



## REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE

Rev.	Data Approv./emiss.	Motivo dell'emissione / revisione del documento
0	05/05/2019	Prima emissione
1	05/05/2021	Aggiornamento UNI/PdR 78:2020



Sommario:

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. RIFERIMENTI NORMATIVI
3. TERMINI E DIFINIZIONI
4. COMMISSARI ESAMINATORI
5. PROCESSO DI VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE
  - 5.1 Domanda di certificazione
  - 5.2 Esame domanda di certificazione
  - 5.3 Esame di certificazione
  - 5.4 Rilascio della certificazione e iscrizione al Registro
6. MANTENIMENTO E RINNOVO DEL CERTIFICATO
  - 6.1 Mantenimento e sorveglianza
  - 6.2 Rinnovo
7. TRASFERIMENTO DEL CERTIFICATO
8. SOSPENSIONE, REVOCA E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE
9. RECLAMI
10. RICORSI
11. CONDIZIONI CONTRATTUALI
12. IMPEGNI NQA
13. IMPEGNI DEL CANDIDATO
14. CODICE DEONTOLOGICO
15. USO DEL MARCHIO



## **Art. 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

NQA Italia S.R.L., che nel prosieguo sarà chiamata NQA, è un Organismo di certificazione che, operando come Organismo indipendente, provvede a rilasciare alle Persone che ne fanno richiesta e che ne hanno i requisiti, la certificazione delle attività da essi svolte.

NQA opera in conformità alla norma ISO 17024 “Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del Personale”.

Il presente regolamento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra NQA e tutti gli interessati alla certificazione delle persone.

La certificazione attesta le competenze e le capacità della Persona relative all’attività di cui richiede la certificazione.

La Persona certificata è comunque l’unica responsabile, sia nei confronti dei suoi clienti sia nei confronti dei terzi, per tutto quanto attiene all’espletamento della sua attività ed ai servizi forniti, alle loro caratteristiche e requisiti, ed alla rispondenza di tali servizi ai requisiti del committente e a tutte le disposizioni normative, di legge e/o regolamentari applicabili.

Il Certificato NQA è il documento con il quale l'Organismo attesta che la Persona possiede le specificate competenze e che esercita la propria attività in conformità al presente Regolamento. Il presente Regolamento si applica a tutti i Candidati che abbiano presentato domanda di certificazione e alle Persone certificate iscritte nel Registro.

## **Art. 2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

UNI CEI EN ISO/IEG 17024 Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la Certificazione di persone.

Regolamento per l’accreditamento degli organismi di certificazione delle persone ACCREDIA - RG-01-02.

Regolamento per l’utilizzo del marchio ACCREDIA - RG-09.

Legge n. 4 del 14/01/2013 “Disposizioni in materia di professioni non organizzate.

D.Lgs 16/01/2013 N° 13 - Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92.

Decreto Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 08/01/2018 - Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13.

Manuale NQA per la certificazione delle persone.



### Art. 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si utilizzano termini e definizioni riportati nei documenti di riferimento, e in particolare:

**Candidato:** Richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione.

**Organismo di Certificazione (OdC):** NQA, organismo indipendente che attua e gestisce un sistema di certificazione di conformità che consente di dichiarare che determinate persone operano con adeguata competenza e seguono le specifiche di un determinato regolamento tecnico.

**Organismo di Valutazione (OdV):** Organismo indipendente che è qualificato da NQA a preparare e gestire gli esami di certificazione. NQA stesso può svolgere la funzione di OdV.

**Valutazione:** azione mediante la quale NQA accerta la competenza del candidato e controlla l'operato della persona certificata al fine di giudicare la sua conformità alle norme e regolamenti di riferimento.

**Commissario esaminatore:** persona, qualificata da NQA, che ha la competenza per condurre un esame e ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.

**Grandparent:** Esaminatore qualificato da NQA in base ad una procedura interna, che possiede e attesta con evidenze documentali tutti i requisiti previsti dallo schema.

**Decision maker:** Persona interna o esterna alla struttura di NQA, ovvero con un incarico ad personam", che non ha preso parte all'esame nè alla formazione-addestramento del candidato nei due anni precedenti. Il Decision Maker ha la responsabilità di assumere la decisione tecnica sulla certificabilità del candidato, sulla base delle evidenze definite da NQA e dei criteri indicati dallo schema di certificazione di riferimento. A fronte della valutazione del Decision Maker, la direzione di NQA si assume la responsabilità dell'emissione dello specifico certificato di conformità.

**Esame:** Attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato, mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello specifico schema di certificazione.

**Certificato:** documento emesso da NQA indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione, rilasciato in conformità alle regole dello schema di certificazione e definito nelle Condizioni Generali di Contratto.

**Centro di esame:** luogo nel quale vengono svolti gli esami, sia scritti che orali.

**Competenza:** Comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale, esercitabile con un determinato grado di autonomia e responsabilità.

**Imparzialità:** Presenza di obiettività, cioè che non esistono conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività di NQA.

**Processo di certificazione:** Attività mediante le quali NQA stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione. Tale processo comprende la valutazione della domanda presentata dal candidato, la successiva valutazione del candidato e le decisioni relative alla certificazione, il rinnovo della certificazione e all'utilizzo dei certificati e dei loghi/marchi.

**Requisiti di certificazione:** Insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.



**Richiedente:** Persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione.

**Schema di certificazione:** Competenze ed altri requisiti, relativi a specifiche professioni o a categorie di persone specializzate aventi qualifiche o specifiche abilità.

Per tutte le altre definizioni contenute in queste Condizioni Generali si rinvia alle definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 (versione corrente) “Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale”.



#### **Art. 4. COMMISSARI ESAMINATORI**

I Commissari esaminatori incaricati di valutare le prove d'esame ai fini della concessione delle certificazioni, sono scelti tra professionisti qualificati da NQA regolarmente iscritti negli albi di riferimento o tratti da vari settori produttivi, campi di attività o di studio o tra esperti dipendenti di NQA.

I Commissari esaminatori sono iscritti in un apposito registro.

I Commissari esaminatori attestano, con l'assunzione del proprio incarico, di non avere e avere avuto rapporti, negli ultimi due anni, con i Candidati al processo di certificazione. Si impegnano inoltre a non intrattenere rapporti professionali con i medesimi Candidati per i successivi due anni.

Il Candidato, nel caso di palese conflitto di interessi, può fare obiezione sulla nomina del Commissari esaminatori.

I criteri generali per la conduzione degli esami si conformano alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024.

Agli esami possono presenziare ispettori nominati dagli Organismi di Accreditamento o di altre Parti motivatamente interessate.

#### **Art.5 PROCESSO DI VALUTAZIONE E CERTIFICAZIONE**

Il processo di certificazione si svolge con le fasi che seguono:

##### **5.1 Domanda di certificazione**

Il richiedente la certificazione compila e sottoscrive il modulo di domanda allegando quanto in esso richiesto.

La richiesta deve indicare il Regolamento Tecnico/Norma a fronte del quale si richiede la certificazione e la tipologia di attività oggetto di certificazione.

In particolare il Candidato deve dichiarare l'accettazione delle regole fissate nel presente Regolamento e nei documenti indicati nei regolamenti tecnici di riferimento.

##### **5.2 Esame Domanda di certificazione**

I requisiti di accesso sono quelli richiesti dallo specifico Schema requisiti di certificazione delle persone (SXXX).

NQA, ad esito positivo del riesame della domanda con la verifica della completezza dei documenti e dell'avvenuto pagamento della quota, conferma l'accettazione della domanda di certificazione.

Nel caso di valutazione documentale negativa viene richiesta al candidato l'integrazione della documentazione fornita, per dare evidenza della soddisfazione dei requisiti e/o colmare le lacune indicate. A seguito dell'invio della documentazione integrativa, NQA confermerà al candidato l'ammissione o meno all'esame, riportando in caso di ammissione, anche l'indirizzo del centro di esame, la data ed i componenti della commissione di esame.

Se per qualsiasi motivo, anche a seguito dell'analisi documentale, la richiesta di certificazione non può essere accolta, NQA ne darà comunicazione al richiedente con motivate ragioni.

L'accettazione della domanda comporta il versamento a NQA di una concordata quota per l'ammissione all'esame.



La tariffa di iscrizione comprende:

- Domanda di iscrizione ed esame documentale
- Partecipazione ad esame
- Emissione Certificato (a superamento di esame)
- Iscrizione al registro.

### **5.3 Esame di certificazione**

Il Candidato è tenuto a rispettare le indicazioni fornite in relazione all'esecuzione dell'esame, e in particolare a presentarsi alla data, orario e luogo indicati, munito di documento di identità in corso di validità. Eventuali comportamenti non adeguati tenuti dal Candidato durante l'esame saranno verbalizzati e considerati ai fini della decisione sulla Certificazione. Nei casi più gravi, il personale NQA può sospendere l'esecuzione dell'esame e chiedere al Candidato di lasciare i locali in cui l'esame viene effettuato.

Le tempistiche di comunicazione dell'esito dell'esame dipendono dal particolare schema di Certificazione.

NQA non prevede la possibilità che il candidato, a seguito della conclusione dell'esame, possa ricevere copia delle prove svolte. Eventuali domande sui risultati corretti delle prove scritte possono essere fatte ai commissari esaminatori dopo la conclusione dell'esame o durante le prove orali se previste dallo schema di certificazione.

La durata minima di conservazione della documentazione è fissata in un ciclo di certificazione, inoltre nel caso di documentazione archiviata elettronicamente la conservazione è garantita dal sistema informatico.

La sessione d'esame può prevedere la presenza di osservatori di NQA, degli enti di accreditamento o di eventuali altri organismi regolatori.

Qualora il candidato non riuscisse a superare l'esame, lo può ripetere con nuova iscrizione e versando la quota riportata nel relativo modulo di domanda di certificazione, tenuto conto che le singole prove di esame superate con esito positivo, mantengono la validità per un periodo massimo di un anno, come specificato nei relativi Schema requisiti.

### **5.4 Rilascio della certificazione e iscrizione al Registro**

La documentazione dei candidati che hanno superato l'esame è quindi riesaminata da NQA, che solo a seguito di una delibera positiva emette il certificato.

A seguito del conseguimento del certificato, NQA provvede a inserirne i dati richiesti nell'apposito Registro che riporta almeno le seguenti informazioni:

- nome e cognome della persona certificata
- codice fiscale della persona certificata
- numero del certificato
- esperienza lavorativa
- competenza professionale
- data di inizio validità (data delibera)
- data di scadenza
- firma del Comitato.

La comunicazione della certificazione è consentita con le regole documentate nella procedura Uso del marchio.



## **Art. 6 MANTENIMENTO E RINNOVO DEL CERTIFICATO**

### **6.1 Mantenimento e sorveglianza**

Durante il periodo di validità della certificazione, la persona certificata è soggetta alla sorveglianza di NQA al fine di verificare il mantenimento dei requisiti della persona a seguito di specifiche attività di controllo.

Le attività di sorveglianza previste per i singoli schemi di certificazione sono elencate negli specifici Schemi Requisiti della professione e possono prevedere a titolo di esempio:

- dichiarazione, ai sensi degli artt. 46 e 76 del DPR 445/2000, circa l'assenza di reclami dei clienti relativamente all'attività certificata;
- l'elenco delle attività di formazione effettuate nell'anno;
- copia della disposizione di bonifico della quota di mantenimento annuale.

In caso di reclamo, dovrà essere inviata a NQA copia della documentazione relativa alla corretta gestione del reclamo stesso.

Al completamento della verifica, NQA conferma o meno il mantenimento della certificazione.

Il mancato invio della documentazione richiesta comporta l'attivazione, da parte di NQA, delle procedure di sospensione e revoca come documentato sotto.

La periodicità della sorveglianza varia in funzione dello specifico schema.

### **6.2 Rinnovo**

La procedura di rinnovo dovrà essere completata entro la data di scadenza del certificato.

La certificazione ha una durata definita nell'apposito Schema e/o regolamento tecnico; in assenza di revoca e/o rinuncia, si rinnova al termine del periodo di validità a seguito della positiva convalida da parte di NQA.

Il rinnovo della validità del certificato è subordinato al superamento di quanto definito dallo Schema e/o regolamento tecnico ed al pagamento della relativa quota prevista dal tariffario in vigore.

## **Art. 7 TRASFERIMENTO DEL CERTIFICATO**

Le modalità di trasferimento di certificazione da altro OdC, ove applicabile, sono indicate nella Scheda relativa allo specifico schema di certificazione.

## **Art.8 SOSPENSIONE, REVOCA E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

NQA procede alla sospensione della certificazione della persona in accordo a quanto previsto dal documento "Condizioni generali di contratto" e nei seguenti casi:

- mancato rispetto del Codice deontologico delle persone certificate, del presente Regolamento e delle prescrizioni previste nel Regolamento Uso del marchio
- mancato pagamento delle quote previste dal Tariffario in vigore
- inosservanza delle prescrizioni previste dallo specifico Regolamento di certificazione
- mancata gestione e trattamento di reclami
- sospensione dell'attività lavorativa del cliente per disposizione dell'Autorità Giudiziaria;





- mancata informazione circa l'esistenza di procedimenti legali, reclami o contestazioni aventi per oggetto l'attività coperta da certificazione.

La sospensione del Certificato sarà notificata tramite PEC o metodo equivalente, indicando il motivo, la data di decorrenza della sospensione ed i termini temporali entro i quali la persona può dimostrare l'eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione al fine di poter avviare le procedure di ripristino della certificazione.

La persona con certificazione sospesa non potrà far uso del Certificato né del marchio durante il periodo di sospensione.

In caso di mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione, ed in accordo a quanto previsto dal documento "Condizioni generali di contratto" NQA può revocare la certificazione.

L'avvenuta revoca del Certificato sarà notificata tramite PEC o metodo equivalente all'interessato ed implicherà la cancellazione della persona in questione dal relativo Registro delle persone certificate, ove applicabile.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la rescissione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a NQA il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso.

La certificazione può inoltre essere annullata da NQA nel caso in cui la persona certificata faccia volontaria richiesta di interrompere il rapporto contrattuale in corso.

La persona che dopo la revoca/annullamento del certificato intenda nuovamente accedere alla certificazione, dovrà presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter.

#### **Art. 9 RECLAMI**

La persona certificata deve mantenere un registro dei reclami che pervengono nell'esercizio delle sue attività e renderlo disponibile a NQA in occasione delle verifiche di mantenimento/rinnovo.

Nel caso di reclamo relativo a una persona certificata, la decisione finale può prevedere l'avvio di opportune verifiche presso il suo cliente. Gli esiti di tali verifiche sono comunicati al reclamante, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

Qualsiasi persona interessata e coinvolta, può presentare reclami sull'operato di NQA o di una persona certificata da NQA esponendo e motivando le ragioni del reclamo stesso, con le modalità previste nell'apposita procedura PG02; NQA avrà cura di trattare il reclamo secondo la citata procedura.

#### **Art. 10 RICORSI**

Il richiedente, il candidato o la persona certificata, può presentare ricorso in merito alle decisioni assunte da NQA esponendo e motivando le ragioni dello stesso, con le modalità previste nell'apposita procedura PG04; NQA avrà cura di trattare il reclamo secondo la citata procedura.

I costi relativi al ricorso sono a carico di NQA se questo è accolto, e del ricorrente se il ricorso è respinto. Per qualunque controversia fra una parte interessata e NQA che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare riferimento al Foro competente di Roma.

#### **Art. 11 CONDIZIONI CONTRATTUALI**



Per le condizioni contrattuali e per quanto non previsto dal presente Regolamento, trovano applicazione le disposizioni contenute nelle specifiche "Condizioni generali di contratto", disponibile sul sito web o a richiesta.

#### **Art. 12 IMPEGNI NQA**

NQA concede libero accesso ai propri servizi alle persone richiedenti, senza alcuna discriminazione di carattere religioso, politico, finanziario e di genere.

NQA riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse. In particolare NQA si vincola a non utilizzare come commissari esaminatori per la valutazione del candidato coloro che abbiano effettuato formazione allo stesso sulle tematiche oggetto dello specifico regolamento tecnico. Tale vincolo è esteso anche ai commissari esaminatori degli eventuali organismi di valutazione qualificati. Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione sono vincolate al rispetto delle procedure NQA.

La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata sui risultati registrati di test scritti e orali.

#### **Art. 13 IMPEGNI DEL CANDIDATO**

Il richiedente a NQA aderisce allo schema di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione descritte sopra e nelle specifiche "Condizioni generali di contratto".

Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da NQA e, ove applicabile, dagli organismi di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento, dei regolamenti/schemi specifici e dei documenti ivi richiamati.

La persona certificata deve informare NQA, senza alcun ritardo, su aspetti che possono influenzare la sua capacità di continuare a soddisfare i requisiti di certificazione.

#### **Art. 14 CODICE DEONTOLOGICO**

Si fa riferimento codice deontologico CDP da sottoscrivere prima della consegna del certificato.

#### **Art. 15 USO DEL MARCHIO**

Si fa riferimento al regolamento sull'uso del marchio UMP.