

REGOLAMENTO GENERALE Q-AID PER LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE SECONDO UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. MODIFICHE AL REGOLAMENTO	2
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	2
4. DEFINIZIONI	3
5. OBBLIGHI DEL CLIENTE PER LA CERTIFICAZIONE	4
5.1 CODICE DI CONDOTTA	4
5.2 REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE E L'USO DEL MARCHIO	5
5.3 TRATTAMENTO DEI DATI INDIVIDUALI (RIF. MOD-RDO – RICHIESTA DI OFFERTA).....	5
6. CONDIZIONI GENERALI.....	5
6.1 REQUISITI.....	5
6.2 CERTIFICAZIONE INIZIALE E VALIDITÀ.....	6
6.3 MANTENIMENTO E SORVEGLIANZA	6
6.4 RINNOVO.....	6
6.5 ESTENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	7
6.6 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	7
6.7 SOSPENSIONE E REVOCA	7
6.8 PROVVEDIMENTI IN CASO DI REVOCA O ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE.....	8
7. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE	8
7.1 GENERALITÀ	8
7.2 RICHIESTA.....	8
7.3 VALUTAZIONE DEI PREREQUISITI	9
7.4 ESAME	9
7.5 NOTIFICA.....	11
8. RECLAMI E RICORSI.....	11
8.1 RECLAMI	11
8.2 RICORSI	12

XXX = collegamento ipertestuale



Parti modificate

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Q-AID Assessment & Certification S.R.L., di seguito nominata **Q-AID**, è un Organismo di certificazione, dei sistemi di gestione per la qualità, per la salute e sicurezza sul lavoro, per la certificazione delle persone, dei prodotti/servizi.

Il presente Regolamento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra **Q-AID**, l'Organismo di Valutazione ed il Centro d'Esame e le persone che, in conformità ai requisiti imposti dagli schemi di riferimento, richiedono la certificazione delle loro competenze professionali. Si applica a tutti gli Schemi particolari per la certificazione gestiti da **Q-AID** che facciano esplicito riferimento a questo regolamento.

Per gli schemi gestiti fuori accreditamento, non sono applicabili le parti del presente documento che fanno riferimento ad ACCREDIA.

Q-AID applica le condizioni e le procedure in modo non discriminatorio in quanto:

- ☐ i servizi sono accessibili a tutte le persone ed Organizzazioni che ne fanno domanda e che si impegnano contrattualmente ad osservare i requisiti del regolamento stesso;
- ☐ non vengono adottate condizioni indebite di carattere finanziario o di altra natura;
- ☐ l'accesso alla valutazione e certificazione non viene condizionato dalle dimensioni dell'Organizzazione o dall'appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

Questo documento si considera completo quando integrato dallo Schema particolare per la certificazione relativo al profilo prescelto, che dettaglia e perfeziona le presenti disposizioni. In caso di parziale discordanza o incoerenza tra il presente regolamento e i singoli Schemi particolari per la certificazione, si fa riferimento a questi ultimi.

2. MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Q-AID si riserva il diritto di modificare i contenuti del presente Regolamento per:

- modifiche delle norme di riferimento
- modifiche delle condizioni di rilascio della certificazione.

Nel primo caso, l'informazione avviene tramite comunicazione degli enti normatori o di accreditamento; nel secondo, **Q-AID** ne dà informazione alle persone già certificate o in corso di certificazione.

Q-AID specificherà la data di entrata in vigore delle modifiche e concorderà le eventuali azioni richieste, accordando il tempo necessario al loro recepimento. Le persone che non intendano adeguarsi alle modifiche possono rinunciare alla certificazione, purché ne diano comunicazione a **Q-AID**.

Il mancato adeguamento delle persone alle misure stabilite nei tempi concordati, può condurre all'applicazione dei provvedimenti di sospensioni o revoca della certificazione.

3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le norme di riferimento per la certificazione delle persone:

- ☐ Statuto di **Q-AID**;
- ☐ Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 - Requisiti generali per organismi che operano nella certificazione delle persone;
- ☐ Regolamento EU 2016/679 sulla protezione dei dati;
- ☐ Legge 4/2013 Professioni non organizzate in ordini o collegi;

- ☐ Norme UNI per Schema particolare per la certificazione delle persone;
- ☐ Schemi particolari per la certificazione **Q-AID**;
- ☐ RG-01 - Regolamento ACCREDIA per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione;
- ☐ RG-01-02 - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Personale;
- ☐ RG-09 - Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA;
- ☐ Regolamento Generale **Q-AID**;
- ☐ Codice Etico **Q-AID**;
- ☐ Regolamento di utilizzo del Marchio **Q-AID**;
- ☐ Modulo reclami;
- ☐ Dichiarazione assenza reclami.

Ove non espressamente indicato, si fa riferimento all'ultimo indice di revisione della norma considerata.

I documenti e le procedure citati, ma non inclusi nel presente regolamento, sono consultabili direttamente sul sito di **Q-AID** nell'ultimo livello di aggiornamento.

La certificazione riguarda esclusivamente la conformità delle competenze delle persone alle norme di riferimento e non riguarda il rispetto delle disposizioni di legge vigenti, che resta di esclusiva responsabilità del professionista.

Le informazioni che **Q-AID** acquisisce dalle persone per lo svolgimento delle proprie attività sono gestite in accordo ai requisiti della legge e ai requisiti di riservatezza specificati nel presente documento.

4. DEFINIZIONI

Per la terminologia generale valgono le definizioni riportate nelle norme UNI, CEI, CENELEC, EN, ISO, IEC applicabili. Valgono inoltre le definizioni dei seguenti termini, utilizzati nel testo.

Certificazione del personale: Atto mediante il quale un Organismo di Certificazione (terza parte indipendente) dichiara che una persona possiede i requisiti necessari per operare con competenza, professionalità e correttezza in uno specifico settore di attività nel rispetto di regole deontologiche e di specifiche regole per il conseguimento, mantenimento ed rinnovo della certificazione stessa.

Processo di certificazione: Attività in base alle quali un Organismo di Certificazione (terza parte indipendente) stabilisce che una persona soddisfi i requisiti di competenza specificati, incluse la domanda, la valutazione, la decisione sulla certificazione, la sorveglianza e il rinnovo della certificazione, l'uso dei certificati e dei loghi/marchi.

Sistema di certificazione: Insieme di procedure e risorse per gestire il processo di certificazione, secondo uno Schema particolare per la certificazione, che porta alla emissione di un certificato di competenza, compreso il mantenimento.

Competenza: Dimostrata capacità di applicare conoscenze e/o abilità e, ove rilevante, dimostrate caratteristiche personali.

Addestramento: insieme delle nozioni teorico-pratiche impartite secondo un programma prestabilito, al fine di fornire o incrementare le conoscenze e l'abilità del personale in uno dei metodi di prova.

Autorizzazione ad operare: attestato scritto rilasciato dal datore di lavoro, basato sulla competenza dell'operatore, come specificato dal certificato. Oltre alla certificazione possono essere valutate per l'assegnazione di particolari compiti anche la conoscenza specifica del lavoro, l'abilità e l'idoneità fisica.

Candidato: persona che ambisce alla qualifica e alla certificazione e che lavora sotto la supervisione di personale certificato allo scopo di acquisire l'esperienza richiesta per la qualifica.

	Regolamento Q-AID	QPERS-REG-GEN_QAID Rev.05 del 30.06.2020
---	--	---

Certificato: documento rilasciato in conformità alle regole del sistema di certificazione definito dal Regolamento, con un livello adeguato di garanzia, che la persona designata è in grado di eseguire incarichi specifici.

Organismo di valutazione: Organismo indipendente da qualsiasi interesse predominante, qualificato dall'Organismo di Certificazione, avente il compito di organizzare e gestire gli esami di qualificazione del personale da certificare.

Centro d'Esame: Sede operativa, collegata all'Organismo di valutazione/Organismo di Certificazione, qualificato dall'Organismo di Certificazione o dall'Organismo di Valutazione tramite delega di Q-AID, che effettua le fasi di svolgimento degli esami teorici e/o pratici. Il centro qualificato da Q-AID nel quale si svolgono gli esami, che deve operare sotto il controllo e secondo le specifiche/procedure emesse da Q-AID ed assicurare la propria imparzialità nei confronti di ogni candidato che richieda la certificazione, portando all'attenzione di Q-AID tutte le minacce effettive o potenziali alla propria imparzialità.

Subappalto/Centro d'esame: Centro approvato dall'Organismo di certificazione dove vengono svolti gli esami di qualifica del personale addetto alle prove non distruttive.

Rinnovo: atto emesso dall'Organismo di certificazione a fronte dell'accertamento che la persona risponda ai requisiti, con cui viene prolungata per un periodo di cinque anni la certificazione alla scadenza del primo periodo di validità e successivamente ogni cinque anni.

Prassi di riferimento: La prassi di riferimento non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n. 1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise tra UNI ed il firmatario dell' accordo di collaborazione

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE PER LA CERTIFICAZIONE

Per consentire a **Q-AID** l'attivazione del servizio di certificazione, la persona richiedente deve:

- Disporre dei requisiti e capacità dichiarate nella richiesta di certificazione e riportate nel Regolamento Generale.;
- Accettare l'offerta di **Q-AID** con le condizioni generali ed essenziali del contratto e le prescrizioni del presente regolamento;
- Consentire agli esaminatori di **Q-AID** di rispettare le leggi applicabili ed eventuali requisiti accessori in materia di salute e di sicurezza, informandoli circa i rischi conosciuti o potenziali in cui potrebbero incorrere durante la loro permanenza presso l'Organizzazione.

5.1 Codice di condotta

La persona deve seguire i principi base di deontologia e condotta professionale rivolti a tutti i soggetti che hanno conseguito la certificazione, e nello specifico:

- Comportarsi secondo principi di lealtà, imparzialità, trasparenza, senso del dovere e correttezza agendo in conformità alla legislazione vigente (nazionale, comunitaria o riferibile a specifiche attività tecniche svolte in determinati ambiti regolamentati).
- Non compiere azioni lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi delle Persone, Aziende, Enti e Clienti, anche potenziali, interessati dalla prestazione professionale, nonché nei confronti di ODC e dei propri Subappaltatori per le attività di certificazione ed ispezione;
- Fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni del presente Codice avviata dagli Organismi di accreditamento e di autorizzazione/notifica o per risolvere specifici casi di reclami o ricorsi;
- Mantenere e migliorare il proprio livello di competenza;
- Agire secondo principi di correttezza nei riguardi degli altri colleghi certificati;

	Regolamento Q-AID	QPERS-REG-GEN_QAID Rev.05 del 30.06.2020
---	--	---

- Non utilizzare l'attestato di un corso frequentato come equivalente alla certificazione delle competenze dei partecipanti da parte di Organismo di Certificazione;

5.2 Regolamento per la concessione e l'uso del marchio

Sono autorizzate ad usare il Logo ed il Marchio di certificazione Q-AID le persone che soddisfano i requisiti per la certificazione e con cui Q-AID abbia concluso un contratto di certificazione ed a cui sia stato assegnato un certificato.

Tale marchio può essere riprodotto su carta da lettere, depliant, materiale pubblicitario, cancelleria, articoli promozionali, pubblicazioni, ovvero sulle fatture o per altro diverso uso di cui sia stato ottenuto il permesso scritto di Q-AID, purché tale uso sia relativo alle attività per cui il certificato è stato rilasciato.

A seguito della concessione del certificato, Q-AID provvederà ad inoltrare alla persona certificata il Logo di Q-AID, congiuntamente al Regolamento di utilizzo del Marchio (A09) all'interno del quale sono riportate tutte le specifiche da rispettare nel caso di loro utilizzo. Al candidato verrà altresì comunicata la possibilità di utilizzare il logo ACCREDIA secondo le regole specifiche riportate nel Regolamento ACCREDIA RG-09.

La persona certificata si asterrà da ogni uso che sia ingannevole, o riguardo al quale Q-AID possa subire danni in conseguenza di tale comportamento.

La concessione del certificato e il mantenimento della certificazione sono subordinati al pagamento degli importi stabiliti in sede contrattuale. Il mancato adempimento di tali obblighi alla scadenza comporta la sospensione o la revoca del certificato

La certificazione **Q-AID** del personale, rispetto alle norme di riferimento non esime le persone certificate dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti e i terzi.

5.3 Trattamento dei dati individuali (Rif. MOD-RdO – Richiesta di offerta)

Il trattamento dei dati personali utilizzati dall'Organismo di Certificazione nell'iter di certificazione, viene garantito nel rispetto del diritto alla riservatezza delle persone fisiche e delle Organizzazioni conformemente alla vigente normativa.

Condizione necessaria per l'avviamento del processo di certificazione è la richiesta di offerta per la certificazione (**QPERS-Mod-RdO**) e successiva firma del listino prezzi. Nella di richiesta di certificazione vi è la formale espressione di consenso per il trattamento dei dati individuali sensibili da parte della persona; tale consenso deve essere formalmente espresso per iscritto dal soggetto interessato sul questionario e trasmesso all'Organismo di Certificazione. In mancanza del consenso scritto non sarà possibile dare avvio ai procedimenti di certificazione. Responsabile del trattamento dei dati individuali sensibili è il Rappresentante Legale di **Q-AID**.

Q-AID gestisce i dati individuali sensibili in accordo alle misure di sicurezza descritte nel Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati.

6. CONDIZIONI GENERALI

6.1 Requisiti

Ogni Schema particolare per la certificazione definisce i requisiti minimi che il candidato deve presentare al fine di essere ammesso alla sessione d'esame. Tali requisiti devono essere dimostrati attraverso la presentazione di evidenze oggettive e/o autodichiarazioni tramite e-mail.

Qualora lo Schema particolare per la certificazione ammetta la presentazione di autodichiarazioni, il candidato dovrà essere in grado in qualsiasi momento di fornire evidenza di quanto dichiarato.

Q-AID può avvalersi di documenti denominati "Documento di valutazione dei pre-requisiti" per supportare il candidato nella preparazione della documentazione necessaria per l'ammissione all'esame. I documenti elencati nel modulo sono da considerarsi obbligatori.

	Regolamento Q-AID	QPERS-REG-GEN_QAID Rev.05 del 30.06.2020
---	--	---

Il candidato può essere ammesso o meno alla sessione d'esame in base alla verifica dei requisiti da lui presentati. **Q-AID** può, in casi eccezionali e comunque a sua discrezione, ammettere all'esame un candidato che abbia presentato autodichiarazioni anche nei casi in cui lo Schema particolare per la certificazione richieda espressamente evidenze oggettive; in questo caso il candidato è tenuto a pagare l'intero importo relativo il primo anno di certificazione ed a produrre le evidenze necessarie comunque prima dell'emissione del certificato. Il termine massimo in cui il candidato è tenuto a presentare le integrazioni richieste è di 90 gg dalla data d'esame. Decorso tale periodo, l'esame viene annullato e nulla è dovuto al candidato come rimborso.

6.2 Certificazione iniziale e Validità

Prima dello svolgimento degli esami, ed almeno 2 giorni precedenti la data stabilita **Q-AID** spedisce il nome dell'esaminatore incaricato ai candidati e viceversa, al fine di evitare eventuali conflitti di interesse.

La Certificazione concessa alle persone ha una validità stabilita dallo specifico Schema particolare per la certificazione a decorrere dal momento dell'emissione del certificato.

La validità della certificazione emessa è vincolata dal corretto comportamento professionale del personale qualificato ed al perfezionamento delle sorveglianze annuali, secondo il presente regolamento e qualora richieste dallo specifico Schema particolare per la certificazione.

La Persona certificata può dare la disdetta dando comunicazione scritta con raccomandata A.R. almeno 3 mesi prima della scadenza del certificato.

L'iscrizione nei Registri **Q-AID** e nei registri di altri Enti, verrà effettuata nei successivi 20 giorni lavorativi alla concessione del certificato.

6.3 Mantenimento e sorveglianza

Durante il periodo di validità, il certificato è da ritenersi automaticamente confermato se la persona certificata rispetta le condizioni di mantenimento previste dallo specifico Schema particolare per la certificazione. Non tutti gli Schemi particolari per la certificazione prevedono mantenimenti annuali. Il professionista certificato si impegna ad avvertire **Q-AID** nel caso fosse a conoscenza di non essere in grado di rispettare le condizioni per il mantenimento.

Q-AID invierà alla persona certificata richiesta di mantenimento 3 mesi prima della scadenza dei termini, richiedendo il perfezionamento della documentazione entro 1 mese prima della suddetta scadenza.

La necessità di anticipare il ciclo di mantenimento 1 mese prima rispetto alla data ideale riportata sul certificato, consente a **Q-AID** di concludere l'iter compreso l'invio del sigillo da applicare sul certificato a conferma della sua validità.

In caso di scadenza dei termini di mantenimento, **Q-AID** applicherà la seguente procedura:

- Sospensione del certificato per un mese da calendario; il candidato sarà informato della sospensione e del prossimo ritiro del certificato
- Ritiro del certificato oltre 1 mese da calendario dalla scadenza del mantenimento.

6.4 Rinnovo

Prima del termine degli anni di validità della certificazione, **Q AID S.r.l.** inoltra documentazione per la richiesta di rinnovo alla persona certificata, in regola con il mantenimento annuale, che si occuperà di reinviarla debitamente compilata.

Il candidato, al fine del rinnovo della certificazione, dovrà reinviare i seguenti documenti firmati per accettazione:

- Questionario di richiesta certificazione;
- Listino
- Schemi particolari per la certificazione e documenti richiesti dagli stessi;

- Nei casi previsti dagli Schemi particolari per la certificazione, il candidato dovrà ripetere l'esame o parte dello stesso.

La richiesta di rinnovo è sottoposta a delibera analogamente alla prima certificazione; la riemissione del certificato, in caso di rinnovo, conserva traccia della storicità dello stesso tramite data di prima emissione.

Qualora la persona certificata non abbia fornito evidenza oggettiva delle attività richieste e non abbia provveduto al versamento delle quote previste, alla scadenza della certificazione la stessa non verrà rinnovata. La revoca della certificazione comporta, nel caso in cui il Candidato voglia successivamente certificarsi, il ripetersi dell'intero iter di certificazione

6.5 Estensione della certificazione

La possibilità di estensione della certificazione viene regolata dai singoli Schemi particolari per la certificazione, se applicabile

6.6 Trasferimento della certificazione

La possibilità di trasferimento della certificazione da altro OdC viene regolata dai singoli Schemi particolari per la certificazione, se applicabile.

6.7 Sospensione e revoca

Il provvedimento di sospensione e/o la revoca della certificazione concessa alle Persone sono previsti a seguito di provvedimenti presi da Q AID S.r.l. nei loro confronti, al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

- non osservanza delle prescrizioni Q-AID previste nel Regolamento;
- reclamo scritto su inadempienze verso terzi;
- non conformità rilevabili dal registro dei reclami tenuto dalle Persone certificate;
- mancato rispetto dei requisiti previsti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione;
- mancato pagamento delle quote di iscrizione/mantenimento;
- ogni altra carenza che derivi dal mancato rispetto di quanto formalmente accettato dal Candidato all'atto della certificazione. In tali carenze ricadono anche eventuali azioni che possano influenzare in maniera negativa e/o ledere l'immagine del Q-AID;
- formale rinuncia da parte della persona certificata comunicata almeno 3 mesi prima della scadenza tramite Raccomandata A/R.

Al personale tecnico Q-AID compete la responsabilità della valutazione dei reclami e delle condizioni che possono causare la sospensione e/o la revoca (per es.: violazione delle regole deontologiche e delle Prescrizioni per l'uso del Marchio). La persona cui venga sospesa e/o annullata la certificazione non potrà far uso del marchio, del certificato e del timbro Q-AID. L'Organismo di certificazione comunica all'interessato la data di decorrenza della sospensione del certificato (o della qualifica) e della cancellazione dell'iscrizione nel registro.

Al persistere dell'inottemperanza riscontrata, il Direttore, informato dal personale tecnico Q-AID, decide la revoca della certificazione. Il provvedimento di revoca ha effetti immediati; da questo momento la persona a cui è stato revocato il certificato è diffidata dall'utilizzare marchio, certificato e timbro.

Nel caso in cui la persona certificata non completi la sorveglianza annuale, il certificato verrà sospeso per 1 mese con conseguente comunicazione al cliente. Allo scadere della sospensione, il certificato verrà revocato.

Nel caso di revoca del certificato una nuova certificazione si potrà ottenere ripercorrendo l'intero processo secondo le procedure vigenti, previo giudizio favorevole di Q-AID

Una nuova certificazione non potrà avvenire prima di 3 mesi a partire dalla data del provvedimento e comunque non prima del periodo eventualmente stabilito dal Direttore. Per il settore CND Civile regolato dalla UNI/PdR 56:2019, la nuova certificazione non potrà avvenire prima di 6 mesi a partire dalla data del provvedimento e comunque non prima del periodo eventualmente stabilito dal Direttore Tecnico.

6.8 Provvedimenti in caso di revoca o annullamento della Certificazione

La revoca, o l'annullamento della Certificazione comporta:

- il divieto d'uso del Certificato;
- il divieto di qualsiasi riferimento alla Certificazione Q-AID e al Certificato, sia sulla documentazione tecnica ed amministrativa che pubblicitaria;
- il pagamento di una penale definita dallo Schema particolare per la certificazione.

Qualunque sia la causa che ha portato la revoca o l'annullamento, la persona certificata non ha il diritto ad alcun rimborso di quanto già pagato.

Q-AID darà pubblicità ai provvedimenti di revoca/annullamento del Certificato nei modi che riterrà più opportuni.

7. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE

7.1 Generalità

L'ottenimento della Certificazione è subordinato al soddisfacimento di tutte le seguenti fasi:

- Invio del modulo Richiesta di Offerta di certificazione (**QPERS-Mod-RdO**)
- Accettazione dei documenti aventi valore contrattuale
- Possesso dei prerequisiti previsti a seconda dello "Schema particolare per la certificazione";
- Pagamento delle quote previste;
- Valutazione della documentazione da parte di Q-AID;
- Superamento dell'esame Q-AID
- Proposta di certificazione da parte dell'esaminatore;
- Approvazione della proposta di certificazione da parte del Deliberante.

7.2 Richiesta

Il Candidato che intende certificarsi chiede ad Q AID S.r.l. le informazioni necessarie sulle modalità del rilascio della certificazione e dell'iscrizione al Registro, attraverso il mezzo più opportuno (telefonico, informatico, postale). A seguito di tale richiesta gli viene inviata la seguente documentazione:

- La richiesta di Offerta (RdO);
- il Listino prezzi;
- il Regolamento generale per la certificazione delle competenze;
- lo Schema particolare per la certificazione corrispondente alla tipologia di figura professionale d'interesse;
- il documento di valutazione dei prerequisiti, se previsto dallo schema.

Tutti i documenti citati devono essere reinviati firmati e, se previsto, compilati in ogni parte ed accompagnati dalla documentazione richiesta dagli stessi.

Il richiedente, nella RdO, deve indicare i propri riferimenti (necessari all'emissione del certificato) e i riferimenti del soggetto al quale emettere fattura (cd. "Cliente fatturazione"). Firmando la RdO, il richiedente conferma che il cliente fatturazione è consapevole che dovrà farsi carico della parte economica della certificazione alle condizioni previste dal Listino e che ha acconsentito al trattamento dei dati per l'emissione della fattura e l'invio di comunicazioni relative alla certificazione.

	Regolamento Q-AID	QPERS-REG-GEN_QAID Rev.05 del 30.06.2020
---	--	---

Il richiedente è responsabile di comunicare ad Q-AID ogni variazione del Cliente fatturazione, compresa la sopravvenuta indisponibilità a ricevere comunicazioni da Q-AID.

Q-AID rende disponibile la suddetta documentazione ad ogni persona che intenda certificarsi anche sulla rete Internet dove è riportato il riferimento della persona da contattare, attraverso il proprio sito www.q-aid.it.

7.3 Valutazione dei prerequisiti

Il Personale di Q AID S.r.l. effettua una verifica preliminare della documentazione presentata dal Candidato; in particolare il personale tecnico dell'Organismo di Certificazione effettua un'analisi documentale verificando tutti i requisiti riportati nello "Schema particolare per la certificazione" corrispondente prima dell'ammissione del Candidato all'esame e l'esito della valutazione di tale verifica è vincolante per l'ammissione all'esame del medesimo.

Nel caso in cui il candidato non sia in possesso dei requisiti minimi, il candidato non potrà essere ammesso all'esame e tale decisione verrà comunicata al candidato via e-mail o fax.

Nei casi dubbi, il Responsabile di Schema può inoltre procedere a:

- richiesta di informazioni/documenti supplementari al candidato;
- accertamento dell'attività svolta presso le organizzazioni citate nella documentazione presentata.

L'ammissione all'esame verrà comunicata tramite e-mail o fax direttamente al candidato contestualmente alla fattura di riferimento.

7.4 Esame

Il Candidato la cui documentazione completa sia stata favorevolmente valutata, è ammesso all'esame di certificazione che si svolgerà secondo le modalità richiamate dal presente Regolamento e dallo specifico Schema.

Ogni esame sarà gestito da una Commissione d'Esame composta da almeno un esaminatore che potrà avvalersi di uno o più assistenti/sorveglianti, nominati di volta in volta dal Direttore, a seconda del numero di candidati. La Commissione d'Esame viene nominata di volta in volta tra i professionisti qualificati in possesso dei requisiti definiti nel documento **QPERS-POI_VAL**. Gli Esaminatori valutano le conoscenze, abilità e caratteristiche personali (competenze professionali) del Candidato con riferimento agli Schemi particolari per la certificazione Q AID S.r.l. e dalle norme tecniche di riferimento. Potrebbero essere presenti all'esame ed alle successive fasi di correzione altre persone con il ruolo di osservatori (come esempio non esaustivo, ispettori di Ente di Accreditamento oppure esaminatori under training), che si impegnano al pari degli esaminatori e dei sorveglianti alla riservatezza. Il candidato è tenuto ad accettare la loro presenza, pena esclusione all'esame.

Prima della sessione di esame, almeno 3 giorni lavorativi, verrà inoltrata una e-mail di conferma ai candidati con data, luogo, tempi e modalità di svolgimento dello stesso. Verrà comunicata anche la composizione della Commissione d'Esame per eventuali ricusazioni da parte dei candidati.

Alla Commissione d'esame verrà inoltrato l'elenco dei candidati presenti almeno 3 giorni lavorativi precedenti la sessione d'esame in modo tale da appurare eventuali conflitti di interessi tra esaminatori/assistenti/sorveglianti e candidati. Il Direttore della Divisione, in base alle azioni individuate per la riduzione del rischio, valuta l'azione più opportuna da adottare, fino alla sostituzione dell'esaminatore.

Tutto il materiale d'esame viene fornito da Q-AID o dagli ODV/OQA/Commissione d'Esame in numero di copie controllato. Il candidato sorpreso a consultare materiale non conforme a quanto previsto nello Schema particolare per la certificazione di riferimento, comunicare con altri candidati o all'esterno potrà essere escluso dalla Commissione d'Esame.

Il candidato si impegna formalmente a non effettuare fotocopie, fotografare, ricopiare, acquisire in qualunque forma e divulgare le prove d'esame e le domande d'esame. In caso contrario, la Commissione d'esame escluderà il candidato inadempiente dalla sessione o, nel caso in cui l'inadempienza sia scoperta in seguito, Q-AID ritirerà il certificato emesso e si riserverà di richiedere in ogni sede indennizzo per il danno subito.

	Regolamento Q-AID	QPERS-REG-GEN_QAID Rev.05 del 30.06.2020
---	--	---

Prima dell'inizio della prova la Commissione d'esame provvederà alla completa identificazione dei candidati tramite documento personale in corso di validità.

Laddove non è indicato un punteggio di superamento prove d'esame da norma o schema di accreditamento, l'esaminatore può decidere di ammettere alla prova successiva, il candidato che non raggiunto la sufficienza per uno scostamento massimo del 7%, valutandone la conoscenza con le successive prove. Il risultato finale deve superare il minimo stabilito dallo schema particolare.

La durata e le modalità di esame sono dettagliate negli specifici schemi di valutazione.

a) Soddisfazione candidati

A termine dell'esame viene misurata la soddisfazione dei candidati, consegnando a tutti il modulo "Verifica Soddisfazione Candidato" QPERS-SC. Si misura la soddisfazione sull'organizzazione dell'esame e sulla performance degli Esaminatori.

b) Approvazione

Le proposte di certificazione dei candidati, in possesso di tutti i requisiti previsti nei documenti "Schema particolare per la certificazione" e che hanno superato l'esame di certificazione, vengono fatte dalla Commissione d'esame, composta dagli esaminatori della sessione di esame corrispondente e dai sorveglianti se presenti.

Qualora il candidato non superi una o più prove, può sostenere nuovamente l'esame nelle modalità descritte dagli Schemi particolari per la certificazione.

Al completamento degli esami, gli esaminatori stilano il verbale finale d'esame (**QPERS-MOD_PRODEL**) quale proposta di certificazione che dovrà essere da loro firmata.

Il verbale dovrà essere inviato dal Centro d'Esame a **Q-AID** per la delibera finale della certificazione da parte di un Decision Maker, scelto tra i professionisti qualificati che non hanno preso parte alla sessione e che non presentano altri conflitti d'interesse con i candidati, e del Direttore della Certificazione delle Competenze per il rilascio dei certificati QPERS-CERT.

c) Caratteristiche e gestione dei certificati

Il certificato che attesta le Competenze delle persone riporta i seguenti dati:

- Identificazione dell'Organismo di Certificazione;
- Identificazione dell'Ente di Accreditamento, ove applicabile;
- Nome, Cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale della persona certificata;
- Schema particolare per la certificazione di riferimento;
- Titolo e numero dello Standard secondo il quale la persona è certificata;
- Altra normativa applicabile
- Settore di riferimento/profilo di certificazione, ove applicabile;
- Codice univoco del certificato;
- Date di:
 - Prima Emissione: data dell'Atto di Delibera;
 - Scadenza;
 - Emissione corrente
 - Sorveglianze annuali
- Firma del Direttore

L'invio di materiale in forma cartacea, sarà spedito entro 1 mese dalla data di emissione del certificato, fatti salvi impedimenti di forza maggiore.

	Regolamento Q-AID	QPERS-REG-GEN_QAID Rev.05 del 30.06.2020
---	--	--

L'invio del materiale avviene, salvo diversa indicazione da parte del candidato, all'indirizzo di fatturazione. Sono a carico della persona certificata eventuali spese aggiuntive per il mancato recapito.

E' a carico della persona certificata qualsiasi duplicato del materiale. La spedizione avverrà entro 2 mesi dal pagamento dell'importo richiesto dall'amministrazione **Q-AID** per questo servizio.

Q-AID tratterà gli aggiornamenti di certificato, i passaggi da altro OdC ed i passaggi di profilo (ove previsti dallo Schema particolare per la certificazione) tramite un controllo della documentazione, effettuato caso per caso, riservandosi la facoltà di fare ripetere l'esame in parte o totalmente, o secondo quanto definito dallo Schema particolare per la certificazione di riferimento. La decisione finale deve essere approvata da **Q-AID** e si deve comunque garantire che i candidati abbiano sostenuto la totalità delle prove d'esame previste dallo Schema particolare per la certificazione e dal presente regolamento.

7.5 Notifica

Il Candidato per il quale è stato approvato il rilascio del certificato ne riceve notifica, per iscritto, entro 10 giorni lavorativi dalla data della certificazione. Il Personale certificato è tenuto a:

- registrare gli eventuali reclami ricevuti nell'ambito della validità della certificazione e fornire a **Q-AID** l'evidenza del reclamo, ai fini del mantenimento della certificazione.

Il Personale Certificato ha diritto a:

- essere iscritto nel Registro **Q-AID** per il profilo di competenza certificato;
- utilizzare il certificato e il logo **Q-AID** limitatamente all'attività per cui è stato certificato.

I Registri delle Persone certificate sono resi pubblici da **Q-AID** attraverso la pubblicazione sul proprio sito internet: www.q-aid.it.

Il Personale certificato verrà inserito all'interno del Database ACCREDIA delle Figure Professionali Certificate al fine di favorire la diffusione della conoscenza della competenza e di conseguenza l'interesse degli iscritti ai registri. I dati saranno caricati nel sito esclusivamente con il consenso da parte della persona certificata ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

8. RECLAMI E RICORSI

8.1 Reclami

Nel caso in cui un professionista, a seguito dei suoi rapporti con **Q-AID** e/o dopo aver sostenuto l'esame di certificazione, voglia presentare un reclamo, deve compilare un apposito modulo rintracciabile su sito web www.q-aid.it, nella sezione: Certificazioni/reclami.

Il soggetto inoltrante dovrà compilare il modulo con le seguenti informazioni:

- le generalità della Azienda/Persona che presenta reclamo;
- dati personali di chi presenta il reclamo;
- tipo di reclamo e riferimento al contratto;
- descrizione del reclamo.

A seguito del ricevimento del reclamo, **Q-AID** inizia l'indagine esaminando le evidenze oggettive e determinando la causa del reclamo.

Se il reclamo risultasse fondato, saranno identificate le necessità di azioni correttive al fine di evitarne il ripetersi, e **Q-AID** darà riscontro al soggetto inoltrante sulle azioni intraprese entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

8.2 Ricorsi

In caso di ricevimento di un ricorso, contro decisioni avverse adottate da **Q-AID** in merito ad esempio a:

- Decisione sulla certificazione
- sospensione o annullamento della stessa
- esito valutazioni

devono essere presentati, esclusivamente in forma scritta all'attenzione del Direttore Tecnico entro 30 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisioni sopra riportate e devono, tra l'altro, fornire dettagli circa:

- le generalità della persona che presenta ricorso,
- la descrizione dettagliata dell'esame sostenuto e/o delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento,
- i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

Ogni ricorso può pervenire tramite e-mail, fax o tramite il sito web www.q-aid.it, nella sezione: Certificazioni/reclami.

Q-AID, tramite il Responsabile del Sistema QIPP provvederà ad attivare il processo di gestione del trattamento, secondo le seguenti fasi:

- a) ricezione ed identificazione del ricorso (codice univoco) ai fini della loro rintracciabilità
- b) esame e validazione del ricorso
- c) analisi delle decisioni che devono essere intraprese a seguito del ricorso, tenendo conto dei risultati di precedenti ricorso simili
- d) intraprendere azioni correttive / preventive se applicabile

Q-AID provvederà a confermare al ricorrente per iscritto l'avvenuto ricevimento entro 30 giorni. Q-AID fornirà al ricorrente rapporti sull'avanzamento ed esito dello stesso.

Il Direttore Tecnico è responsabile della gestione del ricorso in tutte le sue fasi. Il personale coinvolto nel processo di trattamento dei ricorsi sarà differente da quello che è stato coinvolto nella decisione oggetto del ricorso.

Q-AID darà avviso formale al ricorrente della fine del processo di trattamento del ricorso.

In caso di contenzioso il Foro competente è quello di Brescia ed i costi sostenuti saranno a carico del soccombente.

La gestione dei dati raccolti, nell'ambito dei ricorsi, avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679.