

STATO DELLE REVISIONI		
rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
5	Ridefinite alcune fasi del processo commerciale; altre modifiche minori	2024-01-08
4	Recepimento Regolamento Accredia	2022-12-19
VERIFICA		Responsabile Compliance Prodotto Laura Moro
APPROVAZIONE		Direttore Compliance e Affari Legali Maria Anzilotta

*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 .....	3
2	PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE.....	3
3	PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO .....	4
4	QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO .....	5
5	CODICE DEONTOLOGICO .....	5
6	COMUNICAZIONE .....	6
7	REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE.....	6
8	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	8
9	MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO) .....	17
10	SOSPENSIONE O REVOCÀ DELLA CERTIFICAZIONE.....	18
11	SUBENTRO AD ALTRO ENTE .....	19
12	RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA.....	19
13	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI .....	20
14	FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO.....	20
15	MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO .....	21

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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

I requisiti espressi nel presente regolamento fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (domanda di certificazione, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali*). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

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

In particolare, il presente regolamento definisce, o rimanda ai documenti che definiscono, univocamente:

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

## 2 PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa Cermet applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi candidato/a che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria.
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante regole e controlli formalizzati, tra cui:
  - Svolgimento delle attività di certificazione (esame, decisioni) assegnate a personale non avente alcun conflitto di interesse, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di eventuali conflitti, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio.
  - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
  - Netta separazione tra il personale che effettua gli esami e quello che partecipa alla decisione di certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 13 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi/e i/le propri/e esaminatori/esaminatrici, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy;

- e) Accreditamenti: Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento (in caso di servizio coperto da accreditamento); in tali casi Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

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

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

#### **3.1 Descrizione sintetica del profilo**

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

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

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

#### **3.2 Ambiti di intervento**

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

- 1) Comprendere la richiesta di intervento previa una prima sommaria analisi della situazione;
- 2) Informare dettagliatamente i mediandi sulla propria qualifica professionale e sugli obiettivi generali dell'intervento, onde evitare fraintendimenti con le altre professionalità;
- 3) Promuovere nei mediandi la ricerca di modalità adeguate ad affrontare l'evento separativo, con particolare riferimento ai figli;
- 4) Raccogliere e organizzare le richieste dei mediandi in modo dettagliato;
- 5) Considerare l'eventuale necessità di orientare i mediandi verso altri/altre professionisti/e con competenze specifiche;
- 6) Costruire con i mediandi l'ipotesi di lavoro sulla base degli obiettivi specifici proposti dai mediandi stessi;
- 7) Facilitare i mediandi nella costruzione di accordi da loro stessi direttamente negoziati;
- 8) Utilizzare procedure appropriate per l'eventuale stesura degli accordi raggiunti in mediazione familiare;
- 9) Agire nel rispetto dell'autonomia dei mediandi;
- 10) Focalizzare l'attenzione dei mediandi sul presente e sul futuro e sulla comune responsabilità genitoriale.

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

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

Definizione mediandi: Clienti, utenti della mediazione familiare.

<sup>1</sup> le parti di testo in corsivo sono riprese dalla norma UNI 11644: 2016

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

Il livello di competenze richiesto al Mediatore Familiare si colloca complessivamente al Livello 6 dell'EQF

(Raccomandazione 2008/C111/01)

### 4 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Documento	Origine	Ente emittente	Descrizione
<b>11644</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 norme citate si intendono nella loro revisione in vigore.

### 5 CODICE DEONTOLOGICO

Il/La professionista certificato/a 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 del codice deontologico Kiwa Cermet, il/la professionista certificato/a si impegna implicitamente ad attenersi ai comportamenti etici descritti in appendice A alla norma UNI 11644 "Aspetti etici e deontologici applicabili" che costituiscono un unicum insieme al codice deontologico Kiwa Cermet. In particolare, deve garantire quanto richiesto dalla Norma in ambito di Etica e Riservatezza del Mediatore Familiare.

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

- Intervenire in mediazioni che coinvolgano persone con cui ci sia o ci sia stato un precedente legame personale e/o professionale (rete familiare, amicale o lavorativa);
- Erogare ai propri clienti servizi che esulino dallo specifico della Mediazione Familiare;
- Accettare incarichi riservati alla legge in via esclusiva agli iscritti in ordini o collegi;
- Far pressione sui mediandi per ottenere la loro adesione ad un progetto non concordato liberamente.

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

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

## 6 COMUNICAZIONE

Le informazioni e le comunicazioni da e verso il/la candidato/a (o il professionista certificato) avvengono attraverso i riferimenti indicati nel modulo d'iscrizione all'esame, così come compilata dal candidato.

In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica ordinaria, all'indirizzo specificato dal/la candidato/a; nel caso in cui venga fornito, queste possono avvenire all'indirizzo di posta elettronica certificata segnalato dal/dalla candidato/a.

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

Il/La professionista certificato/a 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.

## 7 REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

### 7.1 Requisiti

#### 7.1.1 Idoneità

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

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

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

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

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

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

a) Per l'apprendimento Formale:

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

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

In alternativa alla soddisfazione del requisito a) precedentemente espresso, adeguata e documentata esperienza professionale almeno quinquennale nelle aree sociali, educative, psicologiche e sanitarie e tutte quelle esperienze professionali di gestione della conflittualità nell'area della famiglia, coppia e relazioni sociali; le esperienze professionali devono essere comprovate da un curriculum vitae correddato da evidenze documentate che comprovano le attività lavorative e formative che il/la candidato/a dichiara.

c) Superamento della analisi e verifica delle evidenze documentate di cui ai punti a) e/o b) precedenti.

d) Superamento del colloquio valutativo di ammissione.

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

- Nr. ore di lezioni teorico pratiche: non inferiore a 240, di cui il 70% minimo in ambito di mediazione familiare.
- Durata minima: biennale o annuale se di pari monte ore o superiore nel caso di professionisti/e in possesso di titolo di laurea.
- Obbligo di presenza durante ore di formazione: per tutte le ore di formazione in ambito di mediazione familiare.

- Obbligo di pratica guidata e supervisione didattica e professionale da parte di un mediatore familiare dotato di qualifica come formatore e supervisore, per una durata complessiva minima di 80 ore, e con almeno 20 ore di affiancamento al mediatore familiare supervisore.

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

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

\*Processo speciale punto 7.3.6.6 e 7.3.6.7

### **7.1.3 Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Trasversali e Tecnico Professionali**

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

<b>Compito specifico</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Competenze</b>
1. comprendere la richiesta di intervento previa una prima sommaria analisi della situazione	Approfondita conoscenza della teoria e pratica della mediazione familiare	Ricevere i mediandi per un primo sommario esame della richiesta, individuando con loro la fase dell'evento separativo e le eventuali criticità	Esercitare la professionalità di mediatore familiare in riferimento al codice deontologico
2. informare dettagliatamente i mediandi sulla propria qualifica professionale e sugli obiettivi generali dell'intervento per evitare fraintendimenti con altre professionalità	Conoscenza della normativa in materia di matrimonio, convivenza, separazione divorzio e filiazione  Conoscenza della normativa pertinente i diritti fondamentali dei minori  Conoscenza degli elementi fondamentali della pedagogia, questioni economiche e sociali, attinenti le tematiche della mediazione familiare	Raccogliere le informazioni necessarie per lo svolgimento della mediazione familiare	Essere chiari nell'illustrare e consegnare ai mediandi le informative sulla mediazione familiare
3. promuovere nei mediandi la ricerca di modalità adeguate ad affrontare l'evento separativo, con particolare attenzione ai figli	Conoscere l'epistemologia del conflitto, le sue implicazioni e i metodi di gestione	Favorire i mediandi nel cercare modalità per affrontare in modo costruttivo l'evento separativo e la riorganizzazione delle relazioni con particolare attenzione ai figli	Accompagnare i mediandi nel processo di identificazione delle modalità con cui affrontare l'evento separativo, con particolare riferimento ai figli e la relativa riorganizzazione familiare
4. raccogliere e riorganizzare le richieste dei mediandi in modo organizzato	Conoscere gli elementi necessari per la comprensione della domanda rivolta dai mediandi	Ricevere i mediandi per la comprensione della richiesta concordando con essi il tipo di percorso di mediazione familiare da effettuare	Facilitare i mediandi nella comprensione della tipologia della domanda da loro effettuata, pianificando con loro la cornice di intervento della mediazione familiare
5. considerare l'eventuale necessità di orientare i mediandi verso altri	Conoscere i vari interventi professionali relativi alla coppia e alla famiglia	Orientare i mediandi con sensibilità e rispetto verso altri	Accompagnare i mediandi nel comprendere le specificità dell'intervento professionale affinché

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

## 8. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

### 8.1 Domanda di Certificazione

Il/la candidato/a interessato/a a certificarsi con Kiwa può richiedere la modulistica da compilare, compreso il modulo di iscrizione all'esame di certificazione, accedendo al sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it) o contattando direttamente, telefonicamente od inviando una e-mail, la funzione commerciale della Certificazione delle Persone di Kiwa Cermet Italia.

La funzione commerciale invia al/alla candidato/a il modulo di iscrizione MOD R 01\_PRS\_MF, con il modulo MOD R 01\_PRS\_COSTI\_Costi Certificazione, in cui sono indicati i costi relativi ad ogni fase della certificazione, i criteri e le condizioni di pagamento e tutti i documenti contrattuali applicabili al presente schema di certificazione.

Il modulo di iscrizione (MOD R 01\_PRS\_MF), con il modulo MOD R 01\_PRS\_COSTI\_Costi Certificazione:

- deve essere inviato dal/della candidato/a a Kiwa Cermet completo di tutte le informazioni richieste, con anche firma del/della candidato/a e data di compilazione;
- ha valore contrattuale per i servizi che il/la candidato/a richiede a Kiwa Cermet e lo/la impegna al rispetto di tutti i requisiti illustrati nel presente regolamento di certificazione, nei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi, nel Regolamento Kiwa per la certificazione* e in altri documenti eventualmente in essi citati;
- contiene l'informatica sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da Kiwa Cermet, secondo la documentazione reperibile sul sito. Il/la candidato/a 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 alle prove di esame, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

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

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato e redatto con apposita dichiarazione riferita al D.P.R. 445 tipo la seguente: *Le presenti informazioni sono da me rese ai sensi degli artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000, consapevole ai sensi dell'art. 76 del citato Decreto delle responsabilità e sanzioni, previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia, in caso di dichiarazioni mendaci e formazione o uso di atti falsi;*
- Copia di un documento d'identità in corso di validità.
- Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza, formazione a supporto del CV.
- Superamento di corso specifico, come definito dalla Norma UNI 11644 paragrafo 6.1.2, riconosciuto da una Associazione regolarmente iscritta al MISE e/o da un Ente di Certificazione Accreditato.
- Evidenza, comprovata da Associazione regolarmente iscritta al MISE; dello svolgimento di 80 ore di pratica, di cui 20 di affiancamento a un mediatore familiare professionista (è da considerarsi valido l'attestato o una dichiarazione rilasciata direttamente dall'Associazione o dalla Scuola).
- Autocertificazione di affidabilità giuridica MD\_PRS\_10\_Dichiarazioni.
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (come da tariffario in vigore).

La documentazione deve essere inviata a Kiwa Cermet entro e non oltre una settimana prima della data definita per la sessione d'esame di certificazione.

La funzione commerciale di Kiwa Cermet darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al/alla candidato/a eventuali incompletezze e richieste di integrazioni.

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

Casi particolari, quali ad esempio iscrizioni tardive, devono essere autorizzati da Kiwa Cermet e adeguatamente motivati.

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

## 8.2 Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa Cermet verifica il possesso dei requisiti di accesso all'esame mediante l'analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne valuta la completezza e la congruenza; i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo MOD R 02\_PRS Valutazione.

In caso di dubbi, si confronta con personale esperto.

Completata l'analisi dei requisiti, il CC inserisce nel gestionale in uso l'anagrafica del/della candidato/a e la relativa documentazione fornita. Tale inserimento nel gestionale, con la conseguente generazione di spunta verde per completezza, è ritenuto comunque evidenza di verifica del possesso dei requisiti di accesso all'esame.

Qualunque sia l'esito dell'analisi dei requisiti, il corrispettivo indicato nel modulo MOD R 01\_PRS\_COSTI\_Costi Certificazione, per l'iscrizione e l'analisi requisiti, resta appannaggio di Kiwa Cermet.

### **8.3 Esame di Certificazione**

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata anche se il/la candidato/a non ha prodotto la documentazione da cui si evince la soddisfazione dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione, in questo caso il processo di certificazione non può essere concluso se l'Analisi dei requisiti non è terminata positivamente ed il/la candidato/a 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 comunica per iscritto, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, a tutti i/e candidati/e data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale ricusazione motivata degli/delle esaminatori/esaminatrici incaricati/e, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

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

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

#### **8.3.1 Gestione Riservatezza**

Il/La candidato/a si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di Kiwa Cermet. Il/La candidato/a che divulghi tutto o in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposto/a 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/dalla candidato/a 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.

#### **8.3.2 Commissione d'esame e eventuali Osservatori/Osservatrici**

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

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

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

In caso di commissioni costituite da più di un Esaminatore/Esaminatrice, viene eletto un/a Presidente, che - nel caso di unico/a Esaminatore/Esaminatrice - ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente. Il/La 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.

#### **8.3.3 Programma delle Prove**

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

##### **Primo livello**

L'esame di certificazione si compone di 3 prove:

1. Prova scritta con domande a risposte chiuse;

2. Prova pratica di role playing
  3. Prova orale mediante colloquio valutativo (discussione Tesi compilativa/ricerca, percorso di studi, casi condotti)
- La commissione può modificare la sequenza delle prove purché la prova orale risulti comunque l'ultima.

### **Secondo livello**

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

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

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

Il/la 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/delle partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

I/Le candidati/e 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/Le candidati/e devono fornire preventivamente a Kiwa Cermet notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, il/la Presidente determina le eventuali misure di intervento.

### **Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove**

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

#### **8.3.4 Identificazione candidati/e**

Il Customer Care di Kiwa Cermet provvede a consegnare la lista degli/delle iscritti/e, MOD PO 02\_01A\_PRS, alle prove d'esame al/alla Presidente della commissione. Tutti/e gli/le esaminatori/esaminatrici ne prendono visione segnalando i possibili conflitti d'interesse eventualmente constatati.

L'identificazione dei/delle 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 personale del Customer Care Kiwa Cermet che vaglia le richieste in tal senso dandone risposta al/alla candidato/a su indicazione del proprio responsabile.

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

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

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

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

### **8.3.6 Modalità di esecuzione delle Prove**

Le prove possono essere condotte sia in presenza che in remoto.

Gli esami da remoto sono ammissibili e sono consigliati ad esempio in situazioni di forza maggiore, quali ad esempio pandemie, guerre, etc.

In caso di richiesta da parte del/della candidato/a, in fase di iscrizione, di esecuzione dell'esame in modalità da remoto, Kiwa Cermet si riserva di accettare la domanda, previa valutazione della sussistenza delle condizioni di fattibilità.

Qualora la richiesta venga accolta, Kiwa Cermet informa il/la candidato/a in merito alle tecnologie da utilizzare al fine di garantire l'assenza di prassi fraudolente.

È possibile eseguire la prova scritta e/o orale da remoto solo se condotte con la supervisione, anche da remoto, di una persona imparziale incaricata da Kiwa Cermet. La prova orale deve essere condotta in tempo reale e in video conferenza per avere la garanzia sull'identità del/della candidato/a e sull'assenza di suggeritori/suggeritrici. Nel corso della prova il/la candidato/a deve sistemarsi in posizione tale da garantire il corretto e continuo monitoraggio e mantenere attivi il microfono e il video per tutta la durata dell'esame. Non è consentita la consultazione di siti internet e l'utilizzo di altri dispositivi elettronici.

Deve essere sempre garantita la connessione e l'esame non può subire interruzioni, a meno che queste non siano causate da un non corretto funzionamento della piattaforma stessa e per un breve lasso di tempo, in caso contrario la prova sarà annullata. Qualora vi sia un'interruzione, qualunque ne sia la causa, sarà facoltà di Kiwa verificare le cause e decidere le azioni da intraprendere. In caso di problemi di collegamento, che possono compromettere il controllo da parte di Kiwa Cermet, la prova è invalidata e riprogrammata.

Se il/la candidato/a si allontana dalla postazione, la prova d'esame viene invalidata.

Non sono ammissibili esami da remoto nel caso di prova pratica finalizzata alla valutazione di specifiche abilità manuali e di utilizzo di strumentazione / apparecchiature poiché è richiesto un controllo visivo diretto da parte dell'esaminatore/esaminatrice delle operazioni che il/la candidato/a deve compiere – sono escluse situazioni quali ad esempio casi-studio, role-play, prove pratiche con l'utilizzo di tecnologie IT.

### **8.3.7 Esecuzione Delle Prove: Primo Livello**

#### **8.3.7.1 Prova scritta a risposte chiuse**

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

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

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

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

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

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

### **8.3.7.2 Prova pratica: role-playing**

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

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

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

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

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

### **8.3.7.3 Prova Orale:**

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

I criteri di valutazione per la seguente prova sono rispettivamente:

- Coerenza dei contenuti e conclusioni della tesi con le discipline relative al programma formativo specifico del mediatore familiare
- Conformità del percorso ai requisiti espressi da UNI 11644 pertinenti
- Conformità degli elementi pertinenti la pratica guidata ai requisiti specificati dalla UNI 11644
- Dimostrazione di competenza del/della candidato/a sulla base della propria capacità di analisi e descrizione del caso/i di mediazione.

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

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

### **8.3.8 Esecuzione Delle Prove: Secondo Livello**

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

#### **8.3.8.1 Prova Orale**

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

La commissione intervista il/la candidato/a su 4 argomenti base:

Propria tesi/ricerca che ha presentato;

- Percorso studi del biennio;
- Pratica guidata e supervisione/i del caso/i condotto/i;
- Analisi del/i caso/i di mediazione/i familiare/i personalmente condotto/i dal/dalla candidato/a con la supervisione dei/delle formatori/formatrici;

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

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

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

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

#### Tabella valutazione prova orale

Valore	Ambito	Giudizio
0-29	<b>Comprensione domanda</b>	Il/La candidato/a non ha compreso la domanda
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il/La candidato/a mostra assenza di padronanza dell'argomento
30-49	<b>Comprensione domanda</b>	Il/La candidato/a ha compreso parzialmente la domanda
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il/La candidato/a mostra assenza di padronanza dell'argomento
50-69	<b>Comprensione domanda</b>	Il/La candidato/a ha compreso la domanda
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il/La candidato/a mostra una certa padronanza dell'argomento ma non ancora sufficiente
70-89	<b>Comprensione domanda</b>	Il/La candidato/a ha compreso pienamente la domanda
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta è completa ma non dettagliata. Il/La candidato/a mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
90-100	<b>Comprensione domanda</b>	Il/La candidato/a ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta è completa e dettagliata. Il/La candidato/a mostra ottima padronanza dell'argomento.

#### 8.3.8.2 Valutazione Complessiva delle prove

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

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

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

#### 8.3.8.3 Redazione del verbale

Eseguite le valutazioni complessive, il/la Presidente 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/delle candidati/e che hanno sostenuto l'esame, oltre ai/alle componenti della commissione, sottoscrittori/sottoscritteci 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.

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

#### **8.4 Delibera della certificazione**

Il personale deliberante di Kiwa Cermet, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal/dalla candidato/a, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi cioè se tutti 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 per gli schemi accreditati.

#### **8.5 Certificato**

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

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

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

Kiwa Cermet invia il certificato in formato elettronico, ai recapiti segnalati dal/dalla professionista nel modulo di iscrizione all'esame.

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 di certificazione.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

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

La durata della certificazione è 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, il/la candidato/a può ricevere anche:

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

Il costo relativo è indicato nel modulo MOD R 01\_PRS\_COSTI\_Costi Certificazione.

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.

#### **8.6 Uso del Marchio Kiwa Cermet e del Marchio Accredia**

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

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

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

**Fig. 1****Fig. 2**

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

Il/La professionista certificato/a 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/Utilizzatrice medesimo/a 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/Utilizzatrice;
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/Utilizzatrice 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/Utilizzatrice.
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/Utilizzatrice, 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 delle persone;
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/Utilizzatrice per lo schema in oggetto.
12. L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso o revocato (su decisione di Kiwa Cermet) automaticamente a seguito di provvedimenti di sospensione e/o revoca o alla scadenza naturale della certificazione;
13. In caso di reclami da parte di terzi sull'uso del marchio, una volta analizzati e verificati gli estremi della contestazione, vengono valutate le azioni da intraprendere e le eventuali sanzioni da comminare. Tutte le attività sono svolte in ottemperanza ai requisiti della procedura ricorsi e reclami di Kiwa Cermet.

## **8.7 Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro**

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Cermet viene consegnato all'Utilizzatore/Utilizzatrice 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/Utilizzatrice) 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/alla professionista, venga confuso od associato alla certificazione di una società o studio di professionisti o ad altra entità diversa dal/dalla singolo/a professionista. Nel caso in cui il/la professionista sia socio/a o proprietario/a o dipendente o collaboratore/collaboratrice 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/Utilizzatrice. 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/Utilizzatrice, 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.

## **9. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)**

### **9.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione**

**Annualmente** il/la professionista certificato/a deve produrre e trasmettere a Kiwa Cermet:

- Il modulo di Autodichiarazione per mantenimento MOD R 05\_PRS e le seguenti evidenze:
- Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale eseguito dall'interessato/a nella misura di almeno 6 ore di formazione formale o non formale all'anno (per un minimo di 30h/ quinquennio) riguardo a una o più delle 10 aree di competenza tra quelle citate in UNI 11644. Tale evidenza documentata è ammessa come valida se risponde ai seguenti criteri:
  - per la formazione formale e non formale: fa fede un attestato intestato al/alla partecipante rilasciato da un Ente o Associazione di categoria che indichi dettagliatamente il programma di formazione e per ogni argomento le ore dedicate.
- Evidenza documentata di conseguimento di almeno 10 ore di supervisione / anno (50 ore / quinquennio) in presenza di un mediatore familiare formatore e supervisore.

- Evidenza di continuità professionale nel settore.
- Assenza di violazioni del codice deontologico: in caso di assenza di segnalazioni negative pervenute a Kiwa Cermet, che saranno valutate di merito, è sufficiente una autodichiarazione da parte del/della professionista con sottoscrizione ai sensi del DPR 544/2000, da consegnare su richiesta di Kiwa Cermet annualmente.
- Inoltre, verrà richiesto al/alla professionista certificato/a di dichiarare eventuali reclami ricevuti e di dare evidenza che questi siano stati trattati secondo la corretta pratica professionale. Il Mediatore Familiare dovrà dimostrare di essere in grado di aver gestito in maniera consona il reclamo ricevuto da parte del mediando.
- Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema.

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

Allegato alle evidenze che il/la 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/dalle funzionari/e Kiwa Cermet debitamente incaricati/e al controllo della documentazione professionale.

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

## **9.2 Requisiti per il rinnovo quinquennale della certificazione**

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

- Evidenza dell'aggiornamento professionale eseguito (30 ore minimo nel quinquennio)
- Evidenza di continuità professionale nel settore.
- Evidenza documentata di conseguimento di almeno 10 ore di supervisione / anno, cioè minimo 50 ore quinquennio.
- Conferma di comportamento conforme<sup>2</sup> al codice deontologico: autodichiarazione da parte del/della professionista con sottoscrizione ai sensi del DPR 445/2000, da consegnare su richiesta di Kiwa Cermet annualmente.
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti.

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

## **10. SOSPENSIONE O REVOCÀ DELLA CERTIFICAZIONE**

Per il mantenimento della certificazione, il/la professionista certificato/a 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:

<sup>2</sup> Si intende persona che non ha procedimenti penali pendenti.

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

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

- 1) reclamo non correttamente risolto, attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del/della 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/la professionista certificato/a può presentare ricorso, secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato il/la 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/La Professionista al/alla 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/della professionista certificato/a, 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.

## **11. SUBENTRO AD ALTRO ENTE**

In caso di richiesta di trasferimento da altro Organismo di certificazione accreditato a Kiwa Cermet da parte di un/una professionista in possesso di un certificato in corso di validità, Kiwa Cermet si riserva di accettare la domanda, previa valutazione della richiesta.

In caso di accettazione della domanda di trasferimento, l'iter da seguire sarà quello di seguito descritto.

Il trasferimento può essere perfezionato in qualsiasi momento. Il/La professionista deve presentare richiesta a Kiwa Cermet allegando certificato in corso di validità e ultima dichiarazione di mantenimento (se applicabile).

Ai fini dell'esame documentale, per valutare la congruenza e la corrispondenza dei riferimenti tecnico-normativi adottati dall'Organismo di certificazione di provenienza con i propri necessario per il subentro, Kiwa Cermet deve avere a propria disposizione:

- i documenti inviati per richiedere la certificazione
- le registrazioni relative alle prove di esame sostenute
- il verbale dell'esame
- i documenti inviati per i mantenimenti annuali, se previsti
- una dichiarazione dell'Organismo di certificazione cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche o, in assenza (con evidenza di aver inoltrato richiesta), una dichiarazione ex DPR 445/2000 del candidato.

In caso di esito positivo, formalizzato su apposito documento, Kiwa Cermet rilascia al/alla richiedente un nuovo certificato che manterrà la scadenza di quello precedente e conterrà una dichiarazione in cui si chiarisce che il certificato precedente è stato emesso da altro Organismo di certificazione accreditato.

Kiwa Cermet informerà l'Organismo cedente del completamento del trasferimento.

## **12. RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA**

Periodicamente, con cadenza almeno triennale Kiwa Cermet, con il supporto di adeguati/e professionisti/e 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.

### **13. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI**

Il/La candidato/a, il/la professionista certificato/a 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.

#### **13.1 Reclami**

Il/La richiedente, il/la candidato/a e il/la professionista certificato/a 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/delle esaminatori/esaminatrici 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.

Per garantire imparzialità, tutti i reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

Kiwa Cermet stabilirà con il/la reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

#### **13.2 Ricorsi**

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

Il/La 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.

Per garantire imparzialità i ricorsi sono gestiti da funzioni non coinvolte nelle attività oggetto del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

#### **13.3 Contenziosi**

Qualsiasi controversia tra il Cliente e Kiwa Cermet, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

### **14. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO**

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal contratto con il Cliente, dandone comunicazione scritta al cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. Il cliente è comunque tenuto a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito dal contratto.

In caso il cliente voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

**15. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO**

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

Il cliente che non intenda accettare le variazioni può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.