazione il richiedente potrà presentarsi ad una nuova sessione di esame previo nuovo versamento della relativa tassa esame
- e. in caso di esito positivo dell'esame di certificazione unitamente alla comunicazione sull'esito dell'esame al richiedente potrà essere richiesta la presentazione di ulteriore documentazione e della ricevuta del versamento della quota ai fini dell'iscrizione al registro delle persone certificate come previsto al punto 4.5
- f. a conclusione della procedura, valutata con esito positivo dall'Organo di Delibera, il richiedente è iscritto al registro delle persone certificate tenuto presso l'OdC.
- g. avverso la decisione dell'OdC è possibile effettuare ricorso con le modalità previste al punto 8 del presente Regolamento

FASE 2 – mantenimento della certificazione e dell'iscrizione nel registro delle persone certificate.

Per il mantenimento della certificazione e dell'iscrizione nel registro delle persone certificate è necessario che la persona certificata:

- a. assolva puntualmente gli adempimenti economici previsti in riferimento al servizio erogato dall'OdC
- b. si comporti in maniera conforme a quanto previsto nel regolamento sull'uso e gestione del marchio
- c. mantenga per tutto il periodo di validità della certificazione le condizioni che ne hanno permesso il rilascio

4.2 PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA

La presentazione della domanda da parte dei candidati, il cui modello è scaricabile dal sito di **en.i.c.** o richiedibile direttamente all'OdC, può essere effettuata a mano, via fax o posta elettronica.

Oltre alla corretta compilazione del modulo contenente:

- i dati anagrafici del candidato
- indicazione del tipo di certificazione richiesta
- consenso al trattamento dei dati personali e dichiarazione di accettazione dei documenti di contratto di **en.i.c.** (Regolamento RG_001, Norme Deontologiche NR_001, Norme per l'uso del marchio NR_002, Tariffario TP_001 e Schema di Certificazione)

è previsto anche l'invio della seguente documentazione:

- dati per la fatturazione (se diversi da quelli anagrafici)
- fotocopia documento di identità
- ricevuta del pagamento della quota di iscrizione
- documentazione attestante la qualifica posseduta
- eventuali ulteriori documenti richiesti dallo schema di certificazione

4.3 VALUTAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Entro 30 gg dal ricevimento della domanda, completa di quanto previsto al punto precedente, sarà effettuata la valutazione della documentazione presentata che, anche a seguito dell'acquisizione di eventuale documentazione integrativa occorrente, potrà concludersi con un parere positivo o negativo.

La richiesta di documentazione integrativa non costituisce conclusione della pratica che sarà archiviata con parere negativo se non integrata entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

L'emissione del parere negativo conclude la fase di valutazione della documentazione e, avverso tale provvedimento, il candidato può presentare ricorso con le modalità individuate nei documenti di gestione della qualità.

L'emissione del parere positivo conclude la fase di valutazione della documentazione e conferisce al candidato il ruolo di richiedente che consente l'accesso alla fase successiva del processo di certificazione secondo le norme contenute nello schema di riferimento.

In nessun modo deve essere negato l'accesso alla certificazione alle persone che dispongono delle competenze e dei requisiti necessari, fatta eccezione per il personale dipendente ed operativo nelle attività certificate dell'OdC stesso.

4.4 ESAME DI CERTIFICAZIONE

Qualora dallo schema di certificazione sia previsto il superamento di un esame, la partecipazione al sostenimento dello stesso è subordinata al pagamento della quota di cui al punto 4.1 FASE 1 - lett. b.

L'esame di certificazione costituisce uno dei modi a disposizione di **en.i.c.** per valutare le competenze del richiedente in relazione ad uno schema specifico.

L'esame è strutturato in modo tale da garantire la rispondenza ai requisiti fissati negli schemi di certificazione affinché i risultati siano verificabili in maniera oggettiva anche da parte dell'eventuale organismo di accreditamento. Per la composizione dell'organo di valutazione (esaminatore singolo o commissione) si rimanda a quanto previsto nello specifico schema di certificazione.

L'esame potrà inoltre essere gestito anche da un sorvegliante come definito al cap. 2.

La sessione di esame, ancorché fissata e resa nota nel sito, potrà non aver luogo se risulteranno

iscritti ed in regola con il pagamento della quota esame meno di dieci richiedenti.

Coloro che avranno versato la quota esame senza che la sessione abbia luogo potranno partecipare ad una sessione successiva, senza scadenza temporale e mantenendo il credito acquisito, previa conferma di partecipazione da effettuarsi entro 10 giorni dalla comunicazione pervenuta da **en.i.c.** della nuova data.

Tutte le comunicazioni relative all'eventuale annullamento della sessione di esame, della fissazione della nuova data e della conferma di partecipazione saranno effettuate via fax o posta elettronica.

Coloro che, senza giustificato motivo e in assenza di comunicazione, effettuata almeno 3 giorni prima della data prevista per la sessione di esame, risultassero assenti alla prova per la quale si erano iscritti saranno considerati rinunciatari e la partecipazione ad una sessione di esame successiva comporterà il pagamento della quota prevista nel tariffario TP_001.

Il risultato dell'esame sarà comunicato esclusivamente con il tipo di risultato "positivo" o "negativo". Chi volesse prendere visione della propria prova può farne richiesta ad **en.i.c.** entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione del risultato.

La visione della prova di esame può essere effettuata, previo appuntamento, personalmente e senza estrazione di copia presso la sede di **en.i.c.** con apposizione della propria firma nel documento di presa visione esame.

4.5 EMISSIONE CERTIFICATO E INSERIMENTO REGISTRO

Il completamento con esito positivo del processo di certificazione, come previsto dallo specifico schema di riferimento, sarà comunicato al richiedente a mezzo posta elettronica contenente anche le disposizioni per l'iscrizione al registro delle persone certificate.

Indipendentemente da casi particolari, regolati secondo lo schema di riferimento, ogni richiedente è tenuto a trasmettere a **en.i.c.**:

- la ricevuta del versamento della quota per l'iscrizione al registro delle persone certificate
- i documenti di contratto di **en.i.c.** (RG_001, NR_001, NR_002 e TP_001) sottoscritti per accettazione

Al ricevimento della documentazione richiesta **en.i.c.** rilascerà il certificato, che rimane di sua esclusiva proprietà, contenente:

- logo e nome dell'OdC
- numero progressivo del certificato rilasciato (numero di registro di en.i.c.)
- il numero del registro telematico (ove applicabile)
- nome, cognome e codice fiscale del richiedente la certificazione
- luogo e data di nascita
- eventuale anno e numero di iscrizione ad un ordine/collegio/ruolo professionale (se richiesto dallo schema)
- norme di riferimento
- lo scopo e il riferimento allo schema della certificazione
- data di emissione del certificato e data di emissione corrente
- data di scadenza
- firma del responsabile dell'OdC

Il rilascio della certificazione costituisce titolo per l'iscrizione nel registro delle persone certificate conservato presso **en.i.c.**.

Copia elettronica del registro, distinto per figure, è reso pubblico e disponibile anche sul sito internet di **en.i.c.**.

5. MANTENIMENTO E RINNOVO

Il certificato rilasciato ha il periodo di validità definito nello schema di certificazione a cui è riferito. Lo stesso è soggetto a verifica annuale per il mantenimento della validità in conformità a quanto previsto nello schema di certificazione.

Durante il periodo di validità **en.i.c.** conduce attività di sorveglianza sulle persone certificate con le modalità previste nello schema di certificazione richiedendo anche la presentazione di una dichiarazione attestante l'assenza di reclami e/o contenziosi.

In caso di presenza di reclami che interessino l'attività certificata deve essere fornita ad **en.i.c.** evidenza sia del reclamo sia della sua corretta gestione. In presenza di reclami **en.i.c.** si riserva il diritto di svolgere visite ispettive presso la sede della persona certificata con oneri a carico di quest'ultimo come da tariffario vigente.

Il personale certificato è comunque tenuto ad inviare ad **en.i.c.** comunicazione di ogni eventuale sanzione, provvedimento o contenzioso con organi di controllo od altri enti circa le tematiche soggette alla certificazione.

Ai fini del mantenimento, al momento della scadenza annuale, permanendo le condizioni che ne hanno consentito il rilascio dovranno ordinariamente essere prodotte a **en.i.c.**, salvo quanto diversamente stabilito nello specifico schema di certificazione:

- autodichiarazione, effettuata ai sensi degli artt 46 e 76 del DPR 445:2000, attestante:
 - la mancanza di reclami o, in alternativa, il tipo di reclamo, la motivazione e la soluzione adottata
 - la mancanza di provvedimenti e/o contenziosi nei confronti dell'operato della persona certificata
- invio di evidenze oggettive di formazione ricevuta o erogata nei temi riguardanti la certificazione professionale in essere (obbligatoria solo in caso di modifica delle norme di riferimento)
- copia della ricevuta di versamento della quota annuale di mantenimento

La verifica, con esito positivo, della documentazione trasmessa consente il mantenimento nel registro e sarà cura di **en.i.c.** provvedere all'aggiornamento della data di scadenza annuale sul certificato emesso.

Al termine del periodo di validità il certificato è soggetto a rinnovo la cui procedura di valutazione, salvo quanto diversamente stabilito nello specifico schema di certificazione, è comprensiva della seguente documentazione:

- presentazione domanda di rinnovo
- copia della ricevuta del pagamento della quota di istruttoria ed esame
- invio di evidenze oggettive di formazione ricevuta o erogata nei temi riguardanti la certificazione professionale in essere durante il periodo di validità della certificazione
- autodichiarazione, effettuata ai sensi degli artt 46 e 76 del DPR 445:2000, attestante:
 - la mancanza di reclami o, in alternativa, il tipo di reclamo, la motivazione e la soluzione adottata
 - la mancanza di provvedimenti e/o contenziosi nei confronti dell'operato della persona certificata
- evidenze dello svolgimento continuativo dell'attività oggetto di certificazione

La documentazione prevista per il rinnovo dovrà essere ordinariamente prodotta a **en.i.c.** 30 giorni prima della scadenza del certificato.

L'esito della verifica, effettuato in conformità a quanto previsto nello schema di certificazione, sarà comunicato al richiedente per posta elettronica.

Nel caso di esito positivo, previo versamento della quota di iscrizione al registro delle persone certificate

come previsto dal tariffario vigente, sarà spedito presso il recapito indicato dal richiedente il plico contenente il nuovo certificato aggiornato per il successivo periodo di validità.

6. RINUNCIA – SOSPENSIONE – REVOCA - ANNULLAMENTO

A) La persona certificata, durante il periodo di validità della certificazione, può decidere di rinunciare o sospendere per un certo periodo l'efficacia della certificazione ottenuta.

La rinuncia deve essere comunicata a **en.i.c.** per scritto e, alla stessa, devono essere allegati per la restituzione la copia del certificato e l'autodichiarazione di aver materialmente distrutto ogni tipologia di materiale (carta intestata, timbri, biglietti da visita, ecc.) che possa aver attinenza alla certificazione. La rinuncia comporta automaticamente la cessazione dello status di persona certificata e la cancellazione dal registro delle persone certificate conservato presso **en.i.c.**

La sospensione può essere richiesta dalla persona certificata per l'impossibilità transitoria di mantenere le condizioni che hanno portato all'emissione della certificazione.

In caso di sospensione dovrà essere inviata a **en.i.c.**, unitamente alla comunicazione del periodo di sospensione e delle cause che lo hanno prodotto, anche l'autodichiarazione che il certificato e tutto il materiale in proprio possesso (carta intestata, timbri, biglietti da visita e quant'altro possa aver attinenza alla certificazione) non sarà utilizzato durante il periodo di sospensione.

La sospensione volontaria è inoltre soggetta alle seguenti disposizioni:

- non può essere richiesta più di una volta durante il periodo di validità della certificazione e per un periodo superiore ad un anno
- non può coincidere con il periodo di rinnovo (nel qual caso si considera decaduta)
- se coincidente con uno dei periodi di mantenimento annuale la sospensione non esclude la necessità del pagamento della quota annua come previsto dal tariffario in vigore

La sospensione volontaria comporta l'annotazione di persona in sospensione volontaria nel registro delle persone certificate conservato presso **en.i.c.**

B) en.i.c. a sua volta, quale proprietario esclusivo del certificato, può emanare provvedimenti disciplinari consistenti in:

sospensione avente una durata minima di tre mesi ed una massima di 6 mesi al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

- mancato pagamento delle quote alle date di scadenza previste
- mancato invio della comunicazione di cui al terzo e quarto capoverso dell'art. 5 o presenza di reclami non gestiti in maniera efficace e corretta
- mancato adeguamento ad eventuali azioni correttive o alle modifiche eventualmente introdotte da **en.i.c.** nello schema di certificazione
- mancato rispetto delle norme deontologiche
- uso non corretto del marchio o comportamenti screditanti l'immagine di **en.i.c.** o della figura certificata o del corso qualificato

decadenza per mancato invio della documentazione occorrente ai fini del mantenimento/rinnovo.

revoca in caso di reiterazione dello stesso comportamento o in presenza di inadempienze riferite a due o più delle condizioni di cui sopra.

Sia la decadenza che la revoca comportano l'immediata cessazione dello status di persona certificata rimanendo validi gli effetti prodotti dalla certificazione sino al momento della contestazione delle inadempienze.

annullamento in caso di presa d'atto di dichiarazioni e/o documentazioni non veritiere prodotte durante il processo di certificazione. Produce la perdita di efficacia della certificazione sin dalla sua emanazione.

Sia la revoca che l'annullamento comportano l'immediata restituzione a **en.i.c.** del certificato e l'autodichiarazione di aver materialmente distrutto ogni tipologia di materiale (carta intestata, timbri, biglietti da visita e quant'altro possa aver attinenza alla certificazione) e la cancellazione dal registro delle persone certificate.

In caso di inadempienza è facoltà di **en.i.c.** tutelare i propri interessi nelle sedi competenti.

Dell'emissione del provvedimento di revoca o annullamento può essere data comunicazione da **en.i.c.** ad eventuali enti e/o soggetti terzi portatori di interessi e/o ordini/collegi/ruoli di appartenenza.

Nel caso che si tratti di figure in accreditamento del provvedimento di revoca e/o annullamento viene data comunicazione anche ad Accredia.

Avverso i provvedimenti di **en.i.c.** è ammesso ricorso nelle forme previste che sarà esaminato entro 30 giorni dalla presentazione.

7. PROCESSO DI QUALIFICAZIONE

Possono accedere al processo di qualificazione tutti i clienti che operano nei settori della formazione per le figure delle quali **en.i.c.** prevede uno schema di certificazione. Il processo di qualificazione, per la verifica della conformità a quanto previsto negli schemi di qualificazione, si svolge secondo le modalità e le procedure presenti nella documentazione di sistema di **en.i.c.**.

Informazioni sugli schemi possono essere ottenute:

- per via telefonica presso le sedi di **en.i.c.**
- direttamente dal sito di **en.i.c.**, dove sono disponibili gli schemi di certificazione, o inserendo il quesito nell'apposito spazio delle FAQ
- per posta elettronica

Il cliente che voglia ottenere la qualificazione di un corso di formazione deve adempiere alla seguente procedura:

- presentazione della domanda di qualificazione del corso su apposito modulo scaricabile dal sito internet o richiedibile direttamente a **en.i.c.**
- sottoscrizione, per accettazione, dei seguenti documenti:
 - schema per la qualificazione relativo al corso richiesto (SQ_xxx_nn)
 - norme deontologiche (NR_01)
 - manuale d'uso del marchio (NR_02)
- pagamento della quota prevista

Alla domanda dovranno essere allegati:

- programma dettagliato del corso di formazione, che deve essere attinente a quanto previsto dalle norme di settore e di certificazione della figura
- relazione illustrativa dei contenuti del corso, dei risultati attesi, del contenuto ed articolazione delle prove di verifica del grado di apprendimento dei discenti, effettuate sia in itinere sia al momento della valutazione finale
- curricula dei docenti e degli esaminatori, con relativa qualifica, che deve essere rispondente a quanto previsto nello schema di **en.i.c.**

Al ricevimento della documentazione completa il comitato tecnico di **en.i.c.** avvierà la fase istruttoria consistente in:

- analisi della domanda presentata e della documentazione allegata per la verifica di rispondenza a quanto previsto nello schema per la qualificazione dei corsi di formazione
- comunicazione al cliente della decisione del comitato tecnico che può essere:
 - di rinvio per acquisizione di ulteriore documentazione e/o chiarimenti
 - favorevole o negativa

La conclusione negativa dell'istruttoria sarà comunicata al cliente con esplicitazione delle motivazioni che hanno portato all'emissione del parere.

Avverso tale decisione può essere opposto ricorso entro sette giorni dalla comunicazione di diniego.

La risoluzione delle cause che hanno portato all'emissione del parere negativo non costituisce integrazione della pratica già conclusa ma costituisce titolo per la presentazione di una nuova domanda.

Per le quote relative alla qualificazione dei corsi vedere apposito tariffario sul sito internet di **en.i.c.**.

Al completamento della procedura **en.i.c.** rilascerà il certificato contenente:

- logo e nome dell'OdC
- titolo e nome dell'ente richiedente la qualificazione
- numero progressivo del certificato rilasciato
- corso di formazione (schema) a cui la qualifica si riferisce
- data di emissione
- periodo di svolgimento del corso (data di inizio e di ultimazione)
- firma del responsabile dell'OdC

Con clienti che chiedono la qualifica di corsi da effettuarsi in maniera costante sono previste ipotesi di convenzionamento standardizzate in funzione del numero e del tipo di corsi da qualificare.

Ogni variazione della documentazione, del programma, dei docenti e/o esaminatori dovrà essere tempestivamente comunicata ad **en.i.c.** in modo da poterne ricevere l'approvazione prima del loro impiego in aula. Le modifiche introdotte e non autorizzate da **en.i.c.** comportano automaticamente la decadenza della qualificazione del corso.

La concessione della qualifica ai corsi di formazione dà diritto a **en.i.c.** di effettuare visite di controllo documentale e/o per la verifica di conformità a quanto approvato.

en.i.c. si riserva di poter essere presente con un proprio rappresentante durante il sostenimento dell'esame finale.

Per i corsi che venissero programmati durante la fase istruttoria è possibile apporre la dicitura "corso in fase di qualifica".

L'esito negativo delle verifiche effettuato da parte del personale di **en.i.c.** durante lo svolgimento dei corsi, se non sanato nei tempi e modi indicati nel verbale di verifica, comporterà la decadenza della qualifica concessa con automatica cancellazione dal registro dei corsi qualificati tenuto da **en.i.c.**.

In caso di revoca della qualifica e di cancellazione dal registro dei corsi qualificati tenuto da **en.i.c.** l'ente di formazione è obbligato alla cancellazione di qualunque riferimento, sia relativo alla qualifica revocata sia relativo all'OdC, da tutto il materiale pubblicitario e/o documentazione comunque prodotta.

Avverso il provvedimento di revoca è ammesso ricorso nelle forme previste che sarà esaminato entro 30 giorni dalla presentazione.

8. RECLAMI E RICORSI

Qualsiasi candidato, richiedente o cliente può presentare a **en.i.c.** memorie di contestazione delle decisioni prese a suo riguardo dall'OdC.

E' ammessa anche la presentazione di memorie da parte di eventuali portatori di interessi nei confronti di persone certificate o di corsi di formazione qualificati da **en.i.c.** per segnalare l'eventuale mancato rispetto del codice deontologico, del regolamento sull'uso del marchio e/o di eventuali ulteriori obbligazioni derivanti dal rapporto di certificazione/qualificazione in atto.

Dette memorie possono essere presentate in forma scritta, attraverso lettera, fax o posta elettronica all'indirizzo di **en.i.c.**, utilizzando esclusivamente la modulistica predisposta dall'OdC e disponibile sul sito internet dell'Organismo. Oppure anche verbalmente per via telefonica.

Al pervenimento di un reclamo telefonico il soggetto ricevente deve limitarsi a registrare nome e numero di telefono del reclamante in modo da poterlo ricontattare.

Il servizio segreteria provvederà a ricontattare il soggetto reclamante avvisandolo che il colloquio è finalizzato alla raccolta delle informazioni necessarie per il trattamento corretto del reclamo che saranno registrate sull'apposito modello.

Sempre il servizio segreteria, una volta pervenuto (se formulato per scritto) o compilato (se reclamo telefonico) il modello lo trasmette al Responsabile della Qualità per il successivo trattamento e, contestualmente, comunica al reclamante la presa in carico della segnalazione che sarà gestita come previsto nell'apposita procedura.

Le memorie si suddividono in:

Reclamo, sarà gestito dal responsabile della supervisione degli schemi di **en.i.c.** e si concluderà, entro 30 giorni dal ricevimento, con una determinazione da inviarsi per conoscenza, via fax o posta elettronica, al recapito del soggetto che ha inoltrato la segnalazione.

Avverso il risultato del reclamo è ammesso ricorso nei sette giorni successivi al ricevimento della comunicazione.

Ricorso, sarà gestito dalla direzione di **en.i.c.** che convocherà il Comitato interessato (Comitato per l'Imparzialità o Comitato di Schema) per l'esame e la deliberazione sul ricorso. Lo stesso si concluderà nei tempi tecnici strettamente occorrenti per la convocazione della riunione, l'esame della documentazione e l'eventuale convocazione del ricorrente e/o di soggetti terzi.

Durante il periodo di esame del ricorso, che comunque non può superare i due mesi, è concessa la clausola di sospensione del provvedimento avverso cui il ricorso stesso è presentato.

Le spese per l'esame del ricorso, convocazione dei membri del comitato interessato e/o di eventuali soggetti terzi sono poste provvisoriamente a carico di **en.i.c.** che potrà esigerle dal ricorrente solamente in caso di mancato accoglimento del ricorso stesso.

Le somme dovute dal ricorrente comprensive di eventuali maggiori spese sostenute da **en.i.c.** dovranno essere versate entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta.

La comunicazione della decisione del ricorso al ricorrente costituisce il momento conclusivo della procedura.

9. TRASFERIMENTO DA ALTRO OdC

Nell'ipotesi in cui all'OdC vengano presentate domande di certificazione da parte di persone già in possesso di certificazione rilasciata da altro Organismo di Certificazione, se non specificatamente disciplinato nello schema di certificazione in essere, si procede come previsto dal Regolamento **IAF GD 24 al § G.6.3.5.**

10. PRESENZA DI ACCREDIA NELLE PROCEDURE

Per le certificazioni relative a schemi di certificazione sotto accreditamento di ACCREDIA la persona/cliente è consapevole e riconosce il diritto degli ispettori di ACCREDIA, di accedere alla propria sede (in accompagnamento al personale dell'OdC) anche con preavviso minimo, pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di persistente inadempienza all'obbligo medesimo.

Ove sia applicabile la concessione, ai soggetti certificati, dell'uso del Marchio ACCREDIA la stessa può avvenire esclusivamente in conformità al Regolamento Accredia RG-09. In questo caso **en.i.c.** si riserva il diritto di sorvegliare il corretto uso del Marchio da parte dei propri utenti.

Si precisa comunque che la concessione d'uso del Marchio ACCREDIA, secondo i criteri di cui al Regolamento RG-09, esclude la possibilità di apposizione del Marchio ACCREDIA sui biglietti da visita del personale inoltre, di ogni documento o oggetto riportante il Marchio ACCREDIA, deve essere consegnata a questo OdC copia o campione per essere messa a disposizione di ACCREDIA o fornita evidenza su richiesta.

11. CARATTERISTICHE DEL MARCHIO E PRESCRIZIONI D'USO

en.i.c. concede alla persona/cliente, al termine del processo di certificazione/qualificazione un certificato contenente quanto esplicitato ai punti 4.5 e 7.

All'emissione del certificato fa seguito l'iscrizione nel registro delle persone certificate o dei corsi qualificati.

Alle persone/clienti che risultano regolarmente iscritte al registro delle persone certificate o che abbiano ottenuto la qualificazione di un corso di formazione **en.i.c.** concede la possibilità di utilizzo del proprio marchio esclusivamente in riferimento alla specifica certificazione/qualificazione ottenuta.

La persona/cliente non potrà utilizzare né riprodurre il marchio (rappresentato a fianco) in modi diversi rispetto a quanto prescritto nel regolamento di uso del marchio di certificazione di **en.i.c.** (NR_02).

La persona/cliente riconosce che la proprietà del marchio è esclusiva di **en.i.c.** e a quest'ultima spettano tutti i diritti, i titoli e gli interessi legati al suo utilizzo.



La persona/cliente è consapevole che il marchio non deve essere utilizzato per applicarlo su prodotti o beni promozionali né per fini diversi da quello per i quali è rilasciato o che danneggino l'immagine dell'OdC, mentre, durante il periodo di validità, può essere utilizzato su carta da lettere, buste, fatture, fax, biglietti da visita, stampati ad uso commerciale, sito internet, etc.

L'uso del marchio è concesso limitatamente al periodo di iscrizione nei registri di **en.i.c.** ed è soggetto a rinuncia, sospensione, revoca od annullamento come previsto al punto 6 del presente regolamento.

12. MODIFICHE DEL REGOLAMENTO

en.i.c. si riserva la facoltà di introdurre in qualunque momento modifiche al presente regolamento. Le stesse saranno rese pubbliche con segnalazione sul sito web dell'OdC e decorreranno dalla data fissata per la loro applicazione.

Da quel momento esse saranno vincolanti per tutte le persone/clienti che intrattengono rapporti di certificazione/qualificazione con **en.i.c.**.

L'eventuale mancato adeguamento da parte delle persone/clienti alle norme come modificate può essere causa di sospensione/revoca della certificazione/qualificazione rilasciata.

La persona/cliente in caso di non accettazione delle modifiche introdotte può dichiarare la propria rinuncia alla certificazione/qualificazione ottenuta.

13. CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE

Il presente regolamento costituisce parte integrante della Convenzione tra la persona/cliente e l'OdC. Tramite la sottoscrizione in calce la persona/cliente dichiara di accettare come di fatto accetta tutte le clausole stabilite nel presente regolamento, nonché nelle norme, guide e documenti di riferimento esplicitamente citati nello stesso.

Montepulciano Li

Timbro e firma della persona/cliente

.....

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 e 1342 del c.c., la persona/cliente l'Utente dichiara di aver preso visione ed accettare espressamente le clausole di cui agli artt. 4 "Processo di Certificazione"; 5 "Mantenimento e Rinnovo"; 6 "Rinuncia – sospensione - revoca - annullamento"; 7 "Processo di Qualificazione"; 8 "Reclami e Ricorsi"; 11 "Caratteristiche del marchio e prescrizioni d'uso"; 12 "Modifiche al Regolamento".

Montepulciano Li

Timbro e firma della persona/cliente

.....