Autenticert s.r.l.

Sede Legale: Strada La Penna n. 37 – 70126 – Bari

Autenticert Albania SHPK

Sede Legale: Tirana, Rruga Don Bosko, Trio Tower, Objekti 3, Shkalla 8, Kati 5

REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE

Rev	Data	Motivazione	Emissione	Approvazione
00	01/04/2025	Emissione	*DT*	*RGQ*
01	02/07/2025	Rilievi ACCREDIA	*DT*	*RGQ*
02	08/09/2025	Rilievi ACCREDIA	*DT*	*RGQ*
03	01/10/2025	Accreditamento DPA (Albania)	*DT*	*RGQ*
04	27/01/2026	Modifiche interne	*DT*	*RGQ*
05	06/03/2026	Modifiche interne: cambio sede legale Autenticert Albania shpk; modifica del par. 9.6 in "Mantenimento della certificazione e Processo di ricertificazione"; aggiunti i sotto-paragrafi 9.6.1 e 9.6.2	*DT*	*RGQ*

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 3
2. RIFERIMENTI NORMATIVI 3
3. DEFINIZIONI 3
4. CONDIZIONI GENERALI 5
4.1 Questioni Legali e Contrattuali 6
4.2 Responsabilità della decisione sulla certificazione 6
4.3 Gestione dell'Imparzialità 6
5. REQUISITI STRUTTURALI 6
5.1 Struttura organizzativa e gestionale 6
5.2 Struttura dell'organismo di certificazione in relazione alla formazione 7
6. REQUISITI DI RISORSE 7
6.1 Requisiti generali del personale 7
6.2 Personale coinvolto nelle attività di certificazione 8
6.3 Esternalizzazione 8
7. REQUISITI DI REGISTRAZIONE E INFORMAZIONE 8
7.2 Informazioni pubbliche 9
7.3 Riservatezza 9
7.4 Sicurezza 9
8. SCHEMI DI CERTIFICAZIONE 10
9. REQUISITI DI PROCESSO DI CERTIFICAZIONE 10
9.1 Procedura di Candidatura 10
9.2 Valutazione documentale 11
9.3 Esame e valutazione dei risultati 11
9.4 Rilascio della Certificazione 11
- Verifiche supplementari 12
- Voltura della Certificazione 12
- Trasferimento della certificazione 12
9.5 Sospensione, revoca o riduzione dell'ambito di certificazione 13
9.6 Mantenimento della certificazione e Processo di ricertificazione 14
9.6.1 Mantenimento e Sorveglianza della Certificazione 14
9.6.2. Processo di ricertificazione alla scadenza 14
9.7 Utilizzo di loghi e marchi 15
10. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI 15
10.1 RICORSI E RECLAMI 15
10.2 CONTENZIOSI 15

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento Generale (di seguito "Regolamento") stabilisce i requisiti generali, strutturali, per le risorse, per le registrazioni e le informazioni, per gli schemi di certificazione, per il processo di certificazione e per il sistema di gestione che l'Organismo di Certificazione Autenticert (di seguito "OdC") applica per la certificazione delle persone, in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 "Valutazione della conformità - Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione di persone" (di seguito "ISO 17024").

Lo scopo di questo Regolamento è di assicurare che l'OdC operi in modo competente, coerente e imparziale, fornendo fiducia a tutte le parti interessate riguardo alla validità e all'affidabilità delle certificazioni rilasciate.

Il presente Regolamento si applica a tutte le attività di certificazione di persone svolte dall'OdC, per tutti gli schemi di certificazione sviluppati o adottati, e a tutto il personale coinvolto, sia interno che esterno.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Regolamento è basato sui seguenti documenti normativi e legislativi:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012: Valutazione della conformità - Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione di persone.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020: Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali.
- RG-01 di Accredia - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale.
- RG-01-02 di Accredia - Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Personale.
- RG-09 di Accredia - Regolamento per l'utilizzo del Marchio Accredia

Per l'elenco completo dei riferimenti si faccia riferimento al Mod EDE 01 "Elenco Documenti Esterni"

3. DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento, si applicano i termini e le definizioni riportati nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:

3.1 Processo Di Certificazione: attività mediante il quale un organismo di certificazione determina che una persona soddisfa i requisiti di certificazione (3.3), tra cui la domanda, la valutazione, la decisione sulla certificazione, la ricertificazione e l'uso dei certificati (3.5) e dei loghi/marchi.

3.2 Competenza del sistema di certificazione (3.8) e altri requisiti relativi a specifiche categorie professionali o qualificate di persone.

3.3 Requisiti Di Certificazione: insieme di requisiti specificati, compresi i requisiti dello schema da soddisfare per stabilire o mantenere la certificazione.

3.4 Organizzazione: proprietario dello schema responsabile dello sviluppo e del mantenimento di uno schema di certificazione.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

3.5 Certificato: documento che attesta che la persona indicata soddisfa i requisiti di certificazione.

3.6 Competenza: capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti.

3.7 Qualifica: istruzione dimostrata, formazione ed esperienza lavorativa, ove applicabile.

3.8 Valutazione: iter articolato che permette di valutare se una persona possiede i requisiti previsti dallo schema di certificazione.

3.9 Esame: attività che permette di giudicare la competenza di un candidato mediante una o più prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta.

3.10 Esaminatore/Commissario di esame: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.

3.11 Sorvegliante: persona che gestisce o sovrintende ad un esame, ma che non partecipa alla valutazione della competenza del candidato.

3.12 Personale: interno o esterno dell'organismo di certificazione che svolge attività per l'organismo di certificazione.

3.13 Richiedente: persona che ha presentato richiesta per essere ammesso al processo di certificazione.

3.14 Candidato: persona in possesso dei previsti dallo specifico schema di certificazione che viene ammesso al processo di certificazione.

3.15 Imparzialità: presenza di obiettività; implica l'assenza di conflitti di interessi, o che questi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività.

3.16 equità: pari opportunità di successo offerte a ciascun candidato (3.14) nel processo di certificazione.

3.17 Validità: evidenza che la valutazione misura ciò che si intende misurare, come definito dallo schema di certificazione.

3.18 Affidabilità: Indicatore della misura in cui i punteggi dell'esame (3.9) sono coerenti in diverse sedi e orari d'esame, diverse forme d'esame e diversi esaminatori.

3.19 Ricorso: richiesta da parte del richiedente (3.13), candidato (3.14) o persona certificata di riconsiderare qualsiasi decisione presa dall'organismo di certificazione in merito allo stato di certificazione desiderato.

3.20 Reclamo: espressione di insoddisfazione, diversa dal ricorso (3.19), da parte di qualsiasi individuo o organizzazione a un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è prevista una risposta.

3.21 Parte interessata: persona, gruppo, organizzazione o altra entità che possono essere influenzati dalle attività di una persona certificata o dell'organismo di certificazione.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

3.22 Sorveglianza: monitoraggio periodico, durante i periodi di certificazione, delle prestazioni di una persona certificata per garantire la continua conformità allo schema di certificazione.

Ed inoltre:

- Credito Formativo: unità di riconoscimento di apprendimento formale e non formale, rilasciato da Organizzazioni allo scopo riconosciute. Ai fini del presente regolamento fanno parte delle Organizzazioni riconosciute le Associazioni Professionali di rilevanza nazionale.

- Persona certificata: persona che ha superato con esito positivo tutte le valutazioni a cui viene rilasciato il certificato e che viene iscritta nel registro delle persone certificate.

- Sede di esame: sito qualificato (fisico o virtuale, temporaneo o permanente) che ospita la sessione d'esame. Tale sito può coincidere con la sede dell'OdC e/o del Centro di Esame e/o di altra organizzazione che abbia stipulato specifici accordi con l'OdC senza per forza figurarsi come subappalto.

4. CONDIZIONI GENERALI

L'OdC si impegna a condurre con diligenza professionale la valutazione delle persone rispetto ai requisiti dello schema di certificazione applicabile. Tutto il processo di certificazione viene condotto con assoluta indipendenza e terzietà.
L'OdC non assume alcun obbligo in merito all'esito positivo della valutazione e, all'emissione del Certificato, l'OdC rilascia al Cliente la certificazione solo nel caso in cui i requisiti del candidato risultino conformi a quanto stabilito nello schema di certificazione di riferimento e che siano adempiuti tutti gli obblighi contrattuali.

La persona in possesso di certificazione si impegna a:

- comunicare prontamente all'OdC tutte le variazioni sui propri riferimenti anagrafici e professionali;
- sottoporre all'OdC tutti i documenti previsti dal presente Regolamento Generale, dallo schema di certificazione applicabile e indicati nella Richiesta di Certificazione, secondo le tempistiche di volta in volta richieste;
- mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza riguardanti attività pertinenti allo scopo di certificazione adottando le azioni correttive adeguate;
- rendere disponibili all'OdC le registrazioni relative ai reclami e alla loro gestione;
- accettare, a seguito di reclami, eventuali verifiche supplementari stabilite dall'OdC e/o, quando applicabile**,** dagli Enti di Accreditamento;
- informare tempestivamente all'OdC di situazioni che possano influenzare negativamente la conformità ai requisiti o di situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla attività certificata;
- informare tempestivamente all'OdC dell'esistenza di eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi riguardanti l'attività certificata e di ogni successivo sviluppo delle suindicate condizioni.

L'OdC si riserva la facoltà di eseguire eventuali verifiche supplementari nonché adottare provvedimenti cautelativi, quali la sospensione o revoca della certificazione rilasciata.

Per gli schemi di certificazione accreditati la persona certificata è consapevole e consente l'accesso a tutto o ad una qualsiasi parte del processo di certificazione alle persone incaricate dall'Ente di accreditamento; la persona certificata, in particolare, è consapevole ed acconsente ad essere intervistata da Ispettori degli Enti di Accreditamento.
Il mancato riconoscimento agli Ispettori degli Enti di Accreditamento del diritto di accesso, ovvero il rifiuto alle loro interviste comporta la mancata concessione della certificazione o la sospensione/revoca della certificazione concessa.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

4.1 Questioni Legali e Contrattuali

L' OdC soddisfa tutti i requisiti generali di seguito specificati per garantire la propria operatività legale, imparziale e responsabile.

4.2 Responsabilità della decisione sulla certificazione

L'OdC è l'unico soggetto responsabile dell'adozione della decisione finale in merito alla concessione, mantenimento, rinnovo, estensione, riduzione, sospensione o revoca della certificazione delle competenze delle persone valutate. Tale decisione è basata esclusivamente sui risultati della valutazione, condotta in conformità agli schemi di certificazione applicabili e ai documenti normativi di riferimento.
Il processo decisionale è svolto da personale competente e imparziale, che non ha partecipato direttamente alle attività di valutazione, al fine di garantire oggettività e indipendenza.
L'OdC si impegna a condurre l'intero iter con competenza, diligenza e integrità professionale, senza assumere alcun impegno preventivo rispetto all'esito positivo della certificazione o del suo rinnovo.
Il rilascio del certificato attesta formalmente che la persona certificata ha soddisfatto i requisiti previsti dallo specifico schema.

Tutti i candidati devono accettare formalmente il presente Regolamento e le condizioni economiche e operative previste. Il mancato pagamento degli importi previsti o il mancato rispetto delle condizioni stabilite comporta la sospensione e, se necessario, la revoca della certificazione.
Eventuali modifiche ai requisiti di certificazione derivanti da aggiornamenti normativi o legislativi vengono comunicate dall'OdC in modo trasparente. Le nuove condizioni si applicano uniformemente a tutte le persone certificate, e, qualora comportino nuove verifiche, i relativi costi sono a carico del certificato. Il mancato adeguamento alle modifiche determina la sospensione, con possibile revoca successiva della certificazione.
Il nominativo della persona certificata è inserito nel Registro del personale certificato mantenuto dall'OdC, pubblicato sul sito web www.autenticert.it, ed eventualmente su altri Registri previsti dai Regolamenti Specifici.

4.3 Gestione dell'Imparzialità

L'OdC opera in conformità ai principi di imparzialità, indipendenza e non discriminazione, garantendo che tutte le attività di certificazione siano svolte in assenza di conflitti di interesse, in modo equo e trasparente nei confronti di tutte le persone richiedenti.
Sull'applicazione del presente Regolamento sorveglia il Comitato di Imparzialità (CI).
Il Comitato esamina periodicamente i rischi legati a potenziali conflitti di interesse e formula raccomandazioni sulle misure da adottare.
L'accesso alla certificazione è aperto a tutte le Persone in possesso dei requisiti previsti dallo schema, senza alcuna discriminazione di carattere tecnico, personale o economico. A tal fine, l'OdC applica un tariffario standard pubblicato sul proprio sito web, uguale per tutti, così da evitare ogni forma di disuguaglianza economica/finanziaria.
L'OdC assicura che il personale coinvolto nelle attività di valutazione e decisione operi nel rispetto delle regole di riservatezza e neutralità, e che le attività di certificazione non siano influenzate da interessi esterni, pressioni commerciali o obblighi istituzionali.

5. REQUISITI STRUTTURALI

5.1 Struttura organizzativa e gestionale

L'OdC ha definito chiaramente la propria struttura organizzativa, individuando ruoli, responsabilità e autorità del personale coinvolto nel processo di certificazione. Ogni funzione è formalizzata per garantire la separazione tra le attività operative, decisionali, valutative e di supporto.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

Gestione dell'imparzialità
La struttura è supportata dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CI), che vigila sull'indipendenza delle attività svolte e sull'assenza di conflitti di interesse. Questo comitato ha accesso diretto alla direzione dell'organismo e ha facoltà di intervento in caso di violazioni.

Gestione delle risorse
L'organismo assicura la disponibilità di risorse umane qualificate e strumenti adeguati all'esecuzione delle attività di certificazione. Il personale incaricato della valutazione è selezionato sulla base della competenza tecnica e formato per operare in conformità alle norme applicabili.

Controllo documentale e tracciabilità
Tutti i processi relativi alla certificazione (richiesta, esame, decisione, rilascio, mantenimento, rinnovo, sospensione e revoca) sono documentati e tracciabili. La gestione delle informazioni è conforme al Regolamento UE 679/2016 (GDPR) sulla protezione dei dati personali.

Sistema di gestione
L'OdC adotta un sistema documentato per la gestione, che prevede audit interni, riesami periodici della direzione e misure correttive per garantire il miglioramento continuo dei processi e dei risultati.

Il personale responsabile della decisione di certificazione, il Comitato di Delibera, è distinto da quello che effettua la valutazione del candidato, a garanzia dell'oggettività del processo.

5.2 Struttura dell'organismo di certificazione in relazione alla formazione

L'organismo di certificazione deve mantenere un'indipendenza strutturale e operativa rispetto ad attività di formazione che possano compromettere l'imparzialità del processo di certificazione.

L'OdC attualmente non fornisce direttamente corsi di formazione mirati al superamento dell'esame di certificazione, né svolge attività formative rivolte ai candidati certificabili.

Qualora vi siano rapporti con enti di formazione, l'OdC adotta misure rigorose per dimostrare l'assenza di conflitti di interesse. L'esistenza di tali relazioni non deve in alcun modo influenzare le decisioni sulla certificazione.

Indipendenza del personale coinvolto
Il personale impiegato nei processi decisionali e valutativi non deve avere partecipato ad alcuna attività formativa riferita ai candidati certificandi. Questo principio vale anche per eventuali collaboratori esterni o consulenti.

6. REQUISITI DI RISORSE

6.1 Requisiti generali del personale

L'OdC ha stabilito, implementato e mantiene una procedura documentata per la gestione della competenza del proprio personale e definisce una metodologia standard per la selezione, gestione e sviluppo delle risorse umane, dall'assunzione alla cessazione del rapporto, includendo l'identificazione dei fabbisogni formativi, i requisiti di competenza e le responsabilità legate all'apprendimento e allo sviluppo.

L'OdC ha definito e documentato le responsabilità, le autorità e i compiti (descrizioni delle mansioni) per tutto il personale coinvolto nelle attività di certificazione. Tali descrizioni delle mansioni sono comunicate al personale interessato.

L'OdC monitora le prestazioni di tutto il personale coinvolto nelle attività di certificazione per

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

assicurare che svolgano i propri compiti in modo competente e conforme alle procedure stabilite. I risultati di tale monitoraggio sono utilizzati per identificare eventuali necessità di miglioramento o formazione.

Tutto il personale dell'OdC, sia interno che esterno, che potrebbe influenzare le attività di certificazione, deve agire in modo imparziale. Pertanto l'OdC richiede a tale personale di firmare un impegno a rispettare i principi di imparzialità e a dichiarare qualsiasi potenziale conflitto di interesse.

6.2 Personale coinvolto nelle attività di certificazione

L'Organismo di Certificazione (OdC) ha definito e documentato i requisiti di competenza specifici per tutto il personale direttamente coinvolto nelle attività di certificazione, inclusi, ma non limitati a:

a) gli esaminatori;
b) il personale incaricato della revisione delle domande e della selezione dei candidati;
c) il personale responsabile delle decisioni di certificazione;
d) il personale addetto allo sviluppo e al mantenimento degli schemi di certificazione;
e) il personale preposto alla gestione del processo di certificazione.

Tali requisiti di competenza sono definiti per ciascuno schema di certificazione e comprendono le conoscenze tecniche, le abilità di valutazione e l'esperienza necessarie.
L'OdC ha inoltre istituito una procedura documentata per la selezione, la qualificazione iniziale e il mantenimento della qualifica degli esaminatori. Gli esaminatori devono:

a) possedere una conoscenza approfondita dello schema di certificazione di riferimento e una comprovata esperienza nel settore;
b) aver ricevuto una formazione specifica adeguata relativa alla figura professionale oggetto di certificazione;
c) avere familiarità con i metodi di esame appropriati.

L'OdC monitora le prestazioni degli esaminatori per garantire la qualità, l'imparzialità e la coerenza nelle attività di valutazione. Tale processo prevede una verifica costante dell'operato degli esaminatori per assicurarne la competenza, la conoscenza aggiornata e l'applicazione corretta delle procedure.
Il monitoraggio si articola in più fasi: identificazione dei fabbisogni formativi, pianificazione e realizzazione di attività formative, valutazione dell'efficacia della formazione, aggiornamento delle competenze e revisione periodica delle procedure. Il progresso individuale viene tracciato e analizzato regolarmente.

L'OdC assicura che gli esaminatori e il comitato di delibera che prende le decisioni sulla certificazione siano indipendenti da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altro tipo che potrebbe compromettere la loro imparzialità.

6.3 Esternalizzazione

Al momento l'OdC non si avvale di centri d'esame.

7. REQUISITI DI REGISTRAZIONE E INFORMAZIONE

L'OdC deve mantenere registrazioni aggiornate e sicure di tutti i richiedenti, candidati e persone certificate. Tali registrazioni devono essere conservate in modo da garantire la loro integrità e accessibilità per il periodo richiesto.

Le registrazioni includono:

a) Informazioni sulla domanda di certificazione (inclusi dati anagrafici e contatti).

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

b) Evidenze del soddisfacimento dei prerequisiti (se applicabile).
c) Risultati dettagliati delle valutazioni inclusa la data e l'identità degli esaminatori.
d) Decisioni sulla certificazione (concessione, rifiuto, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca), inclusa la data e l'identità delle persone che hanno preso la decisione.
e) Informazioni sul certificato rilasciato (figura professionale certificata, numero, data di emissione, data di scadenza).
f) Evidenze delle attività di sorveglianza e ricertificazione, se applicabili.
g) Eventuali reclami o ricorsi presentati e le relative risoluzioni.
i) Qualsiasi altra informazione pertinente allo stato di certificazione della persona.

L'OdC deve definire e documentare il periodo di conservazione per le registrazioni relative al processo di certificazione. Tale periodo deve essere sufficiente a consentire la gestione di eventuali appelli, reclami, o per soddisfare requisiti legali o di accreditamento. Le registrazioni sono conservate per un minimo di un ciclo di certificazione completo.

7.2 Informazioni pubbliche

L'OdC rendere disponibili al pubblico, attraverso il proprio sito web, informazioni aggiornate e accurate su:
a) Gli schemi di certificazione offerti, inclusi gli ambiti, i requisiti di competenza, i prerequisiti, i metodi di valutazione, i criteri per la sorveglianza e la ricertificazione.
b) Le tariffe per la domanda, la valutazione iniziale, la sorveglianza e la ricertificazione.
c) Regolamento uso del marchio.
d) Le procedure per la gestione dei reclami e dei ricorsi.
e) La politica dell'OdC sull'imparzialità.
f) Informazioni generali sull'OdC, la sua struttura legale e la sua autorità per operare.
g) Il registro delle persone certificate dell'OdC pubblicato sul sito web che indica il nome della persona, la figura professionale certificata e la data di validità, nel rispetto delle normative sulla privacy.

7.3 Riservatezza

L'OdC in quanto titolare del trattamento dei dati personali garantisce la riservatezza di tutti gli atti, dati e informazioni riguardanti le persone richiedenti la certificazione che, a partire dalla domanda di certificazione, sono considerati riservati e gestiti nel rispetto della legge applicabile come da Reg. (UE) n°2016/679 noto con la sigla GDPR.
Tutte le persone, interne ed esterne (comitati, esaminatori, fornitori di servizi informatici, ecc.) coinvolte nel processo di certificazione o che per altri motivi hanno accesso agli uffici dell'OdC, sottoscrivono un preciso impegno di riservatezza ed assenza di conflitto di interessi, che nei casi applicabili, è riportato anche nel contratto (esaminatori, fornitori di servizi, ecc.).
Eventuali divulgazioni di informazioni a terze parti saranno effettuate solo previo consenso scritto dell'interessato, salvo obblighi di legge o richieste da parte di autorità competenti. In tali casi, il titolare della certificazione verrà informato, salvo diversa disposizione normativa.

7.4 Sicurezza

L'OdC dispone ed utilizza apparecchiature e dispositivi che garantiscano il trattamento in sicurezza delle informazioni riservate (accesso ad ogni personal computer con password, documenti e registrazioni proprie o di richiedenti e licenziatari in armadi sotto chiave).
Quando le informazioni riservate sono rese disponibili ad altri organismi (per esempio enti di accreditamento, ecc.) l'OdC informa il cliente di tali azioni.
Inoltre, quanto sopra è valido fatto salvo che:
• la pubblicazione di dati sia prevista dalle regole di accreditamento o di certificazione (Registro delle Persone Certificate);
• la comunicazione sia prevista ai sensi del presente Regolamento per l'efficace esercizio delle

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

proprie funzioni. In tal caso, essa deve rimanere circoscritta ai destinatari della medesima;
• sia diversamente stabilito per legge o disposto dall'Autorità Giudiziaria;
• la divulgazione avvenga su consenso esplicito ed unanime di tutte le parti interessate.

L'accettazione del presente Regolamento autorizza l'OdC al trattamento, alla comunicazione e alla diffusione delle informazioni/dati coerentemente a quanto espresso nel presente paragrafo e nel rispetto delle leggi cogenti.

8. SCHEMI DI CERTIFICAZIONE

L'OdC sviluppa, approva, attua, mantiene e aggiorna schemi di certificazione delle persone in conformità alla norma ISO/IEC 17024.
Ogni schema di certificazione definisce in modo chiaro e documentato i requisiti relativi alla competenza, ai criteri di valutazione, ai metodi di esame, ai processi decisionali, di sorveglianza e di rinnovo.
Gli schemi vengono illustrati al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità dove sono rappresentate le parti interessate all'attività di certificazione al fine di garantire che nello schema non vi siano elementi che possano minacciare l'equità e l'imparzialità di giudizio durante tutto il processo di certificazione.

Lo schema di certificazione deve contenere almeno i seguenti elementi:

- ambito della certificazione;
- descrizione del lavoro o delle mansioni;
- competenze richieste (conoscenze, abilità, comportamenti);
- capacità (quando applicabili);
- prerequisiti (ove applicabili);
- codice di condotta;
- criteri di certificazione iniziale e la ricertificazione;
- metodi di valutazione per la certificazione iniziale e la ricertificazione;
- metodi e criteri di sorveglianza (se applicabili);
- criteri per la sospensione e la revoca della certificazione;
- criteri per modificare l'ambito o il livello di certificazione (se applicabile).

L'OdC sviluppa e mantiene gli schemi di certificazione con il coinvolgimento di appropriate parti interessate. Questo coinvolgimento assicura che gli schemi siano pertinenti alle esigenze del mercato e riflettano le competenze effettivamente richieste.

L'OdC dispone di una procedura documentata per il riesame e la validazione continua degli schemi di certificazione.
Tale riesame garantisce che lo schema mantenga la propria attualità, pertinenza ed efficacia nel valutare le competenze della figura professionale oggetto della certificazione.

9. REQUISITI DI PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

9.1 Procedura di Candidatura

Possono presentare domanda di certificazione tutte le persone che soddisfano i requisiti previsti dallo Schema di certificazione, siano esse dipendenti, lavoratori autonomi o titolari di una organizzazione. La persona interessata può compilare la domanda per lo schema specifico presente sul sito web o richiedendola all'OdC. La domanda deve essere compilata in ogni sua parte ed essere corredata di tutta la documentazione richiesta. La compilazione della domanda comporta anche l'accettazione del Codice Etico e di Condotta, del presente Regolamento Generale e dello schema specifico, del Regolamento uso del marchio, delle norme deontologiche (codice Etico e di Condotta), del tariffario Mod. 14 (disponibili sul sito Internet www.autenticert.it).

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

La persona che inizia il processo di certificazione è tenuta a segnalare eventuali sue esigenze speciali (ad esempio dislessia, ridotta mobilità, …) al momento dell'invio della domanda di certificazione.
Autenticert invia al richiedente una comunicazione via mail con le modalità di pagamento e, sulla base dei dati inseriti nella domanda, procede alla fatturazione.

9.2 Valutazione documentale

La Direzione di Autenticert o il Responsabile di schema di riferimento, a pagamento avvenuto ed accertato, provvede alla verifica della documentazione al massimo entro 30 giorni dal ricevimento del pagamento. Se il richiedente ha documentato il possesso dei requisiti viene ammesso agli esami. Qualora la verifica dei requisiti di ammissione non desse esito positivo, Autenticert ne dà comunicazione scritta al richiedente che ha facoltà di presentare documentazione integrativa. Il Richiedente interessato non ha diritto ad alcun rimborso dell'importo versato per l'accettazione della domanda di certificazione.

9.3 Esame e valutazione dei risultati

L'Ufficio Pianificazione di Autenticert fissa la data dell'esame.
La Commissione d'esame è composta attingendo dall'elenco degli Esaminatori qualificati. Il numero di Esaminatori viene definito in base al numero di candidati, in modo da garantire che tutti i candidati abbiano le stesse tempistiche di valutazione.
All'esame sarà presente un sorvegliante.
La comunicazione alla Commissione d'esame e al/ai sorveglianti avverrà tramite e-mail dall'Ufficio pianificazione. La mail riporterà l'elenco dei candidati e, per gli esaminatori, viene allegato un modello di autodichiarazione da firmare.
Nel caso in cui un Esaminatore per gravi motivi non prevedibili (quali malattia, infortunio, etc.) sia costretto a non dar corso all'esame già pianificato o ad interromperlo durante la sua esecuzione, viene incaricato un sostituto o rinviato l'esame senza che il Candidato debba pagare costi aggiuntivi.
In caso di mancata partecipazione all'esame, comunicata dal Candidato per iscritto via mail, la quota di ammissione verrà trattenuta. La partecipazione ad un altro esame comporterà il nuovo pagamento della quota di ammissione.
Le modalità di effettuazione delle specifiche prove di esame sono descritte nel pertinente Schema di certificazione.
L'Ufficio Pianificazione di Autenticert invia al Candidato una comunicazione di conferma via e-mail con l'indicazione del luogo di esame, della composizione della Commissione d'esame, della modalità di svolgimento (in presenza o da remoto – VEDI POI. 36 – PROCEDURA DI ESAME IN PRESENZA O DA REMOTO, della data e dell'ora di convocazione. Il Candidato ha il diritto di chiedere la sostituzione di uno o più membri della Commissione d'esame, con indicazione scritta delle motivazioni, entro 2 giorni dalla comunicazione. In questo caso Autenticert valuta le motivazioni del Candidato e, se ritenute fondate, provvede a nominare una nuova Commissione d'esame e a darne comunicazione al Candidato.
L'elenco degli iscritti all'esame è già a disposizione della Commissione d'esame che procede all'identificazione dei presenti tramite controllo di un documento d'identità in corso di validità.
La Commissione procede con lo svolgimento delle prove scritte e orali indicate dallo schema, se previste.
Qualsiasi comunicazione tra i Candidati durante una qualsiasi prova d'esame che non sia prevista dallo Schema di certificazione e/o autorizzata dalla Commissione di Esame è causa di interruzione della prova stessa e di esclusione dall'esame dei Candidati coinvolti. Durante le prove non è ammessa la consultazione di alcun documento salvo diversa disposizione prevista dallo Schema di certificazione.

9.4 Rilascio della Certificazione

L'OdC esamina il verbale della Commissione d'esame e ad esito positivo sottopone la pratica del

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

Candidato al Comitato di Delibera. Il rilascio della certificazione avviene entro 30 giorni dal positivo superamento dell'esame.
In caso di concessione negata dal Comitato di Delibera, il Candidato dovrà sostenere un nuovo esame.
Il certificato riporta:

- il nome dell'organismo di certificazione;
- il nome della persona certificata;
- il riferimento specifico alla figura professionale, al modello dello schema, revisione e data;
- un identificativo univoco;
- le condizioni di validità e le limitazioni;
- la data di efficacia della certificazione e la data di scadenza.

Il nominativo della Figura Professionale Certificata viene inserito nel Registro di Autenticert, pubblicato nel relativo sito web ed in eventuali altri Registri previsti dai Regolamenti Specifici e, nel caso di schemi accreditati, sui siti degli Enti di Accreditamento.

Contestualmente al rilascio della certificazione, l'OdC provvederà all'invio del certificato al candidato certificato. Al fine di migliorare continuamente i propri servizi e processi, l'OdC invierà altresì un questionario di feedback sull'esperienza di certificazione ISO/IEC 17024. La compilazione del questionario, sebbene facoltativa, è fortemente incoraggiata per contribuire al mantenimento degli standard di qualità e imparzialità.

- Verifiche supplementari

In presenza di segnalazioni significative e documentate da parte del mercato su inadempienze di persone certificate l'OdC può disporre verifiche supplementari.
Nel caso in cui la persona certificata rifiuti, senza valide motivazioni, di accogliere l'esaminatore per la verifica, la certificazione sarà sospesa.
L'OdC informa via email la persona certificata sull'esito della verifica: in caso di esito positivo, la certificazione viene confermata; in caso di esito negativo, la certificazione viene sospesa e viene richiesto alla Persona certificata di seguire opportuni corsi di aggiornamento entro un tempo prefissato a cui deve seguire un esame di valutazione; con il superamento di tale esame viene riattivata la certificazione, in questo caso i costi della verifiche supplementari sono a carico della persona certificata.

- Voltura della Certificazione

Nel caso in cui la persona certificata comunichi all'Ente variazioni relative al proprio codice fiscale o di aggiornamenti e/o variazioni presso l'anagrafe o l'Agenzia delle Entrate, l'OdC procederà alla riemissione il certificato.
La riemissione del certificato comporterà il pagamento della quota indicata nel tariffario vigente.

- Trasferimento della certificazione

Ove non prescritto diversamente dallo schema di certificazione applicato, il trasferimento del certificato da altri organismi di certificazione accreditati all'OdC può avvenire solo nel caso in cui sia disponibile appropriata documentazione al fine di dimostrare la validità della certificazione esistente, e l'equivalenza in termini di contenuti fra gli schemi.
Certificati sospesi o revocati non possono essere accettati per il trasferimento.
La procedura di trasferimento, compresa l'emissione dei nuovi certificati, deve concludersi entro e non oltre la scadenza del certificato in essere. Nel caso una o più delle precedenti condizioni non siano rispettate, non è possibile procedere con il trasferimento del certificato e si deve procedere tramite il processo di rilascio di una nuova certificazione.
Al completamento, con esito positivo, del trasferimento del certificato, l'OdC delibera l'emissione del proprio certificato, che mantiene la scadenza di quello precedente; all'interno del certificato è

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

specificato che il certificato è stato emesso in precedenza da un altro organismo di certificazione.
La emissione del certificato da parte dell'OdC comporta il pagamento della quota indicata nel tariffario vigente.
Nel caso invece il trasferimento del certificato avvenga dall'OdC ad altri organismi di certificazione, l'OdC procede alla revoca del certificato, nel rispetto comunque di particolari requisiti cogenti applicabili allo schema oggetto di trasferimento, solo dopo essere avere ricevuto comunicazione da parte dell'organismo di certificazione subentrate che il processo di trasferimento del certificato ha avuto esito positivo.

9.5 Sospensione, revoca o riduzione dell'ambito di certificazione

In caso di situazioni problematiche o del perdurare di scostamenti dopo il termine concordato per la loro eliminazione, l'OdC può sospendere la Certificazione.
Alcuni esempi non esaustivi di tali gravi carenze sono:

- scorretto uso del marchio di certificazione;
- mancato rispetto del Codice Etico e di Condotta i professionisti certificati (disponibile sul sito Internet www.autenticert.it);
- mancato pagamento delle quote di certificazione;
- mancato soddisfacimento di tutti i requisiti previsti per il mantenimento o per il rinnovo o adeguamento ai nuovi requisiti normativi;
- mancata gestione di eventuali reclami ricevuti.
- su richiesta formale di rinuncia da parte della persona certificata.

La sospensione della certificazione viene notificata all'interessato indicandone il motivo, le condizioni alle quali può essere annullata ed i termini temporali entro i quali le condizioni devono essere soddisfatte.
Il periodo di sospensione non può durare più di 6 mesi; in caso di mancata ricezione delle azioni richieste, l'OdC provvede alla revoca della certificazione.

La sospensione preclude alla persona certificata l'uso del Certificato e il marchio di certificazione.
La persona certificata dovrà informare della condizione di sospensione i propri clienti nel caso in cui il certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.
In caso di violazione di tali obblighi il Certificato verrà revocato.
I provvedimenti di revoca e cancellazione vengono comunicati all'Ente di accreditamento (solo per i Registri accreditati) e implicherà la cancellazione della persona in questione dal relativo Registro delle persone certificate, se applicabile, pubblicato nel sito dell'OdC.

La revoca o riduzione del Certificato non dà diritto ad alcun rimborso degli importi pagati a qualsivoglia titolo e/o a far venir meno l'obbligo di pagare quelli nel frattempo maturati.
La Persona alla quale è stato revocato il certificato può ripresentare Domanda di Certificazione dopo 3 mesi dalla data di revoca a condizione che siano state rimosse o risolte le cause originanti la decisione di revoca.

La persona certificata ha la facoltà di chiedere all'OdC in forma scritta per un periodo non superiore ad un anno la sospensione del certificato nel caso in cui intenda interrompere l'attività oggetto della certificazione. La ripresa dell'attività deve essere comunicata all'OdC che potrà riattivare la validità del Certificato, programmando un nuovo esame.
L'OdC su richiesta della persona certificata, può prevedere l'applicazione di deroghe (ad esempio in caso di maternità) alla periodicità dei mantenimenti, dopo avere valutato i motivi di tale richiesta. L'esito della valutazione è comunicato in forma scritta alla persona certificata.

Le spese sostenute dall'OdC per verifiche originate da provvedimenti di sospensione, sono a carico della persona certificata.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

9.6 Mantenimento della certificazione e Processo di ricertificazione

9.6.1 Mantenimento e Sorveglianza della Certificazione

Durante il periodo di validità della certificazione, ove previsto dallo schema di certificazione applicabile, la persona certificata è soggetta ad attività di sorveglianza volte a garantire il mantenimento continuativo delle competenze e la conformità ai requisiti dello schema.

Il mantenimento della certificazione è subordinato alla verifica periodica, di norma con cadenza annuale, delle seguenti condizioni generali, come specificato nel dettaglio dal singolo schema di certificazione:

- assenza di provvedimenti disciplinari da parte dell'OdC o di altre autorità competenti;
- evidenze documentali di aggiornamento professionale continuo (formazione, partecipazione a seminari, convegni, attività professionali), secondo i criteri e le tempistiche definiti dallo schema applicabile;
- continuità dell'esperienza lavorativa o professionale nella mansione oggetto della certificazione, ove richiesto dallo schema;
- assenza di reclami fondati da parte di Clienti, Committenti o altre parti interessate (si applica la prassi del "silenzio-assenso" rispetto a richieste inviate ai Clienti a inizio anno), ovvero evidenza della corretta gestione di eventuali reclami ricevuti;
- pagamento della quota annuale per l'iscrizione al Registro del Personale certificato, secondo le tariffe vigenti;
- rispetto del Codice Etico e di Condotta e del Regolamento per l'uso del marchio;
- soddisfacimento di eventuali ulteriori requisiti specificati nello schema di certificazione applicabile.

Nel caso in cui uno o più dei suddetti requisiti non risultino soddisfatti, l'OdC, previa valutazione, provvederà alla sospensione o alla revoca della certificazione, in conformità a quanto previsto al par. 9.5 del presente Regolamento.

In presenza di modifiche normative o aggiornamenti tecnici rilevanti per la figura professionale certificata sopravvenuti durante il ciclo di validità della certificazione, l'OdC potrà richiedere una verifica specifica di aggiornamento delle competenze, da effettuarsi secondo modalità e tempistiche definite (ad esempio, tramite questionari somministrati via web o prove integrative), anche al di fuori delle scadenze periodiche di sorveglianza.

L'OdC, su richiesta scritta e motivata della persona certificata, può prevedere l'applicazione di deroghe alla periodicità delle attività di mantenimento (ad esempio in caso di maternità, gravi motivi di salute o interruzione temporanea dell'attività professionale), dopo avere valutato i motivi di tale richiesta. L'esito della valutazione è comunicato in forma scritta alla persona certificata.

Per gli schemi di certificazione che non prevedono attività di sorveglianza periodica, il mantenimento della certificazione è garantito dal rispetto delle condizioni generali di validità stabilite nello schema stesso e nel presente Regolamento.

9.6.2. Processo di ricertificazione alla scadenza

Alla scadenza del periodo di validità della certificazione, come stabilito dallo schema di Certificazione applicabile, la persona certificata può richiederne il rinnovo secondo le modalità previste. A tal fine, il candidato è tenuto a trasmettere la documentazione aggiornata indicata nello schema specifico almeno 15 giorni prima della data di scadenza, unitamente al versamento della quota di rinnovo, al fine di consentire la verifica dei requisiti necessari e l'eventuale riemissione del certificato entro i termini previsti.

L'OdC procede al riesame della documentazione per verificare il soddisfacimento di tutti i requisiti

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

previsti per la ricertificazione dallo schema applicabile, ivi inclusa, ove prevista, la verifica del regolare svolgimento delle attività di mantenimento di cui al par. 9.6.1.

Qualora, in sede di riesame, non risultino soddisfatti tutti i requisiti previsti per la ricertificazione, l'Organismo può richiedere lo svolgimento di una prova integrativa, scritta e/o orale, finalizzata a verificare il mantenimento delle competenze. In caso di esito negativo, la certificazione sarà revocata.

9.7 Utilizzo di loghi e marchi

L'utilizzo del certificato di conformità, del logo dell'OdC e di eventuali marchi associati alla certificazione è consentito esclusivamente alle persone certificate e limitatamente all'ambito, alla validità e alla figura professionale indicata nel certificato stesso.
L'uso è regolato da specifiche condizioni riportate nel Regolamento per l'uso del marchio Reg. 05, pubblicato sul sito web dell'OdC. Il rispetto di tali condizioni è vincolante: il candidato accetta formalmente il contenuto del suddetto regolamento al momento della firma della domanda di ammissione all'esame di certificazione.

10. RICORSI, RECLAMI E CONTENZIOSI

10.1 RICORSI E RECLAMI

Per reclami e ricorsi, si fa riferimento alla procedura POI 12 – Procedura di reclamo e ricorso.
Autenticert ~~srl~~ adotta un processo strutturato e trasparente per la gestione di reclami e ricorsi, applicabile sia alle certificazioni di sistemi di gestione (ISO/IEC 17021-1) sia alla certificazione delle persone (ISO/IEC 17024). Le parti interessate (clienti, candidati, soggetti certificati, stakeholder o terzi) possono presentare reclami o ricorsi in merito a comportamenti del personale, decisioni tecniche, processi valutativi o aspetti relativi alla certificazione.

Il reclamo può essere presentato in forma scritta o verbale, è registrato su apposita modulistica (Mod. 50) e analizzato da personale competente e indipendente rispetto al caso. Per quanto riguarda la certificazione delle persone, il reclamo può riferirsi a comportamenti, esiti d'esame, modalità valutative, o altri aspetti legati all'imparzialità e alla qualità del processo. Il reclamante è aggiornato tempestivamente sugli sviluppi, e ogni reclamo è oggetto di riesame da parte del Comitato per l'Imparzialità.

Il ricorso è una contestazione formale contro decisioni prese da Autenticert nell'ambito della certificazione. È ammissibile solo se perviene entro 30 giorni dalla decisione contestata, con motivazioni documentate. Viene gestito in forma scritta (Mod. 51 e 52) da auditor o esaminatori non coinvolti nel processo, garantendo riservatezza, equità e protezione contro ogni forma di ritorsione. In ambito 17024, possono essere oggetto di ricorso: esiti d'esame, valutazioni di competenza, revoche o sospensioni della certificazione personale.

Tutti i reclami e ricorsi sono riesaminati dal Comitato per l'Imparzialità e dalla Direzione per assicurare imparzialità, miglioramento continuo, conformità normativa e tutela della credibilità del processo di certificazione.

10.2 CONTENZIOSI

Qualsiasi contenzioso che dovesse insorgere:

- in merito all'interpretazione, attuazione, esecuzione, validità, efficacia o risoluzione del contratto di certificazione personale, oppure per qualsiasi altra ragione (ad esempio, una risposta ritenuta insoddisfacente a un ricorso o a un reclamo), e comunque riferito al rapporto contrattuale tra Autenticert e il candidato o la persona certificata;
- tra le parti, direttamente o indirettamente, in relazione all'applicazione o interpretazione del

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione

presente Regolamento Generale per la Certificazione delle Persone,
è devoluto in via esclusiva al lodo di un collegio arbitrale irrituale, secondo le disposizioni del diritto italiano.
Il collegio arbitrale è composto da tre membri:

- uno nominato da ciascuna delle parti;
- il terzo, con funzione di presidente del collegio, designato congiuntamente dai due arbitri nominati. In mancanza di accordo, il presidente sarà nominato dal Presidente del Tribunale di Bari per Autenticert srl e dal Tribunale di Tirana per Autenticert Albania SHPK.

La parte che intende promuovere il procedimento arbitrale comunicherà all'altra parte, tramite PEC, il nominativo dell'arbitro di propria designazione. La parte ricevente dovrà, a sua volta, comunicare via PEC all'altra parte il proprio nominativo entro un termine congruo.
L'arbitrato, seppur irrituale, sarà condotto secondo diritto, e le parti si impegnano a considerare la decisione arbitrale quale espressione della propria volontà contrattuale, ai sensi dell'art. 1372 del Codice Civile.
Le spese dell'arbitrato sono a carico della parte soccombente. La sede dell'arbitrato è stabilita, in via esclusiva, presso la sede di Autenticert in Bari e a Tirana per Autenticert Albania SHPK.
La notifica dell'avvio del contenzioso sarà registrata nella pratica individuale del candidato o della persona certificata interessata e una copia sarà trasmessa al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità per le valutazioni di competenza.
Per ogni altra controversia che dovesse sorgere tra Autenticert e soggetti terzi diversi da candidati o persone certificate, è competente in via esclusiva il Foro di Bari per Autenticert srl e il Tribunale di Tirana per Autenticert Albania SHPK, salvo diverso accordo tra le parti.
Tutte le attività relative alla gestione dei contenziosi saranno condotte nel rispetto dei principi di imparzialità, riservatezza, tracciabilità e trasparenza, in conformità alla norma ISO/IEC 17024:2012.

Il presente documento è di proprietà di Autenticert e non può essere riprodotto o divulgato senza l'autorizzazione scritta della Direzione