

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
3	Aggiornamento Loghi e revisione generale del documento	2019-07-19
2	Modifica §4 ed esplicitato utilizzo del Marchio Kiwa Cermet e del Marchio Accredia al § 7.6	2018-01-31
VERIFICA		Direttore Qualità & Industrializzazione Maria Anzilotta <i>Firma su cartaceo</i>
APPROVAZIONE		Chief Operating Officer Giampiero Belcredi <i>Firma s u cartaceo</i>

*È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di
Kiwa Cermet Italia*

Sommario

- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
- 3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE
- 4 CODICE DEONTOLOGICO
- 5 COMUNICAZIONE
- 6 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
- 7 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
- 8 SORVEGLIANZA E RINNOVO
- 9 SANZIONI
- 10 SUBENTRO AD ALTRO ENTE
- 11 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
- 12 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è descrivere le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione della **“Figura Professionale del Mediatore Familiare”** creato in conformità alla norma UNI EN ISO 17024, alla norma UNI 11644:2016, ai regolamenti nazionali e internazionali ai quali essa si riferisce.

La presente procedura si applica alle attività di certificazione delle professioni per lo schema **“Mediatore Familiare”** e ne definisce, in maniera completa e dettagliata, i requisiti, il processo di certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, il rilascio della certificazione, le modalità e le prassi per il mantenimento della certificazione, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione e le relative tariffe, le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

In particolare, lo Schema definisce univocamente:

- Descrizione del profilo professionale
- Elenco delle evidenze che il candidato deve produrre a soddisfazione dei requisiti
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- Codice Deontologico ed Etico
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove)
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione
- Le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO¹

Figura professionale terza imparziale e con una formazione specifica che interviene nei casi di cessazione di un rapporto di coppia costituita di fatto o di diritto, prima, durante o dopo l'evento separativo. Non rientra nei compiti del mediatore familiare formulare giudizi, diagnosi, consulenze legali, pedagogiche e psicologiche.

2.1 Descrizione sintetica del profilo

Il Mediatore Familiare è sollecitato dalle parti per la gestione autodeterminata dei conflitti parentali e la riorganizzazione delle relazioni familiari.

Il Mediatore Familiare si adopera nella garanzia del segreto professionale ed in autonomia dal procedimento giudiziario affinché le parti raggiungano personalmente, rispetto ai bisogni ed interessi da loro stessi definiti, su un piano di parità, in un ambiente neutrale, un accordo direttamente e responsabilmente negoziato, con particolare attenzione ai figli, ove presenti.

In particolare il Mediatore Familiare agisce nel rispetto delle reali necessità dei clienti e del codice dei consumatori, attraverso il complesso delle specifiche conoscenze acquisite con la formazione e l'aggiornamento professionale compiuto nel rispetto degli aspetti etici e deontologici pertinenti (vedere appendice A della UNI 11644).

2.2 Ambiti di intervento

Il Mediatore Familiare nello svolgere la sua attività professionale ha il compito di:

- 1) Comprendere la richiesta di intervento previa una prima sommaria analisi della situazione;
- 2) Informare dettagliatamente i mediandi sulla propria qualifica professionale e sugli obiettivi generali dell'intervento, onde evitare fraintendimenti con le altre professionalità;
- 3) Promuovere nei mediandi la ricerca di modalità adeguate ad affrontare l'evento separativo, con particolare riferimento ai figli;
- 4) Raccogliere e organizzare le richieste dei mediandi in modo dettagliato;
- 5) Considerare l'eventuale necessità di orientare i mediandi verso altri professionisti con competenze specifiche;

¹ le parti di testo in corsivo sono riprese dalla norma UNI 11644: 2016

- 6) Costruire con i mediandi l'ipotesi di lavoro sulla base degli obiettivi specifici proposti dai mediandi stessi;
- 7) Facilitare i mediandi nella costruzione di accordi da loro stessi direttamente negoziati;
- 8) Utilizzare procedure appropriate per l'eventuale stesura degli accordi raggiunti in mediazione familiare;
- 9) Agire nel rispetto dell'autonomia dei mediandi;
- 10) Focalizzare l'attenzione dei mediandi sul presente e sul futuro, e sulla comune responsabilità genitoriale.

Attualmente, il mantenimento, l'aggiornamento e l'evoluzione delle competenze necessarie alla Professione del Mediatore Familiare non sono subordinate ad uno specifico percorso formativo.

Il professionista è comunque tenuto a seguire percorsi autonomi o guidati di aggiornamento professionale continuo.

Definizione mediandi: Clienti, utenti della mediazione familiare.

2.3 Livello di competenze

I livelli indicati per la definizione delle competenze sono stabiliti nel quadro (estratto EQF)

Livello EQF	Cicli EU	Livello indicativo di Formazione Formale	Sistema Italiano
8	III ciclo	Dottorato PHD (Higher Education)	Dottorato di ricerca o equivalente
7		Laurea Magistrale/Master Universitario (higher Education)	Laurea quinquennale o equivalente
6		Laurea/Bachelor (higher Education)	Laurea triennale o equivalente
5	II ciclo	Istruzione Tecnica Superiore (Further Education)	Uscita da corsi post-diploma (IFTS)
4		Istruzione Secondaria (Secondary School)	Uscita dall'intero ciclo delle superiori
3	I ciclo	Istruzione Secondaria Primo Grado (Italy)	Uscita dal II° biennio delle superiori

Il livello di competenze richiesto al Mediatore Familiare si colloca complessivamente al Livello 6 dell'EQF
(Raccomandazione 2008/C111/01)

3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

Documento	Origine	Ente emittente	Descrizione
11644	Esterna	UNI	Normativa specifica di schema
17024	Esterna	UNI CEI EN ISO/ IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
Legge 4	Esterna	D.lgs.	Legge sulle professioni non organizzate

Le norme citate si intendono nella loro revisione in vigore.

4 CODICE DEONTOLOGICO

Il professionista certificato deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG_PRS Codice Deontologico scaricabile dal sito internet www.kiwa.it. In aggiunta, con la stessa sottoscrizione del codice deontologico Kiwa Cermet, il professionista certificato si impegna implicitamente ad attenersi ai comportamenti etici descritti in appendice A alla norma UNI 11644 "Aspetti etici e deontologici applicabili" che costituiscono un unicum insieme al codice deontologico Kiwa Cermet. In particolare deve garantire quanto richiesto dalla Norma in ambito di Etica e Riservatezza del Mediatore Familiare.

Il ruolo del Mediatore Familiare comporta da parte del professionista assenza di giudizio, imparzialità e neutralità nei confronti dei mediandi. Al mediatore non è consentito:

- Intervenire in mediazioni che coinvolgano persone con cui ci sia o ci sia stato un precedente legame personale e/o professionale (rete familiare, amicale o lavorativa):

- Erogare ai propri clienti servizi che esulino dallo specifico della Mediazione Familiare;
- Accettare incarichi riservati alla legge in via esclusiva agli iscritti in ordini o collegi;
- Far pressione sui mediandi per ottenere la loro adesione ad un progetto non concordato liberamente.

Durante le sedute, che il Mediatore Familiare tiene con i suoi clienti, è tenuto ad attenersi al segreto assoluto relativo allo svolgimento e al contenuto dei colloqui di mediazione familiare e gli accordi eventualmente raggiunti durante la seduta. Salvo i casi espressamente previsti dalla legge, l'annullamento del segreto professionale può avvenire solo con l'assenso scritto di entrambi i mediandi.

Nel caso in cui alla seduta dovessero partecipare, anche, degli stagisti, degli allievi in formazioni o altro personale coinvolto questi sono tenuti al rispetto e al segreto professionale nella egual maniera del professionista.

5 COMUNICAZIONE

Le informazioni e le comunicazioni da e verso il candidato (o il professionista certificato) avvengono attraverso i riferimenti indicati nel modulo d'iscrizione *MD_PRS_02_MF*, così come compilata dal candidato. In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica, all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa all'indirizzo di posta segnalato.

Il professionista certificato si impegna a mantenere aggiornati tali riferimenti comunicando tempestivamente (entro 5 giorni dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa Cermet.

Il professionista certificato che decida di non rinnovare la certificazione deve darne comunicazione per raccomandata o per posta certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza della certificazione stessa indicata nel certificato.

Tutte le comunicazioni e le prove d'esame sono svolte in Italiano e il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale.

6 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

6.1 Requisiti

6.1.1 Idoneità

Non ci sono elementi specifici che determinano l'idoneità dei candidati.

Nel rispetto della Privacy viene richiesto al candidato di esprimere particolari esigenze riguardo la conduzione dell'esame (es. carenza nella deambulazione) in modo da garantire l'accesso alle sedi d'esame.

6.1.2 Formazione Formale, Informale e non formale

L'apprendimento (o formazione, sinonimo) del Mediatore Familiare può avvenire in ambito formale, non formale e informale.

È richiesta la soddisfazione dei seguenti requisiti minimi per l'accesso alla formazione e per l'aggiornamento continuo.

Requisiti minimi per l'accesso alla formazione specifica (a, b, c, d):

a) Per l'apprendimento Formale:

Laurea (trenniale) in area umanistica, sociale o sanitaria con esclusivo riferimento a percorsi formativi caratterizzati da specifiche conoscenze teoriche o metodologiche coerenti con le competenze trasversali e specifiche oggetto di studio e approfondimento nel percorso di formazione della mediazione familiare, tenuto conto della necessaria armonizzazione con quanto previsto dalle norme comunitarie e interne in materia di istruzione e dalla necessaria interazione tra istruzione e processo produttivo.

b) Per l'apprendimento Non Formale e Informale (per le definizioni di questi termini, vedi UNI 11644 termini e definizioni).

In alternativa alla soddisfazione del requisito a) precedentemente espresso, adeguata e documentata esperienza professionale almeno quinquennale nelle aree sociali, educative, psicologiche e sanitarie e tutte quelle esperienze professionali di gestione della conflittualità nell'area della famiglia, coppia e relazioni sociali; le

esperienze professionali devono essere comprovate da un curriculum vitae corredata da evidenze documentate che comprovano le attività lavorative e formative che il candidato dichiara.

- c) Superamento della analisi e verifica delle evidenze documentate di cui ai punti a) e/o b) precedenti.
- d) Superamento del colloquio valutativo di ammissione.

Requisiti minimi per il Percorso formativo di Mediatore Familiare, attivato da Università, Associazioni di professionisti, Centri/ Istituti di Formazione sono i seguenti:

- Nr. ore di lezioni teorico pratiche: non inferiore a 240, di cui il 70% minimo in ambito di mediazione familiare.
- Durata minima: biennale o annuale se di pari monte ore o superiore nel caso di professionisti in possesso di titolo di laurea.
- Obbligo di presenza durante ore di formazione: per tutte le ore di formazione in ambito di mediazione familiare.
- Obbligo di pratica guidata e supervisione didattica e professionale da parte di un mediatore familiare dotato di qualifica come formatore e supervisore, per una durata complessiva minima di 80 ore, e con almeno 20 ore di affiancamento al mediatore familiare supervisore.

In sintesi: percorso formativo minimo di 320 ore, di cui almeno 240 di formazione e 80 di pratica guidata e supervisione, in un biennio, con 180 ore di presenza del candidato.

Al termine del percorso formativo deve essere superato l'esame finale (vedi di seguito §7.3.3. Programma prove).

*Processo speciale punto 7.3.6.6 e 7.3.6.7

6.1.3 Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Trasversali e Tecnico Professionali

Tutte le prove d'esame sono svolte in lingua Italiana e il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale.

Compito specifico	Conoscenze	Abilità	Competenze
1. comprendere la richiesta di intervento previa una prima sommaria analisi della situazione	Approfondita conoscenza della teoria e pratica della mediazione familiare	Ricevere i mediandi per un primo sommario esame della richiesta, individuando con loro la fase dell'evento separativo e le eventuali criticità	Esercitare la professionalità di mediatore familiare in riferimento al codice deontologico
2. informare dettagliatamente i mediandi sulla propria qualifica professionale e sugli obiettivi generali dell'intervento per evitare fraintendimenti con altre professionalità	Conoscenza della normativa in materia di matrimonio, convivenza, separazione divorzio e filiazione Conoscenza della normativa pertinente i diritti fondamentali dei minori Conoscenza degli elementi fondamentali della pedagogia, questioni economiche e sociali, attinenti le tematiche della mediazione familiare	Raccogliere le informazioni necessarie per lo svolgimento della mediazione familiare	Essere chiari nell'illustrare e consegnare ai mediandi le informative sulla mediazione familiare
3. promuovere nei mediandi la ricerca di modalità adeguate ad affrontare l'evento separativo, con particolare attenzione ai figli	Conoscere l'epistemologia del conflitto, le sue implicazioni e i metodi di gestione	Favorire i mediandi nel cercare modalità per affrontare in modo costruttivo l'evento separativo e la riorganizzazione delle relazioni con	Accompagnare i mediandi nel processo di identificazione delle modalità con cui affrontare l'evento separativo, con particolare riferimento ai

Compito specifico	Conoscenze	Abilità	Competenze
		particolare attenzione ai figli	figli e la relativa riorganizzazione familiare
4. raccogliere e riorganizzare le richieste dei mediandi in modo organizzato	Conoscere gli elementi necessari per la comprensione della domanda rivolta dai mediandi	Ricevere i mediandi per la comprensione della richiesta concordando con essi il tipo di percorso di mediazione familiare da effettuare	Facilitare i mediandi nella comprensione della tipologia della domanda da loro effettuata, pianificando con loro la cornice di intervento della mediazione familiare
5. considerare l'eventuale necessità di orientare i mediandi verso altri professionisti con competenze specifiche	Conoscere i vari interventi professionali relativi alla coppia e alla famiglia	Orientare i mediandi con sensibilità ve rispetto verso altri interventi professionali specifici	Accompagnare i mediandi nel comprendere le specificità dell'intervento professionale affinché riescano a coglierne l'opportunità
6. costruire con i mediandi l'ipotesi di lavoro sulla base degli obiettivi specifici proposti dai mediandi stessi	Conoscere gli studi e le esperienze di mediazione familiare in Italia e all'estero Conoscere le fasi necessarie per la costruzione di una ipotesi di lavoro nell'area oggetto della mediazione familiare	Definire le fasi del processo di lavoro ed il tempo previsto per il raggiungimento degli obiettivi di ciascuna fase	Facilitare la comprensione del percorso di mediazione familiare identificando di volta in volta gli obiettivi da raggiungere e le modalità
7. facilitare i mediandi nella costruzione di accordi da loro stessi direttamente negoziati	Conoscere la struttura del processo negoziale Conoscere le analogie e differenze tra diverse forme di negoziazione	Elicitare nei mediandi le aree per le quali intendono definire accordi Facilitare i mediandi nel raggiungimento di accordi in aree da essi stessi definite	Accompagnare i mediandi nella definizione di accordi necessari alla riorganizzazione del sistema familiare a seguito dell'evento separativo
8. utilizzare procedure appropriate per l'eventuale stesura degli accordi raggiunti in mediazione familiare	Conoscere le aree fondamentali per cui è necessaria la stesura di accordi e relativi cornici normative	Attivare con i mediandi il procedimento di definizione degli accordi, i tempi di sperimentazione degli accordi stessi, eventuali revisioni affinché si producano risultati durevoli	Affiancare i mediandi nella definizione degli accordi Accompagnare i mediandi nella definizione della fase sperimentale degli accordi
9. agire nel rispetto della autonomia dei mediandi	Conoscere il codice deontologico del mediatore familiare con particolare riferimento agli spetti relativi l'autonomia dei mediandi	Rinforzare l'autonomia dei mediandi nel processo mediativo	Accompagnare i mediandi ad esercitare i propri ambiti di autonomia nel processo mediativo
10. focalizzare l'attenzione dei mediandi sul presente e sul futuro e sulla comune responsabilità genitoriale	Conoscere i diversi modelli di coppia e di famiglia Conoscere i cicli di vita della coppia e della famiglia	Focalizzare l'attenzione dei mediandi sui compiti e sulle responsabilità personali e condivise	Facilitare i mediandi nella individuazione di compiti e responsabilità da loro personalmente definiti

Compito specifico	Conoscenze	Abilità	Competenze
	Conoscere le esigenze i bisogni e le fasi di sviluppo dei figli		

7. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Attività	Esecutore	Output
Domanda di certificazione	Candidato	MD_PRS_02_EGE_Iscrizione MD_PRS_10_Dichiarazione ai sensi DPR 445
Analisi Requisiti	Customer Care di Kiwa Cermet	MD_PRS_03_Nome Schema_Valutazione
ESAME	Esaminatori	Prove d'esame MD_PRS_05_Foglio risposte
Delibera della certificazione	Deliberatori di Kiwa Cermet	MD_PRS_03_Nome Schema_Valutazione Certificato
Emissione certificato e aggiornamento Registri	Customer Care di Kiwa Cermet	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro Kiwa e Accredia

7.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa relativa allo schema e la modulistica da compilare accedendo al sito www.kiwa.it o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con il Customer Care.

Il presente schema è disponibile sul sito internet www.kiwa.it insieme al tariffario corrente.

La domanda di certificazione deve essere inviata a Kiwa Cermet completa di tutte le informazioni richieste con anche firma del candidato e data di compilazione.

La domanda compilata nel modulo *MD_PRS_02_MF*, ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a Kiwa Cermet e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nello schema "Mediatore Familiare", nella scheda del profilo specifico prescelto e nei documenti eventualmente in essi citati.

La domanda di certificazione contiene l'informatica sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da Kiwa Cermet, secondo la documentazione reperibile sul sito. Il candidato si impegna con la domanda di iscrizione a mantenere riservate tutte le informazioni e i materiali ricevuti durante le prove d'esame. S'impegna altresì a non divulgare notizie o informazioni inerenti le prove, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

In allegato alla domanda di iscrizione, il candidato dovrà inviare a Kiwa Cermet i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e alla legge sulla privacy.
- Copia di un documento d'identità in corso di validità.
- Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza, formazione a supporto del CV.
- Superamento di corso specifico, come definito dalla Norma UNI 11644 paragrafo 6.1.2, riconosciuto da una Associazione regolarmente iscritta al MISE e/o da un Ente di Certificazione Accreditato.
- Evidenza, comprovata da Associazione regolarmente iscritta al MISE; dello svolgimento di 80 ore di pratica, di cui 20 di affiancamento a un mediatore familiare professionista (è da considerarsi valido l'attestato o una dichiarazione rilasciata direttamente dall'Associazione o dalla Scuola).
- Autocertificazione di affidabilità giuridica MD_PRS_10_Dichiarazioni.
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (come da tariffario in vigore).

L'insieme dei documenti sopra citati, gli aggiornamenti professionali ed eventuali reclami e loro gestione (si veda a seguire) costituiscono il "fascicolo" del candidato che sarà conservato da Kiwa Cermet e rispetto al quale il professionista certificato dovrà garantire aggiornamento periodico.

Il Customer Care di Kiwa Cermet darà conferma di ricevimento della domanda e segnalare al candidato eventuali incompletezze e richieste di integrazioni da operare.

L'iscrizione si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti indicati nel tariffario eseguiti.

7.2 Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa Cermet verifica il possesso dei requisiti di accesso all'esame mediante l'analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne valuta la completezza e la congruenza; i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo *MD_PRS_03_Valutazione*.

In caso di dubbi, si confronta con personale esperto.

Qualunque sia l'esito dell'analisi dei requisiti, il corrispettivo indicato nel tariffario per l'iscrizione e l'analisi requisiti resta appannaggio di Kiwa Cermet.

7.3 Esame di Certificazione

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata anche se il candidato non ha prodotto la documentazione da cui si evince la soddisfazione dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione, in questo caso il processo di certificazione non può essere concluso se l'Analisi dei requisiti non è terminata positivamente ed il candidato ha quindi prodotto tutti i documenti richiesti insieme alle evidenze esaurenti e al pagamento delle tariffe.

Una volta fissata la data della sessione di esame, Il Customer Care comunica per iscritto, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, a tutti i candidati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale ricusazione motivata degli esaminatori incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

Analoga comunicazione circa elenco dei candidati viene inviata anche agli Esaminatori, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, al fine di consentire individuazione di eventuali candidati rispetto ai quali potrebbero esserci conflitti di interesse.

7.3.1 Gestione Riservatezza

Il candidato si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di Kiwa Cermet. Il candidato che divulghi tutto o in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposto alla sanzione dell'immediata interruzione del processo di certificazione unito al divieto di presentazione di nuova domanda per tre anni dalla precedente.

Tutta la documentazione prodotta dal candidato insieme ai risultati del processo di valutazione e agli esiti delle prove d'esame sono sottoposti al vincolo di riservatezza che viene espletato secondo le procedure di gestione della Privacy di Kiwa Cermet in ottemperanza alla normativa in vigore - Regolamento (UE) 2016/679.

7.3.2 Commissione d'esame e eventuali Osservatori

La commissione d'esame è costituita da Esaminatori qualificati da Kiwa Cermet e inseriti in apposito albo.

Gli Esaminatori sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitti di interesse.

Nel caso in cui un Esaminatore rilevi durante la fase preparatoria dell'esame o nella fase iniziale della sessione d'esame, l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse, con uno o più candidati, deve astenersi dall'esame e provvedere immediatamente a segnalarlo a Kiwa Cermet che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

La Commissione di esame sarà costituita in modo tale da comprendere tutte le aree di competenza previste dalla norma. Il numero di Esaminatori dipenderà anche dal numero degli iscritti (si dovrà garantire almeno 1 esaminatore ogni 10 iscritti), in ogni caso sarà garantito da Kiwa Cermet un numero adeguato di persone fra esaminatori ed eventuali assistenti, in modo da garantire un agevole svolgimento delle attività d'esame. Casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa Cermet e adeguatamente motivati (sede disagiata, iscrizioni tardive, etc.)

In caso di commissioni costituite da più di un Esaminatore, viene eletto un Presidente, che - nel caso di un unico Esaminatore- ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente. Il Presidente ha la responsabilità di garantire il corretto svolgimento e verbalizzazione dell'esame.

Il Personale di Kiwa Cermet, ha diritto ad assistere come osservatore alle prove di esame. Stesso diritto mantengono eventuali rappresentanti dell'Ente di accreditamento, che possono presenziare ai fini del controllo del corretto operato di Kiwa Cermet.

7.3.3 Programma delle Prove

In base a quanto definito nella norma UNI 11644, sono previsti due livelli di certificazione.

Primo livello

L'esame di certificazione si compone di 3 prove:

1. Prova scritta con domande a risposte chiuse;
2. Prova pratica di role playing
3. Prova orale mediante colloquio valutativo (discussione Tesi compilativa/ricerca, percorso di studi, casi condotti)

La commissione può modificare la sequenza delle prove purché la prova orale risulti comunque l'ultima.

Secondo livello

Alla certificazione di secondo livello accedono coloro che hanno superato gli esami previsti per il primo livello.

La certificazione di secondo livello prevede, a fronte della conclusione di un periodo di pratica guidata e supervisione didattica professionale, della durata di 80 ore, una prova orale che tocca ad ampio spettro il percorso formativo, di pratica ed esperienza condotto dal candidato.

Nel caso in cui il candidato possegga già tutti i requisiti richiesti dalla Norma questo potrà svolgere l'esame di primo e secondo livello in un'unica sessione d'esame.

Il Presidente incaricato garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, prima dell'inizio della sessione, verifica gli ambienti nel quale si svolgerà l'esame per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

I candidati vengono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e in modo che le prove scritte e orali possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono fornire alla segreteria notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, l'Esaminatore Incaricato determina le eventuali misure di intervento.

Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

Orario	Attività
9.00	Identificazione dei candidati e registrazione.
09.30	Presentazione dell'esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni sui comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle Persone durante lo svolgimento delle prove.
10.00	Consegnna ed Esecuzione della Prova scritta a risposte chiuse
11.00	Ritiro dell'elaborato a conclusione del tempo previsto per la prova scritta Correzione degli elaborati e preparazione del calendario per le prove orali
11.30	Avvio prove: prova pratica di role play – non meno di 10' per candidato prova orale colloquio valutativo – non meno di 20' per candidato
12.50	termine delle prove pratiche e orali dello specifico candidato, valutazione dell'esito, registrazione.
13.00	pausa ristoro
14.00	proseguzione prove pratiche e orali – (minimo 30 minuti complessivi a candidato)
18.00	Redazione Verbale finale della giornata. Conclusione giornata

7.3.4 Identificazione candidati

Il Customer Care di Kiwa Cermet provvede a consegnare la lista degli iscritti alle prove d'esame al Presidente della commissione. Tutti gli esaminatori ne prendono visione segnalando i possibili conflitti d'interesse eventualmente constatati.

L'identificazione dei partecipanti avviene attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, non sono ammessi tesserini di associazioni o altri documenti non esplicitamente classificati come documenti di identità.

Le prove sono in Italiano a meno di precisi accordi con il Customer Care Kiwa Cermet che vaglia le richieste in tal senso dandone risposta al candidato su indicazione della Direzione.

7.3.5 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultato alcun documento scritto o elettronico; dispositivi quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione in anticipo rispetto all'inizio delle prove e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Eventuali infrazioni a tale requisito vengono valutate dal Presidente e la sanzione modulata in base alla gravità.

7.3.6 Esecuzione Delle Prove: Primo Livello

7.3.6.1 Prova scritta a risposte chiuse

Prova con almeno 30 domande a risposta multipla, con 3 alternative, con possibilità di presenza di 1 sola risposta corretta su 3 risposte. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte indicate (contrassegnate) dal candidato.

Il candidato deve evidenziare la risposta per lui corretta; ciascuna risposta corretta vale un punto; quelle sbagliate o non date valgono 0 punti; non si assegnano punteggi negativi.

Il candidato ha a disposizione 60 minuti di tempo per svolgere la prova scritta.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando il 70% di risposte corrette sul totale delle domande oggetto di esame (dunque 21/30 sul totale delle domande).

Gli esaminatori possono decidere di prevedere un colloquio orale con l'esaminando per comprendere meglio le motivazioni per cui hanno commesso determinati errori e, a seguito di questo, determinare l'effettivo o meno superamento della prova.

IL MANCATO SUPERAMENTO DELLA PROVA SCRITTA IMPLICA IL TERMINE CON ESITO NEGATIVO COMPLESSIVO DELL'INTERO ESAME (conditio sine qua non).

7.3.6.2 Prova pratica: role-playing

Al candidato viene proposta una situazione reale attinente la specifica attività professionale: deve interpretare il ruolo di mediatore familiare. Egli dovrà fornire risposte/scenari/riformulazioni/interventi appropriati a quesiti delle parti (esaminatori) che simulano i mediandi. L'argomento/scenario del role-playing prende spunto dalla tabella competenze di cui al § 6.1.3 di questo documento. L'esaminatore/mediando deve creare la situazione corrispondente ad almeno 5 delle abilità/competenze di cui alla tabella citata. Il comportamento del candidato e le sue risposte/scenari/riformulazioni/interventi sono considerate sufficienti se in almeno di 4 su 5 possibili casi ha saputo dimostrare la competenza sufficiente (almeno il 75% delle risposte corrette).

La incapacità di rispondere con comportamento/competenza è valutata come risposta non corretta.

Il candidato ha a disposizione almeno 20 minuti di tempo per svolgere la prova ma non oltre 30 minuti.

La commissione dispone di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte del candidato, con cui determina il risultato della prova.

Il mancato superamento della prova di role-playing implica il termine con esito negativo dell'esame nel suo complesso.

7.3.6.3 Prova Orale:

La prova orale dell'esame di primo livello si basa sulla discussione della tesi compilativa o di ricerca. Inoltre, verranno trattati anche gli argomenti della prova scritta a risposte chiuse in cui gli esaminatori hanno riscontrato delle carenze.

I criteri di valutazione per la seguente prova sono rispettivamente:

- a. Coerenza dei contenuti e conclusioni della tesi con le discipline relative al programma formativo specifico del mediatore familiare
- b. Conformità del percorso ai requisiti espressi da UNI 11644 pertinenti
- c. Conformità degli elementi pertinenti la pratica guidata ai requisiti specificati dalla UNI 11644

- d. Dimostrazione di competenza del candidato sulla base della propria capacità di analisi e descrizione del caso/i di mediazione

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte. La commissione valuta le risposte del candidato utilizzando la griglia di riferimento.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 70% di risposte corrette per singolo argomento base discusso.

7.3.7 Esecuzione Delle Prove: Secondo Livello

I candidati che hanno superato l'esame di primo livello e a seguito di questo hanno svolto un periodo di pratica guidata e supervisione didattica professionale, della durata di 80 ore, possono accedere all'esame di secondo livello.

7.3.7.1 Prova Orale

La prova d'esame di secondo livello è costituita dalla sola prova orale che tocca ad ampio spettro il percorso formativo, di pratica ed esperienza condotto dal candidato.

La commissione intervista il candidato su 4 argomenti base:

- Propria tesi/ricerca che ha presentato;
- Percorso studi del biennio;
- Pratica guidata e supervisione/i del caso/i condotto/i;
- Analisi del/i caso/i di mediazione/i familiare/i personalmente condotto/i dal candidato con la supervisione dei formatori;

Per ciascuno di questi 4 oggetti di valutazione la commissione esprime una valutazione positiva o negativa, complessiva.

I criteri di valutazione per i 4 argomenti base a) b) c) d), esposti sopra nel presente documento sono i medesimi della prova orale di primo livello.

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte. La commissione valuta le risposte del candidato utilizzando la griglia di riferimento.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 70% di risposte corrette per singolo argomento base discusso

Tabella valutazione prova orale

Valore	Ambito	Giudizio
0-29	Comprensione domanda	Il candidato non ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
30-49	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso parzialmente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
50-69	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il candidato mostra una certa padronanza dell'argomento ma non ancora sufficiente
70-89	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso pienamente la domanda

Valore	Ambito	Giudizio
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa ma non dettagliata. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
90-100	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa e dettagliata. Il candidato mostra ottima padronanza dell'argomento.

7.3.7.2 Valutazione Complessiva delle prove

Posto che siano state superate positivamente tutte le prove di primo e secondo livello: la prova scritta, il role playing e le prove orali che devono raggiungere il punteggio del 70% di risposte esatte, singolarmente, al termine della valutazione complessiva del candidato, la commissione lo informa dell'esito dell'esame, ricordando che se l'esito è risultato positivo, la delibera di certificazione finale spetta al comitato di delibera Kiwa Cermet.

Nel caso in cui il candidato non abbia superato positivamente una delle prove previste dai due livelli, al termine della prova la commissione lo informa delle carenze riscontrate.

Il candidato potrà ripetere gratuitamente la prova d'esame 1 SOLA VOLTA solo dopo sei mesi dalla prima sessione d'esame e per potervi accedere dovrà dare evidenza di aver svolto dei corsi di formazione a supporto delle carenze riscontrate durante il precedente esame.

Non gratuitamente, può ripetere la prova d'esame di primo e/o secondo livello (oltre la prima volta) *n* volte a discrezione del candidato.

7.3.7.3 Redazione del verbale

Eseguite le valutazioni complessive la commissione redige il verbale sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti e qualificanti dello svolgimento e dei risultati dell'esame.

È obbligatorio che la commissione riporti il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione dei candidati che hanno sostenuto l'esame, oltre ai componenti della commissione, sottoscrittori del verbale e alle informazioni riguardanti logistica e segnalazioni.

Nel Verbale deve essere indicata una valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza della sede d'esame con particolare attenzione alla conduzione in sicurezza delle relative prove e all'accessibilità degli spazi. Sempre nello stesso ambito, il verbale deve riportare le verifiche delle eventuali attrezzi o strumentazione d'esame.

La commissione deve consegnare la documentazione d'esame al Customer Care entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

7.3.7.4 Processo Speciale per Associazioni regolarmente iscritte al Mise

Nel caso in cui vi siano **Associazioni regolarmente iscritte al Mise** nella sezione "Associazioni professionali che rilasciano l'attestato di qualità dei servizi" che richiedano il recupero di loro "attestazioni", si adotta una procedura speciale per riconoscere le stesse e procedere ad un esame esclusivamente documentale.

Per permettere un riconoscimento complessivo dei singoli Associati e garantire una equipollenza completa rispetto ai requisiti normativi, deve essere garantito il rispetto dei requisiti riportati nella norma UNI 11644.

Si precisa che Kiwa Cermet Italia non ritiene sufficiente quanto dichiarato dalla Associazione ma conduce direttamente un audit in campo per verificare se quanto dichiarato dalla Associazione corrisponde al vero e per verificare e raccogliere le evidenze con una modalità di campionamento di quanto dichiarato dalla Associazione rispetto ai professionisti associati.

Tale modalità può essere equivalente a un sistema di attestazione delle qualifiche o ad un sistema di iscrizione del professionista alla Associazione o ad un sistema di qualifica di corsi con esame finale condotto o controllato dalla Associazione.

Quindi per garantire l'equipollenza devono essere garantiti i seguenti requisiti:

- L'Associazione deve avere condotto o supervisionato un esame scritto comprovante le conoscenze teoriche specifiche acquisite dal mediatore familiare come definito nella UNI 11644.
- L'Associazione deve aver condotto o supervisionato un esame orale comprovante la conoscenza della deontologia, dei compiti, delle abilità e delle materie specifiche legate alla mediazione familiare, nonché lo

stato dell'arte e della ricerca scientifica sulla mediazione familiare (consistente anche nella discussione di una tesi compilata dall'aspirante socio che illustra il percorso formativo svolto e analizza i casi condotti in qualità di mediatore familiare).

- L'Associazione deve aver condotto o supervisionato un esame pratico, consistente in un gioco di ruolo, o role-playing, in cui il candidato a socio svolge il ruolo di mediatore familiare, comprovante conoscenze, abilità, competenze e attitudine alla buona pratica della mediazione familiare.
- L'Associazione deve aver verificato il materiale didattico relativo alla formazione specifica del singolo mediatore familiare (compreso il registro della frequenza alle ore di lezione, il registro o la scheda individuale della pratica guidata svolta e le relative relazioni sui casi).

La formazione specifica deve ricalcare in modo puntuale quanto definito dalla norma UNI 11644 e la Associazione deve avere implementato un sistema di qualifica dei corsi. I requisiti formativi sono da intendersi come al punto 6.1.2 della presente procedura.

7.3.7.5 Processo Speciale per professionisti non iscritti ad Associazioni appartenenti al MISE

Nel caso in cui si riceva una richiesta di certificazione da professionisti che abbiano tutti i requisiti di accesso come definito al punto 6.1.2 Formazione formale, informale e non formale della presente PG, e come definito nei punti 6.1.1 Accesso e 6.1.2 percorso formativo della Norma UNI 11644 e che abbiano i requisiti di esperienza comprovati, gli stessi posso accedere ad esame completo ovvero senza stacco tra esame di primo livello e di secondo livello.

7.4 Delibera della certificazione

Il personale deliberante di Kiwa Cermet, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal candidato, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è positivo.

Il Customer Care aggiorna l'elenco dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica nel sito www.kiwa.it dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento per gli schemi accreditati.

La data di emissione del certificato, che determina l'inizio del periodo di validità, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera.

7.5 Certificato

Nel caso in cui si conducano sessioni di esame disgiunte (primo livello e secondo livello di esame), l'Ente di certificazione, se richiesto dal candidato, emetterà un certificato di primo livello della durata massima di 1 anno entro il quale il candidato dovrà avere svolto le 80 ore di pratica guidata e supervisione didattica e professionale.

Nel caso in cui le ore di pratica non si riescano a svolgere nell'arco dell'anno previsto, il candidato dovrà rifare l'esame di primo livello e il certificato in essere decadrà.

Nel momento in cui il candidato termina le ore di pratica guidata potrà accedere al secondo livello di esame e in caso di superamento positivo si procederà al ritiro del certificato di primo livello ed emissione del certificato di secondo livello.

Il Customer Care prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal Candidato nella propria scheda di iscrizione.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. Riferimenti di Kiwa Cermet;
2. Il nome e cognome della persona certificata, con relativo codice fiscale;
3. Norma di certificazione applicabile ed anno di emissione;
4. Il numero identificativo del certificato;
5. Il riferimento allo schema di certificazione;
6. La data di emissione della certificazione; la data di ultima modifica e la data di scadenza del certificato.

La durata della certificazione è stabilità in 5 anni dalla data di delibera del certificato.

Il certificato è progettato in modo tale da ridurre i rischi di contraffazione.

Su richiesta, tramite invio del modulo *MD_PRS_12_Richiesta*, il candidato può richiedere anche:

- Il certificato in formato cartaceo
- Il certificato in forma di tesserino
- Il timbro.

Il costo relativo è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

Il certificato rimane di esclusiva proprietà di Kiwa Cermet, che ne concede l'utilizzo alla persona certificata per l'intero periodo di validità della certificazione.

7.6 Uso del Marchio Kiwa Cermet e del Marchio Accredia

Terminato positivamente l'iter di certificazione viene concesso al professionista l'uso del marchio di certificazione Kiwa Cermet.

Il professionista certificato da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato) da solo o combinato con il marchio dell'Organismo di Accreditamento Accredia, presentati nelle figure 1 o 2.

In riferimento alla figura 2, i due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditamento (OdA) e marchio Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi, eventualmente ridotta purché proporzionata.



Fig. 1

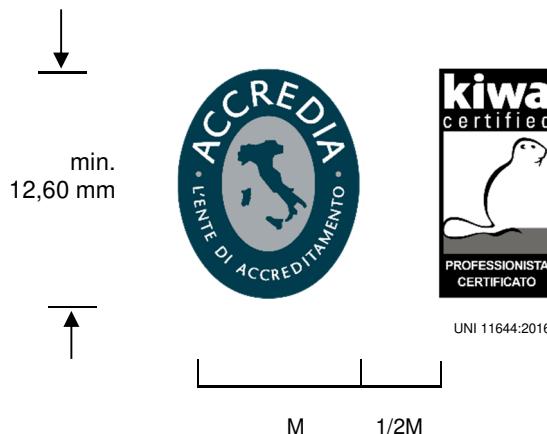


Fig. 2

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09 (consultabile o scaricabile dal sito www.accredia.it); per quanto non specificato nel presente documento, o in caso di conflitto con lo stesso, il RG 09 ha la prevalenza.

Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, del timbro e del tesserino plastificato, questi ultimi ove richiesto.

Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento può comportare (in base alla gravità e reiterazione dell'infrazione), la sospensione o la revoca della certificazione rilasciata e quindi dell'utilizzo dei marchi. Tale decisione viene comunicata per iscritto all'Utilizzatore medesimo da Kiwa Cermet.

Si riportano a seguire le regole del marchio Kiwa Cermet e del suo corretto utilizzo:

1. Il marchio è di proprietà di Kiwa Cermet Italia, che ne concede l'uso all'Utilizzatore;
2. La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi;
3. In caso di dubbi circa il corretto uso del marchio, l'Utilizzatore deve contattare Kiwa Cermet per un parere ed una valutazione formale dei casi specifici;
4. Il marchio deve essere riportato unitamente alla norma, citata con l'anno di edizione.
5. Il marchio deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;

6. Il marchio deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
7. Il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e garanzia di leggibilità.
8. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome dell'Utilizzatore.
9. Il Marchio di Certificazione può essere usato in:
 - a) Biglietti da visita
 - b) Carta da Lettere;
 - c) Targhe;
 - d) Siti Internet
10. Il marchio deve essere sempre utilizzato congiuntamente al nome dell'Utilizzatore, non può essere mai associato ad un nome di società, persone giuridiche o acronimi afferenti a studi professionali, bensì solo ed esclusivamente a persona fisica, eventualmente abbinato od in connubio al titolo di studio e comunque in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale;
11. Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sul suo effettivo campo di applicazione. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che Kiwa Cermet ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema in oggetto.
12. L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso o revocato (su decisione di Kiwa Cermet) automaticamente a seguito di provvedimenti di sospensione e/o revoca o alla scadenza naturale della certificazione;
13. In caso di reclami da parte di terzi sull'uso del marchio, una volta analizzati e verificati gli estremi della contestazione, vengono valutate le azioni da intraprendere e le eventuali sanzioni da comminare. Tutte le attività sono svolte in ottemperanza ai requisiti della procedura ricorsi e reclami di Kiwa Cermet.

7.7 Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Cermet viene consegnato all'Utilizzatore in formato elettronico e su richiesta in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni. Non è possibile un riporto parziale sia in termini grafici sia di contenuto. Il certificato può essere pubblicato in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona certificata non ad uno studio od a una società. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso. Non vi deve essere rischio che il certificato, riferito al professionista, venga confuso od associato alla certificazione di una società o studio di professionisti o ad altra entità diversa dal singolo professionista. Nel caso in cui il professionista sia socio o proprietario o dipendente o collaboratore di una società o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

Il tesserino plastificato e il timbro vengono forniti a pagamento su richiesta da parte dell'Utilizzatore. Le informazioni contenute nel tesserino e nel timbro sono analoghe a quelle contenute nel certificato.

Il tesserino plastificato, ove è riportato il Logo Kiwa Cermet viene consegnato all'Utilizzatore, e le informazioni in esso contenute sono quelle definite nello schema di certificazione di riferimento. Il timbro non può essere riprodotto se non esattamente come fornito e contiene almeno le seguenti caratteristiche:

- Riferimenti di Kiwa Cermet;
- Il nome e cognome della persona certificata;
- Norma di certificazione applicabile con anno di emissione;
- Il numero identificativo del certificato;

8. SORVEGLIANZA E RINNOVO

8.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

La durata della certificazione è stabilità in cinque anni dalla data di delibera del certificato, **annualmente** il professionista certificato deve produrre e trasmettere a Kiwa Cermet:

- Il modulo di Autodichiarazione per mantenimento MD_PRS_11_Mantenimento e le seguenti evidenze:
- Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale eseguito dall'interessato nella misura di almeno 6 ore di formazione formale o non formale all'anno (per un minimo di 30h/ quinquennio) riguardo a una o più delle 10 aree di competenza tra quelle citate in UNI 11644. Tale evidenza documentata è ammessa come valida se risponde ai seguenti criteri:
 - per la formazione formale e non formale: fa fede un attestato intestato al partecipante rilasciato da un Ente o Associazione di categoria che indichi dettagliatamente il programma di formazione e per ogni argomento le ore dedicate.
 - Evidenza documentata di conseguimento di almeno 10 ore di supervisione / anno (50 ore / quinquennio) in presenza di un mediatore familiare formatore e supervisore.
 - Evidenza di continuità professionale nel settore.
 - Assenza di violazioni del codice deontologico: in caso di assenza di segnalazioni negative pervenute a Kiwa Cermet, che saranno valutate di merito, è sufficiente una autodichiarazione da parte del professionista con sottoscrizione ai sensi del DPR 544/2000, da consegnare su richiesta di Kiwa Cermet annualmente.
 - Inoltre verrà richiesto al professionista certificato di dichiarare eventuali reclami ricevuti e di dare evidenza che questi siano stati trattati secondo la corretta pratica professionale. Il Mediatore Familiare dovrà dimostrare di essere in grado di aver gestito in maniera consona il reclamo ricevuto da parte del mediando.
 - Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema.

Inoltre ai fini del mantenimento della certificazione il professionista non deve aver ricevuto da Kiwa Cermet nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

Allegato alle evidenze che il professionista deve produrre per confermare il mantenimento dei requisiti di certificazione dovrà essere sempre prodotta un'autodichiarazione ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000 attestante la verosimiglianza delle evidenze; in tal caso le evidenze potranno essere verificate da funzionari Kiwa Cermet debitamente incaricati al controllo della documentazione professionale.

Come evidenze dei crediti formativi richiesti saranno ritenute valide anche le dichiarazioni rilasciate dalle Associazioni Professionali del settore, che operano conformemente a quanto previsto dalla legge 4 del 14/01/2013 e risultano iscritte nell'apposito elenco delle associazioni delle professioni non regolamentate, pubblicato dal Ministero dello Sviluppo Economico.

8.2 Requisiti per il rinnovo quinquennale della certificazione

La durata della certificazione è stabilità in **cinque (5) anni** dalla data di delibera del certificato.

Al quinto anno di rinnovo della certificazione, il professionista è tenuto a produrre:

- Evidenza dell'aggiornamento professionale eseguito (30 ore minimo nel quinquennio)
- Evidenza di continuità professionale nel settore.
- Evidenza documentata di conseguimento di almeno 10 ore di supervisione / anno, cioè minimo 50 ore quinquennio.
- Conferma di comportamento conforme² al codice deontologico: autodichiarazione da parte del professionista con sottoscrizione ai sensi del DPR 445/2000, da consegnare su richiesta di Kiwa Cermet annualmente.
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti.

² Si intende persona che non ha procedimenti penali pendenti

Il professionista certificato che decida di non rinnovare la certificazione deve darne comunicazione per raccomandata o per posta certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza della certificazione (indicata nel certificato).

Se nel periodo di validità della certificazione, mutate condizioni del contesto lavorativo, professionale o normativo impongono una revisione del profilo professionale, Kiwa Cermet comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento della certificazione.

Come evidenze dell'aggiornamento professionale richiesto saranno ritenute valide anche le dichiarazioni rilasciate dalle Associazioni Professionali del settore, che operano conformemente a quanto previsto dalla legge 4 del 14/01/2013 e dal Decreto legislativo 13/2013 e risultano iscritte nell'apposito elenco delle associazioni delle professioni non regolamentate, pubblicato dal Ministero dello Sviluppo Economico.

9. SANZIONI

Per il mantenimento della certificazione, il professionista certificato deve esercitare la propria professione nel rispetto del codice deontologico e deve soddisfare i requisiti stabiliti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione.

Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale in modo onesto retto e probo può generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato. Cause delle sanzioni possono essere:

- 1) reclamo non correttamente risolto, attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
- 2) perdita dei requisiti per il mantenimento/rinnovo;
- 3) mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 4) mancato pagamento delle quote di iscrizione, mantenimento e rinnovo;
- 5) errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione/certificato/tesserino o timbro.

| Kiwa Cermet, vagliata la documentazione prodotta e verificata l'oggettiva responsabilità, decide i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, le sanzioni sono comminate in misura della gravità dell'evento scatenante. A tale decisione il professionista certificato può presentare ricorso, secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato il professionista si impegna a non utilizzare il marchio di certificazione, a non pubblicizzare la propria certificazione e a riconsegnare il tesserino-certificato ed il timbro, se in suo possesso.

| Il Professionista al quale sia stato revocato il certificato può ripresentare Domanda di Certificazione non prima di 6 mesi dalla data di revoca, a condizioni che siano state rimosse o risolte le cause originanti la decisione di revoca.

| Il certificato viene revocato anche in caso di formale rinuncia da parte del professionista certificato, con lettera raccomandata o mail certificata; nel caso di rinuncia nell'anno del rinnovo della certificazione, tale rinuncia deve essere comunicata a Kiwa Cermet entro tre mesi dalla scadenza della certificazione.

10. SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Non è consentito il trasferimento di certificazioni di personale da un organismo di certificazione ad un altro, pertanto in caso di richiesta di un candidato in possesso di certificazione rilasciata da altro ente di certificazione, l'iter di certificazione da applicare sarà quello completo descritto ai precedenti paragrafi, senza alcuna semplificazione.

11. RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA

| Periodicamente, con cadenza almeno triennale Kiwa Cermet, con il supporto di adeguati professionisti competenti, rivede la documentazione di schema per verificarne la corrispondenza alle normative, leggi, prassi professionali per garantire la validità delle specifiche professionali.

| Kiwa Cermet vigila sull'uso delle prove d'esame garantendo una adeguata varietà delle stesse, in modo da mitigare i rischi derivanti da un utilizzo ripetuto degli stessi materiali d'esame.

| In funzione delle modifiche al contesto normativo e/o legislativo di riferimento, dei risultati degli esami e del monitoraggio periodico degli stessi, il Direttore di riferimento può stabilire di rivedere la documentazione di esame e la composizione delle prove anche prima della scadenza triennale sopra indicata.

12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

Il candidato, il professionista certificato o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa Cermet, possono segnalare ricorsi alla struttura Kiwa Cermet in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

12.1 Reclami

Il richiedente, il candidato e il professionista certificato possono presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Kiwa Cermet.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di Kiwa Cermet.

Kiwa Cermet provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

12.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione presa da Kiwa Cermet nell'ambito dell'iter di Certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc., esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

12.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.