

| STATO DELLE REVISIONI | | |
|-----------------------|--|--|
| rev. n° | SINTESI DELLA MODIFICA | DATA |
| 2 | Aggiornamento dei Loghi e revisione generale del documento | 2019-07-19 |
| 1 | Meglio esplicitati i paragrafi: prerequisiti, le modalità d'esame, rinnovo e mantenimento Aggiornamento generale del documento per allineamento a tutti gli altri schemi di certificazione. | 2017-11-20 |
| VERIFICA | | Direttore 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 CERTIFICATO
- 9 USO DEL MARCHIO KIWA CERMET
- 10 USO DEL CERTIFICATO, DEL TESSERINO PLASTIFICATO, DEL TIMBRO
- 11 SORVEGLIANZA E RINNOVO
- 12 SANZIONI
- 13 SUBENTRO AD ALTRO ENTE
- 14 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
- 15 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 dei profili professionali della funzione Risorse Umane delle organizzazioni. Creato in conformità alla Prassi di riferimento UNI/PdR 17:2016, alla norma UNI EN ISO 17024 ed ai regolamenti nazionali e internazionali ai quali essa si riferisce.

La presente procedura si applica alle attività di certificazione delle professioni per lo schema che denominiamo genericamente "HR" 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.

L'insieme dello schema base e della UNI/PdR 17:2016 saranno d'ora in avanti definiti genericamente col termine: "Schema di Certificazione" abbreviato in Schema ove opportuno per necessità di sintesi.

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
- 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.

Il presente documento deve essere usato in abbinamento alla prassi di riferimento UNI/PdR 17/2016 che è di libero accesso dal sito UNI.

2. PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

La presente procedura definisce e si applica come schema base alle attività di certificazione della professione dei seguenti cosiddetti profili specifici:

- HR Director;
- HR Business Partner;
- HR Manager;
- HR Generalist;
- Recruiting Professional;
- Recruiting Specialist;
- HR Performance & Development Professional;
- Training Professional;
- Training & Development Specialist;
- Organizational Development Professional;
- Organization Development Specialist;
- HR Administration Professional;
- Industrial Relation Professional;

- HR Administration Specialist.

2.1 Descrizione sintetica del profilo

I profili professionali e i professionisti della funzione Risorse Umane svolgono funzioni professionali di valore nelle organizzazioni, intervenendo nei processi strategici che afferiscono alla gestione e sviluppo del personale al fine di ottenere prestazioni quali-quantitative di valore che garantiscano all'organizzazione un incremento della redditività. I professionisti della funzione Risorse Umane sono quelle figure partner con un'organizzazione nel gestire e valorizzare il capitale presente legando le politiche Risorse Umane alle logiche di business, al fine di moltiplicare gli obiettivi aziendali sprigionando il potenziale delle persone ed evidenziando i collegamenti tra le diverse istanze per intervenire azioni di crescita e potenziamento.

a. Ambiti di intervento

I profili professionali sono stati individuati e definiti con riferimento ai quattro centri di competenza delle organizzazioni:

- Ricerca e Selezione del personale (Recruiting & Selection);
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane (HR Performance & Development)
- Sviluppo organizzativo (Organizational Development)
- Amministrazione del personale e relazioni industriali (Personnel Administration & Industrial Relation).

b. 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 |

Nel contesto dell'EQF, le sotto elencate competenze dei profili professionali della funzione Risorse Umane descritte come teoriche e pratiche per i 4 centri di competenza, individuati dalla matrice, sono assimilabili al livello 5 per il profilo professionale di:

▪ HR Generalist

Sono assimilabili al livello 6 per il profilo di:

- Recruiting Specialist
- Training & Development Specialist
- Organizational Development Specialist
- HR Administration Specialist
- HR Business Partner
- HR Manager

Sono assimilabili al livello 7 per il profilo di:

- **Recruiting Professional**
- **Training Professional**
- **HR Development Professional**
- **Organizational Development Professional**
- **Industrial Relation Professional**
- **HR Administration Professional**
- **HR Director**

3. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

| Documento | Origine | Ente emittente | Descrizione |
|------------------------|---------|---------------------|---|
| UNI/PdR 17/2016 | Esterna | UNI | Normativa specifica di schema |
| 17024 | Esterna | UNI CEI EN ISO/ IEC | Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone |

(*) Le citate norme si intendono riferite alla versione 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

5. COMUNICAZIONE

Le informazioni e le comunicazioni da e verso il candidato (o il professionista certificato) avvengono attraverso i canali indicati nel modulo di iscrizione *MD_PRS_02_HR*, nella quale il candidato è chiamato a validare i suoi riferimenti. 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.

6. SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

6.1 Prerequisiti

I prerequisiti da soddisfare necessariamente da parte del candidato per poter accedere al processo di certificazione sono singolarmente dettagliati sotto e contenute *nell'appendice B della Prassi UNI/PdR 17:2016*:

a. HR DIRECTOR

Per accedere alla prova di valutazione per la certificazione di questo profilo, il candidato deve essere in possesso di **tre** dei seguenti prerequisiti:

1. Laurea di primo livello o equipollente e percorsi formativi su tematiche trasversali e tematiche di people management;
2. Un master executive o programma di alta formazione executive su competenze tecniche/comportamentali di ruolo;
NOTA Rientrano in questo criterio anche tutti quei percorsi per i quali il possesso del titolo di Laurea non è un requisito di accesso.
3. 12 anni di esperienza di cui:
 - 2 anni su specificità di ruolo

- 2 anni su HR Manager
- 8 anni su altro ruolo HR

4. Complessità organizzativa: 3° livello – alto livello di complessità organizzativa.

NOTA per 3° livello – alto livello di complessità organizzativa si intende una Organizzazione che presenti almeno 7 dei seguenti elementi:

- organizzazione con più di 250 dipendenti;
- rete commerciale/distribuzione interna;
- Ricerca e Sviluppo interna;
- produzione di beni e/o erogazione servizi (incluse società di consulenza che si rivolgono principalmente a clienti caratterizzati da alto livello di complessità organizzativa) interna;
- logistica interna;
- con sedi operative/commerciali distribuite sul territorio nazionale;
- con sedi operative/commerciali fuori dal territorio nazionale;
- azienda multinazionale;
- quotata in borsa;
- partecipata da fondi finanziari.

b. HR MANAGER, HR BUSINESS PARTNER

Per accedere alla prova di valutazione per la certificazione di questo profilo, il candidato deve essere in possesso di tre dei seguenti prerequisiti:

- 1.** Laurea di primo livello o equipollente e percorsi formativi su tematiche trasversali e tematiche di people management;
- 2.** Un master executive o programma di alta formazione executive su competenze tecniche/comportamentali di ruolo;
NOTA Rientrano in questo criterio anche tutti quei percorsi per i quali il possesso del titolo di Laurea non è un requisito di accesso.
- 3.** 8 anni di esperienza di cui:
 - 3 anni su specificità di ruolo
 - 5 anni su altro ruolo HR*NOTA Se in possesso del requisito 2, l'esperienza richiesta è di 6 anni.*

4. Complessità organizzativa: 2° livello – medio livello di complessità organizzativa

NOTA per medio livello di complessità organizzativa si intende una Organizzazione che presenti almeno 5 dei seguenti elementi:

- organizzazione da 50 a 249 dipendenti;
- rete commerciale/distribuzione interna;
- Ricerca e Sviluppo interna;
- produzione di beni e/o erogazione servizi (incluse società di consulenza che si rivolgono principalmente a clienti caratterizzati da medio livello di complessità organizzativa) interna;
- logistica interna;
- con sedi operative/commerciali distribuite sul territorio nazionale;
- azienda multinazionale.

c. HR ADMINISTRATION PROFESSIONAL, ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT PROFESSIONAL, TRAINING PROFESSIONAL, HR PERFORMANCE & DEVELOPMENT PROFESSIONAL, RECRUITING PROFESSIONAL, INDUSTRIAL RELATION PROFESSIONAL

Per accedere alla prova di valutazione per la certificazione di questi profili, il candidato deve essere in possesso di tre dei seguenti prerequisiti:

- 1.** Laurea di primo livello o equipollente;
- 2.** Percorsi formativi specialistici della durata totale non inferiore a 24 mesi sui quattro centri di competenza e tematiche trasversali e tematiche di people management;

3. Un master di I o II livello su competenze tecniche/comportamentali di ruolo (per esempio, master in gestione risorse umane e amministrazione del personale);

4. 8 Anni di esperienza di cui:

- 3 anni su specificità di ruolo
- 5 anni su altro ruolo HR

NOTA Se in possesso del requisito 3, l'esperienza richiesta è di 6 anni.

5. Complessità organizzativa: 3° livello – alto livello di complessità organizzativa.

d. HR ADMINISTRATION SPECIALIST, ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT SPECIALIST, TRAINING & DEVELOPMENT SPECIALIST, RECRUITING SPECIALIST

Per accedere alla prova di valutazione per la certificazione di questi profili, il candidato deve essere in possesso di tre dei seguenti prerequisiti:

1. Laurea di primo livello o equipollente;

2. Percorsi formativi specialistici della durata totale non inferiore a 18 mesi sui quattro centri di competenza e tematiche trasversali di people management;

3. Un master di I o II livello su competenze tecniche/comportamentali di ruolo (per esempio, master in gestione risorse umane e amministrazione del personale);

4. Anni di esperienza: 3 anni su specificità di ruolo;

NOTA Se in possesso del requisito 3, l'esperienza richiesta è di 2 anni.

5. Complessità organizzativa: 2° livello – medio livello di complessità organizzativa.

e. HR GENERALIST

Per accedere alla prova di valutazione per la certificazione di questo profilo, il candidato deve essere in possesso di tre dei seguenti prerequisiti:

1. Laurea di primo livello o equipollente;

2. Percorsi formativi specialistici della durata totale non inferiore a 18 mesi sui quattro centri di competenza e tematiche trasversali di people management;

3. Un master di I o II livello su competenze tecniche/comportamentali di ruolo (per esempio, master in gestione risorse umane e amministrazione del personale);

4. Anni di esperienza: 3 anni su specificità di ruolo;

NOTA Se in possesso del requisito 3, l'esperienza richiesta è di 2 anni.

5. Complessità organizzativa: 1° livello – basso livello di complessità organizzativa.

NOTA per basso livello di complessità organizzativa si intende una Organizzazione che presenti almeno 3 dei seguenti elementi:

-fino a 49 dipendenti;

- rete commerciale/distribuzione interna;

- Ricerca e sviluppo interna;

- produzione di beni e/o erogazione di servizi (incluse società di consulenza che si rivolgono principalmente a clienti caratterizzati da basso livello di complessità organizzativa) interna logistica interna.

7. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

| Attività | Esecutore | Output |
|--|------------------------------|--|
| Domanda di certificazione | Candidato | MD_PRS_02_HR_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 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 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_HR*, ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a Kiwa Cermet S.p.A. e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nello schema "Professionisti della funzione Risorse Umane", nella scheda del profilo specifico prescelto 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 e sottoscritto con richiamo agli articoli 46 e 76 ai sensi del DPR 445/2000 e alla legge sulla privacy;
- Analisi di assessment individuale rilasciato nei precedenti 18 mesi rispetto la data dell'esame. (tale analisi non può essere condotta dall'Ente di Certificazione ma può essere realizzato da terzi autorizzati in concomitanza dell'esame)
- Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza e formazione;
- 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 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 verifica 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 **solo** se il candidato ha prodotto la documentazione da cui si evince la soddisfazione dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione. Nel caso specifico l'unico documento che può essere presentato contestualmente all'esame o subito dopo è l'analisi di assessment individuale, senza tale documento l'iter di certificazione non potrà essere completato.

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

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 e dalle regole dello schema di certificazione. Il numero di Esaminatori dipenderà anche dal numero degli iscritti e dalle richieste dei settori di certificazione fatte dai singoli iscritti, tenendo in considerazione la durata prevista dalle regole dello schema per le prove scritte e gli esami orali. In ogni caso sarà garantito da Kiwa Cermet un numero adeguato di esaminatori tale da non superare la soglia di un esaminatore ogni 15 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. una prova scritta a risposte chiuse;
2. una prova scritta caso studio;
3. una prova orale.

La commissione può modificare la sequenza delle prime due prove a patto che la prova orale rimanga l'ultima prova.

Il Presidente 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 svolge l'esame per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

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

I candidati devono fornire al Customer Care di Kiwa Cermet notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, l'Esaminatore Incaricato determina le eventuali misure di intervento

NOTA: Per la sola figura dell'HR Director è possibile utilizzare la modalità del Grandparent (7.6 della prassi di riferimento UNI/PdR 17:2016) trattandosi di figura apicale di grande esperienza e integrando l'analisi del CV con una verifica sulla conoscenza della prassi di riferimento mediante questionario e una verifica di congruità tra il CV e la prassi stessa attraverso un colloquio orale.

Il programma di massima della sessione di esame si svolge generalmente come segue:

| Orario | Attività |
|--------|---|
| 9.00 | Identificazione candidati |
| 9.30 | Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami |
| 10.00 | Consegna ed Esecuzione della prova scritta |
| 11.00 | Correzione degli elaborati |
| 11.30 | Consegna ed Esecuzione caso studio |
| 12.00 | Correzione elaborati e preparazione calendario prove orali |
| 12.30 | Avvio prove orali – (ipotesi 20 min a candidato) La lista con la precedenza alle prove orali viene stilata dalla commissione in ordine alfabetico nel rispetto di eventuali esigenze manifestate dai candidati |
| 13.30 | Pausa ristoro |
| 14.30 | Proseguimento prove orali – (ipotesi 20 min a candidato) |
| 19.00 | Redazione Verbale finale |

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 del proprio responsabile.

7.3.5 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non sono consultabili documenti scritti o elettronici, dispositivi quali 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.

7.3.6 Composizione ed Esecuzione Delle Prove

Le prove vengono eseguite nella sequenza e nell'articolazione definite nella Prassi di Riferimento UNI/PdR 17:2016.

7.3.6.1 Prova Scritta a risposte multiple

La prova scritta si compone di 30 domande con 3 risposte fra le quali solo una è quella giusta.

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.

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

7.3.6.2 Prova Caso Studio

Tale prova prevede l'analisi e la risoluzione di n° 1 caso di studio tramite la proposta di una situazione reale attinente alla specifica attività professionale. Il candidato dovrà fornire una risposta appropriata al caso di studio che gli verrà proposto.

Il candidato ha a disposizione 30 minuti di tempo per svolgere la prova.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 70%.

7.3.6.3 Prova Orale

La prova orale consiste in una serie di domande, orientativamente fino a 3 strutturate sui temi professionali, che la commissione sottopone al candidato al fine di approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte e 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.

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 durata dell'esame orale è di minimo 20 minuti a candidato.

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. |

7.3.7 Valutazione Complessiva delle prove

Posto che siano state superate positivamente tutte le prove: la prova scritta, il caso studio e la prova orale, che devono raggiungere il punteggio minimo del 70% di risposte esatte singolarmente, la commissione informa il candidato dell'esito dell'esame, ricordando che se l'esito è risultato positivo, la delibera di certificazione finale spetta al comitato di delibera Kiwa Cermet.

Il non superamento di una delle tre prove previste, implica il termine con esito negativo complessivo dell'intero esame.

Il candidato potrà ripetere gratuitamente la prova d'esame 1 SOLA VOLTA entro sei mesi dalla prima sessione d'esame.

7.3.8 Redazione Verbale

Eseguite le valutazioni complessive di tutti i candidati, 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 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 dandone successivamente comunicazione ad CCREDIA 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.

8 CERTIFICATO

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

Il certificato contiene almeno le seguenti informazioni:

1. Riferimenti di Kiwa Cermet;
2. Nome, cognome della persona certificata e relativo codice fiscale;
3. Norma di certificazione applicabile ed anno di emissione;
4. Profilo di riferimento;
5. Numero identificativo del certificato;
6. Riferimento allo schema di certificazione;
7. Data di rilascio della certificazione; data di ultima modifica e data di rinnovo del certificato;

La durata della certificazione è stabilita in 3 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 in forma tesserino plastificato e il timbro, vengono consegnati al professionista certificato insieme al Certificato. Le informazioni contenute nel tesserino e nel timbro sono analoghe a quelle contenute nel certificato.

9 USO DEL MARCHIO KIWA CERMET

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 dovrà 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:
 - Biglietti da visita;
 - Carta da Lettere;
 - Targhe;
 - 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 sospensione o revoca o alla scadenza naturale della certificazione;
13. In caso di reclami da parte di terzi sull'uso del marchio, 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.

10 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;

11 SORVEGLIANZA E RINNOVO

11.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

Durante il periodo di validità della certificazione dalla data di emissione del certificato, **annualmente** il professionista deve produrre e trasmettere a Kiwa Cermet:

1. Il modulo di Autodichiarazione per mantenimento MD_PRS_11_Mantenimento/Rinnovo;
2. Evidenza del mantenimento dell'esercizio della propria attività professionale;
3. Assenza e/o corretta gestione di reclami;
4. Evidenza della partecipazione a corsi di aggiornamento tecnico specifico relativo al profilo professionale (massimo 48 ore in un anno di cui al massimo un 10% maturate in qualità di relatore).
5. Attestazione del bonifico a saldo della quota di mantenimento (Tariffario in allegato);

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.

NOTA: *Si ricorda che ogni 3 anni il soggetto certificato deve dimostrare di aver maturato almeno 72 ore di corsi di aggiornamento tecnico specifico relativo al profilo professionale.*

11.2 Requisiti per il rinnovo della certificazione

Alla scadenza della certificazione (3 anni) e quindi ai fini del rinnovo, prima della scadenza della stessa, la persona deve sostenere un nuovo esame orale almeno 60 giorni precedenti la scadenza del termine di validità per consentire la valutazione dei requisiti necessari per il rinnovo.

Le condizioni per il rinnovo della certificazione prevedono, inoltre, che il soggetto produca e trasmetta a Kiwa Cermet:

1. Il modulo di Autodichiarazione per rinnovo MD_PRS_11_Mantenimento/Rinnovo;
2. Evidenza del mantenimento dell'esercizio della propria attività professionale;
3. Assenza e/o corretta gestione di reclami;
4. Evidenza della partecipazione a corsi di aggiornamento tecnico specifico relativo al profilo professionale in cui si raggiungano le 72 ore richieste dalla Prassi, per l'intero triennio di certificazione;
5. Attestazione del bonifico a saldo della quota di rinnovo (Tariffario in allegato);
6. Superamento di una prova di esame orale volta a valutare le competenze acquisite negli aggiornamenti e i progetti realizzati nell'esercizio del proprio profilo professionale.

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).

Per tutta la durata del certificato il professionista deve essere disponibile, in caso di segnalazione giustificata da parte del committente, a sottoporre il proprio operato al giudizio dell'Organismo di Certificazione. In caso di riscontro positivo da parte dell'Organismo di Certificazione, di inadempienze rispetto agli obblighi legislativi cogenti, lo stesso provvederà all'eventuale sospensione o alla revoca del certificato di qualificazione.

La persona certificata può presentare ricorso contro i provvedimenti dell'Organismo di Certificazione.

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.

12 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, in occasione delle scadenze annuali della sorveglianza (mantenimento). Il professionista, deve produrre le evidenze stabilite nei requisiti oltre alle evidenze relative alla presa in carico e al trattamento di eventuali reclami e non conformità ed alle possibili azioni correttive intraprese per scongiurare il loro ripetersi.

Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale, in modo onesto retto e probato, può generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e il ritiro del certificato.

Causa 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;*
- 3) *Mancata osservanza del codice deontologico;*
- 4) *Mancato pagamento delle quote di certificazione;*
- 5) *Errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione.*

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.

13 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.

14 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 Divisione può stabilire di rivedere la documentazione di esame e la composizione delle prove anche prima della scadenza triennale sopra indicata.

15 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.

15.1 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.

15.2 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.

15.3 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*.