

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
3	Aggiornamento Loghi e revisione generale del documento	2019-07-19
2	§ 6.1.2: inserito il paragrafo relativo ai requisiti di conoscenza informale in quanto requisiti indispensabile per la UNI EN ISO 17024	01-03-2018
VERIFICA		Direzione Qualità & Industrializzazione Maria Anzilotta <i>Firma su cartaceo</i>
APPROVAZIONE		Chief Operating Officer Giampiero Belcredi <i>Firma su 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 di questa procedura è descrivere tutte le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione **“Figura Professionale del Naturopata”** creato in conformità alla norma UNI EN ISO 17024, alla norma UNI 11491, ai regolamenti nazionali e internazionali ai quali essa si riferisce.

La presente procedura si applica alle attività di certificazione delle professioni per lo schema **“Naturopata”** 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
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- Codice Deontologico
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione

## 2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

Documento <sup>(*)</sup>	Origine	Ente emittente	Descrizione
<b>11491</b>	Esterna	UNI	Normativa specifica di schema
<b>17024</b>	Esterna	UNI CEI EN ISO/ IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
<b>Legge 4</b>	Esterna	D.lgs	Legge sulle professioni non organizzate

(\*) Le citate norme si intendono riferite alla versione in vigore.

## 3 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO <sup>1</sup>

*Il Naturopata è un professionista che opera nei campi della salute per il ripristino della spontanea capacità di autoregolazione della persona, per l'educazione alla salute e per la riscoperta e la valorizzazione delle risorse vitali proprie di ogni individuo in ambito sociale e ambientale.*

### 3.1 Descrizione sintetica del profilo

*Il compito del naturopata è di contribuire al miglioramento della qualità della vita delle persone, operando al fine di mantenere e/o ristabilire il loro stato di salute inteso nella sua globalità e considerando l'individuo come entità indivisibile sul piano fisico, energetico, psicoemotivo e spirituale. Egli si avvale di tecniche specifiche per coadiuvare i processi fisiologici naturali, stimolare la forza vitale, assecondare la spontanea capacità dell'organismo di autoregolarsi per raggiungere l'omeostasi. Considerati gli aspetti costituzionali e familiari dell'individuo, le influenze ambientali e sociali, il naturopata si adopera, inoltre, per favorire la capacità della persona di ripristinare il suo equilibrio sistemico.*

*Per svolgere i propri compiti il naturopata opera in autonomia e indipendenza professionale e può collaborare in modo sinergico con le figure sanitarie e gli operatori della salute, fornendo consulenze al cliente ed assumendo un ruolo di primaria importanza nell'integrazione con eventuali altri approcci.*

<sup>1</sup> le parti di testo in corsivo sono riprese dalla norma UNI 11491

*Il naturopata utilizza tecniche e discipline naturali ed energetiche, consiglia rimedi salutistici, propone cambiamenti favorevoli dello stile di vita, dell'alimentazione e delle relazioni con l'ambiente circostante, pratica trattamenti manuali e/o con supporti bioelettronici e specifici, che stimolano le capacità reattive della persona.*

### 3.2 Ambiti di intervento

*L'ambito di lavoro del naturopata risiede nelle aree non mediche, non rientrando nel suo campo d'intervento né la diagnosi e cura di patologie, né la prognosi, né la prescrizione di farmaci a scopo terapeutico.*

*Il naturopata considera elemento fondamentale per la sua attività la piena responsabilità consapevolezza e partecipazione del cliente e ha il dovere dell'aggiornamento e della formazione professionale permanente, onde garantire il continuo adeguamento delle sue conoscenze e competenze.*

*L'attività del naturopata si esplicita nei settori fondamentali di seguito elencati:*

- I. La valutazione non nosologica dello stato generale dell'individuo attraverso: classificazione costituzionale e di terreno, kinesiologia applicata, iridologia, strumenti bioelettronici, ecc.*
- II. Igiene ed educazione, in ambito personale (conoscere e gestire il proprio equilibrio sistemico indicando i comportamenti più idonei da seguire, stili di vita, alimentazione naturale, igiene, esercizio fisico, ecc.) e in ambito collettivo e ambientale (informazione sugli impatti ambientali, inquinamento, elettrosmog, sostanze nocive per la salute, ecc.)*
- III. Trattamenti: trattamento manuale bioenergetico, le metodiche di riequilibrio energetico, le tecniche di respirazione, di meditazione, di rilassamento, svolti sia individualmente sia in gruppo*
- IV. Consigli di rimedi e consulenza sull'impiego di preparati, integratori alimentari, prodotti con qualità e caratteristiche naturali e salutistiche, come previsto dalla legislazione vigente. I consigli non riguardano medicinali e farmaci a scopo terapeutico.*

### 3.3 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

L'inquadramento della professione per il Naturopata, come da EQF, deve essere: 5

## 4 CODICE DEONTOLOGICO

Il professionista certificato deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG\_PRS Codice Deontologico scaricabile dal sito internet [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)

In aggiunta, con la stessa sottoscrizione al codice deontologico Kiwa Cermet Italia, il professionista certificato si impegna implicitamente ad attenersi ai comportamenti etici descritti in appendice A alla norma UNI 11491 "Aspetti etici e deontologici applicabili" che costituiscono insieme al codice deontologico di Kiwa Cermet Italia un unicum.

## 5 COMUNICAZIONE

Le informazioni e comunicazioni da e verso il candidato o il professionista certificato, avvengono attraverso i canali indicati nel modulo di iscrizione *MD\_PRS\_02\_NAT* nel quale il candidato è chiamato a validare i suoi riferimenti. In

misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica certificata, 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.

## 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 esami (es. carenza nella deambulazione) in modo da garantire l'accesso alle sedi d'esame.

#### 6.1.2 Formazione Formale, Informale e non formale

La formazione del Naturopata può avvenire in ambito formale, non formale e informale.

##### Formale

- Diploma di Scuola Media Superiore

##### Non Formale

Percorso formativo in una scuola di naturopatia con

- 2 anni di studio a tempo pieno
- di almeno 1500 ore, di cui 400 ore di tirocinio clinico

##### Informale

Il candidato deve dimostrare esperienza professionale continuata di almeno 1 anno nell'esercizio della professione

#### 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.

Competenze Tecnico/professionali	Abilità	Conoscenze
Il Naturopata è in grado di:	Il naturopata possiede le seguenti abilità relative a ciascuna competenza:	Il Naturopata, in base al tipo di orientamento e di specializzazione, possiede diverse conoscenze tra quelle di seguito elencate e suddivise per aree (le seguenti conoscenze sono in comune a tutte le competenze)
1) VALUTARE Valutazioni non nosologiche dello stato generale di salute dell'individuo considerato come entità globale e individuale sui diversi piani dell'esistenza	a) Osservare e percepire il disagio, la difficoltà, le alterazioni funzionali globali e specifiche. b) Interpretare i bisogni e gli obiettivi di miglioramento della salute in modo interdisciplinare. c) Utilizzare metodi e strumenti tipici della naturopatia d) Individuare eventuali sinergie con altri professionisti della salute	<u>Ambito delle conoscenze di base</u> - Fisica, Chimica e Biochimica - Embriologia - Anatomia - Fisiologia - Alterazioni funzionali umane - Farmacodinamica dei principi attivi naturali - Elementi di Psicologia generale e della relazione
2) CONSIGLIARE RIMEDI Consigli sull'impiego di preparati, integratori alimentari, prodotti con qualità	a) Individuare e personalizzare i rimedi per il caso specifico della persona	- Antropologia fisica e culturale e Scienze dell'uomo

Competenze Tecnico/professionali	Abilità	Conoscenze
e caratteristiche naturali e salutistiche	b) Individuare eventuali conflitti e/o sinergie con altri rimedi, trattamenti e situazioni di vita c) Spiegare i meccanismi di interazione funzionale biologica ed energetica dei rimedi e la loro sinergia o i conflitti con altri rimedi, trattamenti o situazioni di vita d) Illustrare e spiegare la modalità di assunzione dei rimedi e) Individuare eventuali sinergie con altri professionisti della salute	<u>Ambito delle conoscenze caratterizzanti e specialistiche</u> - Biotipologie e Costituzioni - Iridologia - Kinesiologia - Nutrizione, Alimentazione naturale e Tecniche di riequilibrio alimentare - Aromaterapia - Fitocomplementi e Gemmoderivati - Rimedi floreali - Oligoelementi e Diatesi - Spagiria - Riflessologie
3) CONDURRE TRATTAMENTI Trattamenti manuali e/o supporti tecnologici bioelettronici e specifici, che stimolano le capacità relative della persona: trattamento manuale bioenergetico; riequilibrio energetico; stimolazione cognitiva; comportamentale e sensoriale, respirazione; mediazione, rilassamento. Trattamenti eseguiti sia individualmente che in gruppo. Consigli per l'autotrattamento.	a) Individuare e personalizzare i trattamenti per il caso specifico della persona b) Individuare eventuali conflitti con altri rimedi, trattamenti o situazioni di vita c) Spiegare i meccanismi di interazioni funzionale biologica ed energetica dei trattamenti e la loro sinergia o i conflitti con altri rimedi, trattamenti o situazioni di vita d) Condurre i trattamenti non invasivi sulla persona e) Illustrare e spiegare la modalità di autotrattamento eventualmente con i rimedi f) Individuare eventuali sinergie con altri professionisti della salute	- Igienistica e Naturoigenismo (idro-termo-fango trattamenti, ecc.) - Fisiognomica - Morfopsicologia - Naturopatia di risonanza (colori, aromi, musica, cristalli, ecc.) - Metodi di riequilibrio energetico e di stimolazione cognitiva, comportamentale e sensoriale - Geobiologia, geopatìa, Feng Shui - Decodifica biologica, simbolica e archetipale del corpo umano - Riequilibrio posturale - Tecniche di movimento corporeo - Tecniche di comunicazione - Tecniche di trattamento manuale energetico (tuina, shiatsu, digitopressione, ecc.) - Tecniche di meditazione, respirazione, visualizzazione e rilassamento
4) FARE PREVENZIONE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE Interventi rivolti ad accrescere la conoscenza di sé stessi e la capacità di autogestione nell'ambito personale, collettivo e ambientale: conoscere e amministrare il proprio equilibrio sistemico, assumere un comportamento funzionale, uno stile alimentare naturale, igiene, esercizio fisico più adatto alla persona; informazione sugli impianti ambientali; inquinamento; elettrosmog; sostanze nocive per la salute, ecc.; contribuire allo sviluppo sostenibile e al mantenimento dell'ecosistema	a) Fornire un programma di conoscenze e strumenti per mantenere lo stato di salute ed evitare la sua alterazione b) Comunicare e trasmettere i principi salutistici c) Intervenire in un rapporto con i singoli e/o con i gruppi d) Programmare e pianificare eventi, modalità, strumenti, consulenze finalizzate alla trasmissione dei saperi anche in ambito didattico e) Individuare eventuali sinergie con altri professionisti della salute	- Fondamenti delle Medicine tradizionali e popolari - Istituzioni di Naturopatia - Naturopatia applicata - Tecniche e strumenti di valutazione naturopatica - Fondamenti delle medicine energetiche (medicina tradizionale cinese, ayurvedica, omeopatia, antroposofica e omeosinergica, ecc.) - Storia e Filosofia della Naturopatia  <u>Ambito delle conoscenze integrative-complementari</u> - inglese scientifico - Primo soccorso - Legislazione applicabile - Deontologia - Etica e bioetica Management naturopatico - Tecniche di comunicazione efficace

## 7 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Attività	Esecutore	Output
Domanda di certificazione	Candidato	MD_PRS_02_NAT_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 Registro	Customer Care di Kiwa Cermet	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro Kiwa

### 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](http://www.kiwa.it) o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con il Customer Care di Kiwa Cermet. Il presente schema è disponibile sul sito 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\_NAT\_Iscrizione**, ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a Kiwa Cermet e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nello schema "Naturopata", nel regolamento di certificazione e nei documenti eventualmente in essi citati.

La domanda di certificazione contiene l'informativa 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 e formazione per come richiesti ai paragrafi precedenti a supporto del CV;
- Autocertificazione 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, insieme agli aggiornamenti professionali ed eventuali reclami e loro gestione (si veda a seguire) costituisce il "fascicolo" del candidato che sarà conservato da Kiwa Cermet e rispetto al quale il professionista certificato dovrà garantire aggiornamento periodico.

Il Customer Care Kiwa Cermet darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da produrre.

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

I requisiti per accedere all'esame sono quelli previsti dalla norma UNI 11491 e sono indicati nella presente procedura di schema.

Il Customer Care esegue l'analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne verifica la completezza e la congruenza, i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo *MD\_PRS\_03\_Schema\_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 nel caso in cui il candidato non abbia 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 esaurienti e al pagamento delle tariffe.

Una volta fissata la data della sessione di esame, il Customer Care, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, comunica per iscritto a tutti i candidati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale riacquiescenza 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 conflitto 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. La commissione viene composta da un numero di esaminatori tale da non superare la soglia di un esaminatore ogni 10 iscritti, casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa Cermet e adeguatamente motivati (sede disagiata, iscrizioni tardive, condizioni di urgenza). In caso di commissioni costituite da più di un esaminatore viene eletto un Presidente, nel caso di un unico Esaminatore, questi 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**

Il programma delle prove si compone di 3 tipologie di prove:

1. Prova scritta a risposte chiuse;
2. Prova scritta su casi di studio,
3. Prova orale.

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

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.



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 candidati, registrazione.
10.00	Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni relative a comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle Persone durante lo svolgimento delle prove.
10.30	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta a risposte chiuse
11.30	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta su casi di studio
12.30	Correzione degli elaborati e preparazione calendario prove orali
13.30	pausa ristoro
14.00	Avvio prove orali – (minimo 20 minuti a candidato)
18.30	Redazione Verbale finale

### **7.3.3 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 preventivi con il Customer Care di Kiwa Cermet, che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al candidato su indicazione del proprio responsabile.

### **7.3.4 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili**

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultabile alcun documento scritto o elettronico, dispositivi quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione 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.

### **7.3.5 Esecuzione Delle Prove**

#### *7.3.5.1 Prova scritta a risposte chiuse*

Le domande della prova teorica scritta sono a risposta chiusa con 3 alternative, di cui una sola esatta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte.

Al candidato vengono sottoposte 40 domande e 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.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando il 70% di risposte corrette.

#### *7.3.5.2 Prova scritta su casi di studio*

Al candidato viene proposta una situazione reale attinente alla specifica attività professionale. Egli dovrà fornire una risposta appropriata.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 70% di risposte corrette

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

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte. La commissione valuta le risposte del candidato sull'indicazione definite dalla griglia di riferimento.

### 7.3.5.3 *Prova Orale*

La commissione esegue una serie di domande, orientativamente fino a 3 sui temi professionali in modo da verificare la competenza professionale del candidato. Le domande possono prendere spunto dalle prove precedentemente eseguite.

L'insieme delle prove deve dare una ragionevole copertura dell'insieme delle competenze che afferiscono alla professione.

Il tempo minimo di durata della prova orale è di 20 minuti a candidato.

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte. La commissione valuta le risposte del candidato sulla indicazione definita dalla griglia di riferimento.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 70% di risposte corrette

### 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
	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.

### 7.3.5.4 *Valutazione Complessiva delle prove*

Tutte le prove scritte e la prova orale, devono raggiungere il punteggio del 70% di risposte esatte.

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 Cernet.

Se il candidato ha superato una sola delle due prove scritte, non è ammesso all'esame orale, tuttavia la prova superata rimane valida per un anno, trascorso il quale dovrà ripetere l'esame per intero.

Se il candidato ha superato entrambe le prove scritte (domande + caso di studio) ma non quella orale, potrà ripetere la prova orale entro un tempo massimo di 5 mesi. Superato tale termine dovrà ripetere l'esame per intero.

### 7.3.6 **Redazione 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 attrezzature o strumentazione d'esame.

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

## 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](http://www.kiwa.it) dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento (in caso di schema accreditato). 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

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 e relativo codice fiscale;
3. Norma di certificazione applicabile ed anno di emissione;
4. Il numero identificativo del certificato;
5. Riferimento allo schema di certificazione;
6. Data di rilascio della certificazione; data di ultima modifica e data di scadenza del certificato;

La durata della certificazione è stabilita 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\_PR\_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

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

Il professionista certificato da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato) presentate nelle figure 1.

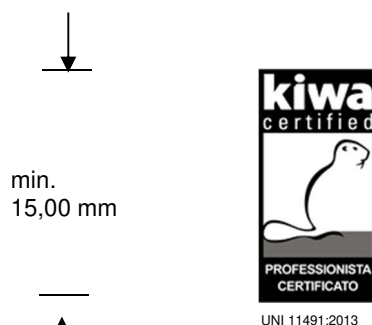


Fig. 1

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 Professionista operante nell'ambito del trattamento e della protezione dei dati personali
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;

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 informazioni:

- 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 certificazione ha una durata di **cinque anni** dalla data di delibera del certificato, al terzo anno 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 20 ore di formazione formale o non formale nel triennio riguardo a una o più aree di apprendimento tra quelle citate in UN 11491 §4.3. 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 che indichi dettagliatamente il programma di formazione e per ogni argomento le ore dedicate
  - Per la formazione informale: autodichiarazione sottoscritta ai sensi DPR 445/2000 che indica gli argomenti di lettura (titolo di articoli, riviste, filmati) e loro durata, ovvero durata di frequentazione ad eventi dai contenuti attinenti : fa fede un attestato di presenza (ad esempio: biglietto di ingresso), il programma con durata e titolo argomenti rilasciato dall'Ente Organizzatore degli eventi , o anche un filmato auto-ripreso su supporto informatico purché sufficiente a dimostrare la verosimiglianza di durata e contenuti attinenti al requisito
- Evidenza di continuità professionale nel settore;
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti;
- 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.

Le evidenze che il professionista deve produrre per confermare il mantenimento dei requisiti di certificazione potranno essere prodotte con un'autodichiarazione ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000, 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 della Giustizia.

### 8.2 Requisiti per il rinnovo triennale della certificazione

La durata della certificazione è stabilita in **cinque anni** dalla data di delibera del certificato.

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

- Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale eseguito dall'interessato nella misura di almeno 30 ore di formazione formale o non formale nel quinquennio riguardo a una o più aree di apprendimento tra quelle citate in UN 11491 §4.3. 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 che indichi dettagliatamente il programma di formazione e per ogni argomento le ore dedicate
  - Per la formazione informale: autodichiarazione sottoscritta ai sensi DPR 445/2000 che indica gli argomenti di lettura (titolo di articoli, riviste, filmati) e loro durata, ovvero durata di frequentazione ad eventi dai contenuti attinenti : fa fede un attestato di presenza (ad esempio: biglietto di ingresso), il programma con durata e titolo

argomenti rilasciato dall'Ente Organizzatore degli eventi , o anche un filmato auto-ripreso su supporto informatico purché sufficiente a dimostrare la verosimiglianza di durata e contenuti attinenti al requisito

- Evidenza di continuità professionale nel settore.
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti;

Nel caso in cui l'iter di mantenimento della certificazione, durante i 5 anni di certificazione, abbia presentato delle carenze oggettive, la persona certificata dovrà sostenere nuovamente il solo esame orale seguendo i criteri adottati per la prova orale di prima 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 della Giustizia.

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, la Direzione Certificazione comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento della certificazione.

## 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 dell'iscritto con lettera raccomandata o mail certificata entro tre mesi prima della scadenza. 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](http://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*.