



Regolamento REV. 02 del 10/05/2026

Redatto: RS

Approvato: DG

REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE del personale

UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012

0.	INTRODUZIONE	3
0.1	Introduzione e presentazione aziendale	3
0.2	Abilitazioni ed accreditamenti	3
0.3	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
1.	Parte 1 - Informazioni Generali	4
1.1	Definizioni	4
1.2	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
1.3	Diritti & Doveri	7
1.4	Relazioni con l'Ente di Accreditamento	7
2.	Parte 2 - Procedura di Certificazione	8
2.1	Richiesta di certificazione.....	8
2.2	Esame.....	9
2.3	Delibera e rilascio della certificazione	10
2.4	Rinnovo della certificazione.....	10
2.5	Sospensione della certificazione.....	11
2.6	Revoca e Cancellazione della certificazione.....	11
2.7	Comunicazione modifiche persona certificata.....	12
2.8	Modifiche ai requisiti di certificazione	12
2.9	Ricorsi	12
2.10	Reclami.....	13
2.11	Contenziosi.....	13
2.12	Riservatezza delle informazioni.....	13
2.13	Limitazione di responsabilità	14
2.14	Imparzialità ed etica nelle attività di certificazione	14
3.	Parte 3 – Linee guida sull'uso dei marchi di certificazione/accreditamento, materiale pubblicitario e divulgazione della certificazione	15

0. INTRODUZIONE

0.1 Introduzione e presentazione aziendale

Management & Formazione S.r.l. è una società di capitali con sede legale a Milano e sede operativa in Agrigento, costituita nel 2021, attiva nel settore della formazione e della certificazione delle persone.

Opera a livello nazionale offrendo servizi integrati di progettazione, gestione, monitoraggio e valutazione di interventi formativi, piani di sviluppo delle competenze e progetti finanziati con fondi europei, nazionali e regionali. La società progetta e gestisce corsi di qualificazione, riqualificazione e aggiornamento professionale, master universitari e percorsi di formazione continua, ed ha in corso l'accreditamento presso l'Ente di Accreditamento nazionale Accredia in conformità allo standard UNI EN ISO/IEC 17024.

L'oggetto sociale comprende inoltre la gestione di scuole, istituti di alta formazione artistica e accademie, l'erogazione di servizi socio-educativi e di orientamento, la consulenza organizzativa e direzionale, e l'attività di certificazione di persone, garantendo imparzialità e indipendenza attraverso comitati rappresentativi delle parti interessate.

Management & Formazione S.r.l. offre anche servizi di assistenza tecnica e di supporto gestionale a enti pubblici e privati nei settori della formazione, del lavoro, del welfare e dello sviluppo locale, occupandosi di controllo di gestione, rendicontazione tecnico-finanziaria, auditing.

La società dispone di un team multidisciplinare con competenze giuridiche, economiche, pedagogiche, psicologiche e informatiche, in grado di assicurare elevati standard di efficienza, trasparenza e conformità normativa.

La missione aziendale è promuovere la cultura della competenza, la qualità nei processi formativi e la diffusione di modelli innovativi di certificazione e valorizzazione del capitale umano, contribuendo al rafforzamento del sistema nazionale della formazione e del lavoro.

0.2 Abilitazioni ed accreditamenti

- CCIAA, camera di commercio dell'industria, artigianato e agricoltura di Milano.

0.3 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento si applica per la valutazione e successiva certificazione del personale, secondo i requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 e per gli schemi di certificazione:

- ISORS.CERT CIAD ATA (DigComp 2.2) rev. 1 del 25/02/2026;
- ISORS.CERT CIAD EDU (DigCompEdu) rev. 1 del 11/02/2026.

Il regolamento dettaglia aspetti contrattuali e l'erogazione del servizio, specificando i diritti e i doveri delle parti e i processi per il rilascio della certificazione.

Questo regolamento, completo di eventuali allegati, è parte integrante del contratto di certificazione stipulato con Management & Formazione S.r.l..

Il Regolamento può essere modificato in qualsiasi momento da Management & Formazione S.r.l.. nel rispetto dei requisiti delle norme internazionali applicabili e ai regolamenti degli Enti di Accreditamento. Le modifiche non influiranno sullo status della certificazione fino a che non siano comunicati formalmente, all'organizzazione sottoposta a valutazione o certificata, i cambiamenti e il periodo di tempo concesso per adeguarsi alle modifiche.

Al momento Management & Formazione S.r.l.. opera esclusivamente con proprie risorse senza il ricorso a subappalto e quindi sono escluse attività di esame delegate a terzi o centri d'esame.

Il presente regolamento si applica per le certificazioni rilasciate in Italia.

Il presente regolamento è suddiviso in tre parti:

1. parte 1 – Informazioni Generali
2. parte 2 – Procedura di certificazione
3. Parte 3 – Uso del marchio di certificazione

1. Parte 1 - Informazioni Generali

1.1 Definizioni

Ai fini di questo regolamento vengono applicate le seguenti definizioni:

processo di certificazione: Attività mediante le quali un organismo di certificazione stabilisce che una persona soddisfa i **requisiti di certificazione**, compresi la domanda, la valutazione, la decisione relativa alla certificazione, il rinnovo della certificazione e l'utilizzo di **certificati** e di loghi/marchi.

schema di certificazione: **Competenze** ed altri requisiti relativi a specifiche professioni o a categorie di persone specializzate aventi qualifiche o specifiche abilità.

requisiti di certificazione: Insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.

proprietario dello schema: Organizzazione responsabile per l'elaborazione ed il mantenimento di uno **schema di certificazione** (nella fattispecie Management & Formazione SRL).

certificato: Documento emesso da un organismo secondo le disposizioni della presente norma internazionale, indicante che la persona nominata ha soddisfatto i **requisiti di certificazione**.

competenza: Capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti.

qualifica: Livello di istruzione, formazione-addestramento ed esperienza di lavoro dimostrati, ove applicabile.

valutazione: Processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti dello **schema di certificazione**.

esame: Attività che fanno parte della **valutazione**, che permettono di misurare la **competenza** di un **candidato** mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello **schema di certificazione**.

esaminatore: Persona che ha la competenza per condurre un **esame** e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.

sorvegliante: Persona autorizzata dall'organismo di certificazione che gestisce o sovrintende ad un **esame**, ma che non valuta la **competenza** del **candidato** (Altri termini per "sorvegliante" sono: "gestore dell'esame", "supervisore").

personale: Persone, interne o esterne all'organismo di certificazione, che eseguono attività per conto dell'organismo di certificazione (Nella definizione sono compresi anche i membri dei comitati e i volontari).

richiedente: Persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al **processo di certificazione**.

candidato: **Richiedente** che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al **processo di certificazione**.

imparzialità: Presenza di obiettività. (L'obiettività implica l'assenza di conflitti di interessi, o che questi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le successive attività dell'organismo di certificazione).

equità: Uguale opportunità di successo garantita a ciascun **candidato** nel **processo di certificazione**.

validità: Evidenza che la **valutazione** misuri ciò che si intende misurare, come definito dallo **schema di certificazione**.

affidabilità: Indicatore della misura in cui i punteggi dell'**esame** sono coerenti nelle diverse sessioni di esame, nelle differenti forme di esame e con differenti **esaminatori**.

ricorso, appello: Richiesta da parte di un **richiedente**, **candidato** o persona certificata, di riconsiderare qualsiasi decisione presa dall'organismo di certificazione relativa alla certificazione da lui/lei desiderata.

reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal **ricorso**, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è attesa una risposta.

parte interessata: Persona, gruppo od organizzazione influenzati dalle prestazioni di una persona certificata o dell'organismo di certificazione (Esempi Persona certificata; utente dei servizi della persona certificata; datore di lavoro della persona certificata; consumatore; autorità governative).

sorveglianza: Monitoraggio periodico, durante i periodi di validità della certificazione, delle prestazioni di una persona certificata per garantire che mantenga la conformità allo schema di certificazione.

OdC: organismo di certificazione (Management & Formazione S.r.l.)

M&F: Management & Formazione S.r.l.

Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI) - insieme di persone indipendenti e rappresentative delle parti interessate al processo di certificazione a cui è assegnata la responsabilità di supervisionare l'intero processo di certificazione a garanzia dell'imparzialità, congruenza ed obiettività del processo stesso.

Commissione di Certificazione/delibera – Commissione composta dal Direttore di Certificazione e da esperti tecnici, autorizzata a deliberare riguardo la concessione, il rinnovo, l'estensione, la riduzione, l'adeguamento, la sospensione, il ritiro e cancellazione della certificazione.

Piattaforma informatica: piattaforma informatica "ISORS Cert. – Manager" utilizzata per la gestione del processo di certificazione M&F raggiungibile all'indirizzo <https://manager.isors-cert.it/>

1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

M&F si impegna, alla luce dell'implementazione del proprio sistema di gestione, nel rispettare norme e leggi vigenti e cogenti sul territorio in relazione all'attività svolta. Le principali normative applicabili sono:

UNI CEI EN ISO-IEC 17024:2012	Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone
Digital Competence Framework for Citizens 2.2	Quadro delle competenze digitali per i cittadini versione 2.2
UNI EN ISO 19011:2018	Linee guida per audit di sistemi di gestione
D.lgs. 9 aprile 2008 n. 81 (Testo Unico per la Sicurezza)	In attuazione dell'articolo 1 della Legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e successive modifiche del D.lgs. 106/09
Regolamento UE 679/2016	Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati)
Documenti Accredia RG-01	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale
RG-01-02	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione di Persone
RG-09	Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA
Documenti M&F	
ISORS.CERT CIAD ATA (DigComp 2.2) rev. 1 del 25/02/2026	Requisiti per la certificazione schema ATA
ISORS.CERT CIAD EDU (DigCompEdu) rev. 1 del 11/02/2026	Requisiti per la certificazione schema EDU

1.3 Diritti & Doveri

Il richiedente/candidato/persona certificata deve:

1. Ottemperare ai requisiti previsti dal presente Regolamento e dal contratto di valutazione di conformità e certificazione.
2. Fornire una dichiarazione attestante il proprio impegno a soddisfare i requisiti di certificazione e a fornire qualsiasi informazione necessaria per la valutazione.
3. Fornire informazioni veritiere e non fuorvianti e rendersi disponibile a fornire precisazioni quando richieste.
4. Essere consapevole che il richiedente ha la facoltà, qualora sussistano valide motivazioni, di inoltrare una richiesta di assistenza per esigenze speciali.
5. Essere consapevole che possono esserci dei prerequisiti al rilascio della certificazione (in funzione dello schema di certificazione) e che la domanda di certificazione potrebbe essere non accettata.
6. Corrispondere a M&F le somme indicate nel tariffario prima del rilascio della certificazione.
7. Adottare durante l'esame un comportamento deontologicamente corretto (es. non utilizzare materiali didattici o di supporto non autorizzati o suggerimenti da parti terze).
8. Essere consapevole che M&F è l'unico soggetto a deliberare il rilascio della certificazione.
9. Comunicare tempestivamente a M&F ogni reclamo ricevuto riguardo il rispetto dei requisiti di certificazione da parte della persona certificata.
10. Comunicare tempestivamente a M&F ogni azione legale o ogni provvedimento, anche di natura giudiziale, concernente il rispetto dei requisiti di certificazione da parte della persona certificata.
11. Utilizzare i marchi di certificazione/accreditamento, pubblicizzare la certificazione e divulgare la certificazione secondo le condizioni definite nella Parte 3 del presente Regolamento.
12. Interrompere immediatamente l'utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento quando ciò sia notificato.
13. Al termine della validità della Certificazione, interrompere ogni utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento ed eliminare qualsiasi forma pubblicitaria che affermi lo stato di persona certificata.
14. Comunicare tempestivamente a M&F tutte le modifiche ai propri indirizzi e/o recapiti telefonici ed email.
15. Conformarsi ad una eventuale decisione a seguito della procedura di appello.

M&F deve:

1. Concedere il libero accesso ai propri servizi da parte delle persone richiedenti la certificazione senza alcuna discriminazione.
2. Non esercitare attività di consulenza o di formazione specifica per le materie e gli ambiti oggetto di certificazione, nemmeno attraverso subappalti o incarichi ai suoi fornitori.
3. Assicurare che gli esaminatori e il personale coinvolto nella valutazione non abbiano avuto rapporti contrattuali di consulenza o di formazione (anche tramite altre società) con il candidato nei precedenti due anni dall'effettuazione dell'esame.
4. Programmare gli esami e rendere i candidati edotti delle date di esame.
5. Notificare al candidato o persona certificata qualsiasi cambiamento del Regolamento per la certificazione e dei requisiti imposti dagli Enti di accreditamento e concederle un adeguato periodo di tempo affinché ottemperi ai requisiti modificati.
6. Non divulgare informazioni riguardanti il richiedente/candidato o la persona certificata oltre quelle di pubblico dominio se non agli Enti di Accreditamento.
7. Notificare alla persona certificata i reclami o situazioni negative relative alla loro certificazione di cui M&F sia venuto a conoscenza.
8. Essere imparziale ed indipendente durante l'erogazione dei servizi di certificazione.
9. Rendere disponibile le informazioni delle persone certificate (Nome, Cognome, norma, schema di certificazione/campo di applicazione, data inizio e termine validità, stato della certificazione). Tali informazioni vengono trasmesse agli Enti di Accreditamento.
10. Informare tempestivamente la persona certificata dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento.

1.4 Relazioni con l'Ente di Accreditamento

Per le certificazioni emesse sotto accreditamento, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da M&F siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente di accreditamento può richiedere:

- la partecipazione di suoi valutatori agli esami effettuati;
- la visione del materiale di esame del candidato.

La partecipazione di valutatori degli Enti di accreditamento agli esami di regola è preventivamente notificata; Accredia si riserva di effettuare verifiche non annunciate (senza preavviso).

Le modalità di accertamento utilizzate dagli Enti di Accreditamento, sono riportate in appositi regolamenti e/o comunicazioni / circolari disponibili sui siti web degli stessi.

2. Parte 2 - Procedura di Certificazione

2.1 Richiesta di certificazione

Per poter accedere alla procedura di certificazione, il richiedente deve registrarsi informaticamente nel sito web www.isors-cert.it compilando i campi richiesti e fornendo in allegato un documento riconoscimento in corso di validità (carta identità o passaporto) e il proprio codice fiscale (attestazione CF o tessera sanitaria). Nel corso della procedura, il sistema notificherà al registrante l'informativa per la privacy.

Da parte di M&F avverrà una verifica dei dati ricevuti e la conferma della registrazione al portale tramite l'invio di email con le credenziali di accesso al portale; il richiedente dovrà modificare la password di accesso con una di propria scelta; con questa procedura viene attribuito un numero univoco ed identificativo del richiedente per ogni esigenza di rintracciabilità.

Una volta confermata la registrazione, il richiedente dovrà accedere al portale con le proprie credenziali dove potrà scegliere lo schema di certificazione per il quale richiede la certificazione; al momento sono disponibili i seguenti schemi di certificazione:

- ISORS.CERT CIAD ATA;
- ISORS.CERT CIAD EDU.

Definito lo schema, il richiedente dovrà specificare se vorrà sostenere l'esame da remoto (con l'ausilio della propria dotazione informatica e relativa connessione), o se vorrà sostenere l'esame presso la sede di M&F con la dotazione informatica messa a disposizione.

La dotazione informatica richiesta per la gestione dell'esame da remoto è:

- un PC fisso o portatile con web browser aggiornato (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, Opera)
- una connessione con velocità di almeno 10 Mbps in download e 3 Mbps in upload.
- Webcam e microfono funzionanti.

Inoltre, in tale fase il richiedente potrà manifestare la richiesta di eventuali esigenze speciali: in caso di disturbi specifici per l'apprendimento (dsa) o text to speech (tts) che dovranno essere attestate da certificato medico.

Definito lo schema, il richiedente dovrà stampare e firmare la domanda di certificazione che sarà predisposta dal portale nella quale sono presenti i dati già forniti in fase di registrazione, nonché altri dati specifici relativi allo schema prescelto.

La domanda di certificazione sottoscritta, qualora accettata da M&F, costituisce un contratto legalmente valido per entrambe le parti ed è condizione per la continuazione della procedura di certificazione. Con la sottoscrizione della domanda di certificazione, il richiedente accetta anche il contenuto del presente regolamento di certificazione e il tariffario in vigore; il richiedente può visionare preventivamente il Regolamento di certificazione, il tariffario e le relative condizioni pubblicate nel sito web www.isors-cert.it

La domanda sottoscritta dovrà essere scansionata e caricata nel portale assieme all'attestazione di pagamento.

Si precisa che per alcuni schemi di certificazione (se applicabili) potranno essere richiesti dei prerequisiti per poter accedere alla certificazione. In tal caso, il richiedente dovrà soddisfare i prerequisiti.

M&F ricevuta la domanda di certificazione, provvede ad esaminarla al fine di confermare che il richiedente possieda i requisiti previsti dallo schema di certificazione ed invia una conferma entro due giorni lavorativi.

Qualora la domanda non sia accettata, M&F notificherà al richiedente le motivazioni e provvederà alla restituzione dell'importo versato.

Qualora il richiedente voglia ottenere la certificazione di più schemi, potrà mantenere le credenziali di accesso fornite dopo la registrazione, ma dovrà procedere con la scelta del nuovo schema di certificazione e con la sottoscrizione e con l'invio di una nuova domanda.

2.2 Esame

Inviata la conferma di accettazione della domanda di certificazione, M&F provvederà ad incaricare un esaminatore e a definire la data e l'orario d'esame che sarà comunicata al candidato almeno 48 ore prima dell'esame.

Il candidato ha il diritto di ricusare l'esaminatore qualora ravvisi eventuali conflitti di interesse (ad. es. familiarità precedenti attività di formazione o consulenza ricevute, etc.). In tal caso M&F provvederà ad assegnare il candidato ad altra sessione d'esame con diverso esaminatore.

Il numero massimo di candidati nella sessione d'esame è 8 totali (sia in presenza che in remoto); qualora la sessione prevede più di 8 candidati, M&F nominerà un sorvegliante che avrà il compito di coadiuvare l'esaminatore nella gestione della sessione d'esame.

Nei casi in cui sia richiesto un interprete o un traduttore, M&F si riserva di approvare tale risorsa di supporto al fine di garantire che la sua presenza non comprometta la validità dell'esame.

Il candidato dovrà rendersi disponibile almeno 10 minuti prima dell'orario stabilito; in caso di esame da remoto, una prova preventiva del funzionamento HW e SW, nonché della connessione è obbligatoria. Il personale M&F è a disposizione per tale prova.

L'esame sarà condotto secondo i requisiti dello schema di certificazione.

L'esaminatore procederà come prima cosa ad accertare dell'identità del candidato.

Durante l'esame il candidato dovrà attenersi alle regole d'esame e alle disposizioni dell'esaminatore.

Il tempo a disposizione e il numero delle prove sono specificati negli schemi di certificazione.

In caso di mancata risposta al quesito, essa viene considerata errata al fine del calcolo del risultato.

In caso di esame da remoto, dovrà essere sempre mantenuta attiva la videocamera che dovrà inquadrare il volto del candidato per tutta la durata dell'esame.

Durante la prova di esame da remoto va mantenuto acceso anche il microfono e non devono essere utilizzati sfondi, consentendo che sia visibile la stanza in cui è il candidato.

Una volta iniziato l'esame, esso non può essere interrotto dal candidato a pena di invalidità dell'esame e conseguente ripetizione in altra sessione.

Durante l'esame non sono ammesse assenze, anche brevi, dalla postazione pena invalidità dell'esame, sia in caso di esame da remoto che in presenza.

Il candidato non deve avere alcunché in postazione, oltre quanto previsto per il riconoscimento.

Non sono ammessi supporti didattici ausiliari o suggerimenti da parte terze durante l'esame.

Per tutta la durata della sessione il candidato non può consultare materiali didattici o utilizzare apparati elettronici (es. telefoni, tablet, auricolari).

Si raccomanda il candidato di mantenere un comportamento deontologicamente corretto durante l'esame e a collaborare in caso di richieste da parte dell'esaminatore.

In particolare, durante l'effettuazione dell'esame non sono ammessi dialoghi con altri Candidati o altre persone presenti; questo vale anche nel momento in cui il candidato abbia terminato la propria prova e debba attendere il termine dell'esame da parte degli altri candidati.

Il candidato non dovrà adottare comportamenti fraudolenti, divulgare materiali di esame riservati e né a prendere parte a prassi fraudolente relative alla sottrazione di materiale di esame.

L'esaminatore ha la facoltà di interrompere l'esame ed allontanare il candidato qualora emergano evidenti comportamenti fraudolenti o che siano irrispettosi dell'ambiente e del personale M&F.

Il candidato non può in alcun modo registrare le domande d'esame (sia cartaceamente o con ausilio elettronico) e non può proiettarle, pubblicarle e diffonderle a terzi, in sede d'esame o successivamente.

La certificazione rilasciata potrà essere revocata qualora anche a seguito dell'esame e a distanza di tempo, M&F verrà a conoscenza di prassi fraudolente adottate.

Al termine dell'esame verranno comunicati i risultati da parte dell'esaminatore e verrà indicato se il candidato sarà proposto o meno per la certificazione alla commissione di certificazione. Al fine di mantenere condizioni di riservatezza, risultati saranno comunicati in privato solo al candidato.

M&F utilizza locali, compresi anche quelli utilizzati per gli esami, attrezzature e risorse adeguate a svolgere le proprie attività di certificazione. A tal scopo anche le aule e le attrezzature sono preventivamente verificate prima dell'effettuazione di attività di valutazione.

2.3 Delibera e rilascio della certificazione

La commissione di certificazione/delibera, delibererà il rilascio del certificato entro 5 giorni lavorativi dal termine dell'esame. Durante il processo di delibera per il rilascio della certificazione, potranno essere svolte verifiche, anche contattando direttamente il candidato e/o l'esaminatore, per ogni accertamento eventualmente ritenuto necessario. Qualora il tempo richiesto per tali accertamenti ecceda il tempo massimo previsto di 5 giorni lavorativi, la Commissione può sospendere il processo di delibera al massimo per 30 giorni lavorativi. Alla scadenza del termine, la Commissione deve pervenire ad una delibera. Qualora non siano soddisfatti i requisiti per la certificazione, viene emessa una delibera negativa con mancata emissione del certificato.

Nel caso in cui non venga rilasciata la certificazione, il candidato ha diritto a:

- consultare il materiale d'esame
- richiedere spiegazioni
- proporre ricorso riguardo la decisione (maggiori informazioni sono dettagliate di seguito).

Qualora il candidato non ottenga il risultato minimo per la proposta di certificazione o non venga rilasciata la certificazione, ha la possibilità di ripetere l'esame entro 3 mesi. I costi per la ripetizione dell'esame sono dettagliati nel tariffario.

Contestualmente alla delibera favorevole, M&F invierà il certificato via email alla persona certificata e provvederà ad iscriverla nella lista delle persone certificate disponibile nel sito web www.isors-cert.it e a comunicare gli estremi della certificazione all'ente di accreditamento.

Il certificato rimane di proprietà di M&F.

Personale ispettivo dell'ente di accreditamento, potrà presenziare come osservatore (o connettersi da remoto) durante l'effettuazione dell'esame o potrà visionare i risultati e il processo di delibera della certificazione.

La certificazione ha una durata di anni 4 (quattro) che inizia dalla data di delibera.

Durante tale periodo non sono previste attività di sorveglianza sulla certificazione e non sono previsti ulteriori pagamenti a M&F. Tuttavia, nel corso dei 4 anni di validità della certificazione, la persona certificata deve comunicare a M&F ogni reclamo ricevuto o ogni provvedimento sanzionatorio o legale ricevuto riguardante la propria certificazione e/o il soddisfacimento dei requisiti di certificazione. M&F valuterà la situazione e determinerà eventuali provvedimenti quali, ad esempio, la sospensione o il ritiro della certificazione.

2.4 Rinnovo della certificazione

Al fine di mantenere la continuità della certificazione, la persona certificata deve attivare la procedura di rinnovo con congruo anticipo rispetto alla data di termine validità della certificazione. Sei mesi prima della scadenza della certificazione, M&F invierà alla persona certificata un promemoria per il rinnovo della certificazione.

L'esame di rinnovo della certificazione deve essere sostenuto prima del termine della validità della certificazione per poter procedere con la procedura di rinnovo ed assicurare continuità nella certificazione.

Qualora si volesse procedere con il rinnovo, dovrà essere ripetuto nel portale M&F l'iter di certificazione iniziale con la presentazione di nuova domanda debitamente sottoscritta relativa allo schema di certificazione da rinnovare, utilizzando le credenziali ottenute durante la prima registrazione.

Il costo del rinnovo del certificato è indicato nel tariffario pubblicato nel sito.

Se non si procede al rinnovo, al termine del periodo di validità della certificazione, la persona certificata non avrà più diritto ad utilizzare il certificato M&F ed a diffondere lo "status" di persona certificata.

2.5 Sospensione della certificazione

La certificazione può essere sospesa per un periodo limitato (massimo di sei mesi) nei seguenti casi:

1. A fronte del mancato soddisfacimento dei requisiti di certificazione parte della persona certificata di cui M&F sia venuto a conoscenza dopo il rilascio della certificazione;
2. A fronte di notizie o reclami che possono mettere in dubbio la capacità della personae certificata di soddisfare i requisiti di certificazione;
3. A Fronte di azioni giudiziarie che mettano in dubbio la capacità della personae certificata di soddisfare i requisiti di certificazione;
4. Se la personae certificata faccia un uso improprio o ingannevole della certificazione, del Certificato, o dei marchi di certificazione/accreditamento;
5. Se c'è stata una violazione di qualunque clausola contenuta nel contratto stipulato tra l'organizzazione certificata e M&F;
6. Qualora M&F venga a conoscenza di situazioni oggettive che avrebbero impedito la concessione della certificazione;

Inoltre la certificazione può essere sospesa da M&F per un periodo non superiore ai 6 (sei) mesi, nel caso in cui la persona certificata ne faccia volontaria e motivata richiesta.

Il periodo di sospensione non proroga la validità del certificato.

Durante il periodo di sospensione la certificazione è da considerarsi temporaneamente priva di validità.

M&F notificherà alla persona certificata il provvedimento di sospensione a mezzo di raccomandata (recapitata a mezzo Poste Italiane o PEC) nella quale sarà indicata la data di decorrenza della sospensione, le condizioni attraverso cui la sospensione può essere rimossa, le condizioni per l'uso del marchio e la diffusione dello "status" di persona certificata durante tale periodo.

Quando la persona certificata ha ottemperato ad eventuali condizioni per la revoca della sospensione entro il periodo di tempo stabilito, M&F terminerà la sospensione e riconfermerà la certificazione. Se la persona certificata non adempie alle condizioni richieste, la certificazione potrà essere cancellata e il Certificato potrà essere ritirato. Il prezzo per la gestione della pratica di sospensione ed eventuale riattivazione è indicato nel tariffario.

M&F avrà la facoltà di rendere pubblico lo stato di sospensione della certificazione, senza tuttavia comunicare le motivazioni della sospensione.

2.6 Revoca e Cancellazione della certificazione

M&F può cancellare una certificazione e revocare il Certificato per uno dei seguenti motivi:

1. Quando le condizioni che hanno determinato la sospensione non sono state rimosse entro il periodo di tempo stabilito;
2. A fronte di notizie convalidate o reclami fondati che dimostrano oggettivamente la mancata capacità della persona certificata di soddisfare i requisiti di certificazione;
3. A fronte di provvedimenti della PA o giudiziari emessi a fronte della mancata capacità della persona certificata di soddisfare i requisiti di certificazione;
4. Qualora M&F venga a conoscenza di situazioni oggettive che avrebbero impedito il rilascio della certificazione (es. comportamenti fraudolenti durante l'esame che siano conosciuti o scoperti successivamente al rilascio della certificazione);
5. Se la personae certificata faccia un uso improprio o ingannevole della certificazione, del Certificato, o dei marchi di certificazione/accreditamento in modo continuativo;
6. Se c'è stata una violazione di qualunque clausola contenuta nel contratto stipulato tra la persona certificata e M&F;
7. Se la persona certificata non ottempera o non può ottemperare ai requisiti di certificazione modificati;
8. A seguito di rescissione contrattuale anticipata esercitata dalla persona certificata (es. trasferimento certificazione);
9. In caso di decesso della persona certificata.

Alla persona certificata sarà comunicata a mezzo raccomandata (recapitata a mezzo Poste Italiane o PEC) la decisione del M&F di revocare e cancellare la certificazione.

La revoca e la cancellazione della certificazione comporta l'obbligo per la persona certificata di restituire a M&F eventuali certificati cartacei emessi e di cessare dall'utilizzo dei marchi di M&F (e degli Enti di accreditamento) in qualsiasi forma e di non diffondere lo "status" di persona certificata.

M&F può rendere pubblica la decisione di revoca e di cancellazione della Certificazione nonché il ritiro del Certificato, senza tuttavia comunicarne le motivazioni.

2.7 Comunicazione modifiche persona certificata

La persona certificata è responsabile di comunicare tempestivamente qualsiasi cambiamento inerente i propri dati, (ad esempio, recapiti telefonici, email, indirizzo di residenza o domicilio, indirizzo di fatturazione, etc..).

La comunicazione della variazione dati può essere effettuata inviando una email a M&G o aggiornando i dati anagrafici del proprio profilo nella piattaforma Piattaforma "ISORS Cert. – Manager".

2.8 Modifiche ai requisiti di certificazione

M&F si impegna a comunicare le modifiche intervenute:

- ai propri processi di certificazione;
- ai requisiti normativi per la certificazione e per l'accreditamento,
- al presente regolamento,
- del costo per l'ottenimento della certificazione;
- alle procedure per la gestione dei reclami e dei ricorsi.

Tali modifiche saranno pubblicate nel sito web www.isors-cert.it ed è facoltà del richiedente/candidato o della persona certificata prenderne visione.

Nel caso in cui le modifiche apportate abbiano un impatto sulle certificazioni già emesse ed in corso di validità, M&F si impegna a notificare direttamente alle persone certificate tali cambiamenti ed eventualmente concede un periodo di tempo per l'adeguamento.

Qualora la persona certificata non ritenga opportuno adeguarsi ai cambiamenti proposti da M&F, potrà recedere dal contratto con decorrenza dalla data di entrata in vigore delle modifiche e la certificazione verrà revocata.

2.9 Ricorsi

M&F dispone di una procedura per la gestione di eventuali ricorsi.

La procedura prevede che tutti i ricorsi siano trattati e processati in maniera costruttiva, imparziale e tempestiva.

M&F è responsabile per tutte le decisioni prese a tutti i livelli del processo di trattamento dei ricorsi e garantisce che il personale addetto al processo decisionale ed impegnato nel processo di trattamento dei ricorsi, sia differente da quello che è stato coinvolto nella decisione oggetto del ricorso.

Nel caso in cui il richiedente/candidato/persona certificata o qualsiasi altra parte interessata desideri ricorrere verso una decisione presa da M&F, basata su questo Regolamento di certificazione, deve farlo formalmente entro 30 (trenta) giorni dalla data della decisione di M&F.

Nell'inoltare un ricorso, il mittente dovrà specificare come elementi essenziali: il proprio nome, cognome e codice fiscale – la decisione oggetto del ricorso, - le motivazioni, - gli eventuali allegati a sostegno delle motivazioni di cui sopra e – il tutto deve essere firmato dal ricorrente.

La Direzione M&F deve inviare al ricorrente entro 5 gg lavorativi la conferma del ricevimento del ricorso e sulla sua accettabilità ed informazioni sull'avanzamento del ricorso.

La presentazione, l'esame e la decisione sui ricorsi non danno luogo a qualsiasi azione discriminatoria contro il ricorrente.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi essenziali citati o una presentazione tardiva del ricorso, costituisce motivo di rigetto; in tale caso, M&F inoltrerà al mittente una comunicazione contenente le motivazioni della posizione presa entro 5gg lavorativi dal ricevimento del ricorso.

L'apertura del ricorso non sospende la validità della decisione oggetto di ricorso.

Tutti i ricorsi che pervengono a M&F, sono registrati e tutto il processo di gestione è documentato.

Per i ricorsi viene nominata una commissione composta da almeno due persone che non abbiano partecipato all'attività o alla decisione oggetto del ricorso stesso; la commissione deve eseguire le opportune indagini e valutazioni e deve definire i provvedimenti relativi al ricorso che possono essere:

1. Conferma della decisione;
2. Modifica della decisione
3. Annullamento della decisione.

I provvedimenti devono tenere conto dei provvedimenti adottati in situazioni analoghe. M&F rimane unico responsabile per tutte le decisioni prese a tutti i livelli del processo di trattamento dei ricorsi.

Alla fine dell'iter di gestione del ricorso e comunque entro 30 gg lavorativi dal ricevimento del ricorso, la Direzione di M&F invia una comunicazione scritta al ricorrente nella quale riporta i provvedimenti adottati.

Le informazioni relative al ricorso e i provvedimenti adottati non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

La documentazione riguardante i ricorsi è archiviata da M&F.

2.10 Reclami

M&F dispone di una procedura per la gestione di eventuali reclami.

La procedura tratta tutte le parti in modo giusto ed equo e tutti i reclami sono trattati e processati in maniera costruttiva, imparziale e tempestiva.

Tutti i reclami che pervengono a M&F (in qualsiasi forma) riguardanti le attività di certificazione o la persona certificata, sono registrati e vengono esaminati.

M&F conferma, entro 5 (cinque) giorni lavorativi, il ricevimento al reclamante e se il reclamo stesso si riferisca ad attività di certificazione per le quali esso stesso è responsabile.

A seguito di indagini, effettuate da M&F, verrà validata la fondatezza del reclamo, le azioni da intraprendere, le relative tempistiche e sarà verificata l'efficacia delle azioni intraprese.

Al soggetto che ha effettuato il reclamo verranno assicurati aggiornamenti sullo stato del reclamo ed assicurata una comunicazione al termine della procedura che evidenzierà i risultati delle azioni intraprese a riguardo.

Ogni reclamo riguardante una persona certificata verrà notificato da parte di M&F alla persona certificata in tempi appropriati e tutelando la riservatezza dell'identità del reclamante.

I reclami sono gestiti da personale M&F che non è oggetto del reclamo stesso.

Non sono presi in considerazione reclami effettuati in modo anonimo.

I reclami e la loro gestione sono posti all'attenzione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

Le informazioni inerenti i reclami e le parti coinvolte sono soggette a vincolo di riservatezza. M&F, solo in accordo con la persona certificata e con chi ha presentato il reclamo, potrà stabilire in quale misura il contenuto del reclamo stesso e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

2.11 Contenziosi

Qualunque controversia con una parte contrattualmente interessata (richiedente/candidato/persona certificata) che non possa essere risolta con le attività descritte nei precedenti paragrafi (reclami e ricorsi), potrà essere risolta in sede giudiziale dal Foro Competente designato.

2.12 Riservatezza delle informazioni

M&F potrà rendere pubblici solo alcuni dati inerenti la persona certificata:

- Nome e Cognome;
- n. certificato
- data inizio e termine validità della certificazione

- schema di certificazione
- settori

Oltre tali dati M&F potrà fornire in qualsiasi forma, su richiesta di qualunque parte, solo informazioni sullo stato di validità di una certificazione emessa.

Eventuali elenchi emessi M&F riguardanti le persone certificate rimarranno di proprietà di M&F.

M&F dispone di politiche e di procedure per la tutela della riservatezza e della sicurezza delle informazioni.

Tutte le informazioni acquisite da M&F, dal proprio personale, a qualsiasi titolo e livello, relative alla persona certificata, sono soggette al vincolo di riservatezza e pertanto non saranno divulgate all'esterno salvo:

- sia necessaria la loro consultazione da parte dell'Ente di accreditamento (che si assumerà la piena responsabilità del trattamento),
- sia diversamente stabilito dalla legge o disposto dall'Autorità giudiziaria,
- la divulgazione avvenga su consenso esplicito della persona certificata .

Le informazioni riguardanti la persona certificata provenienti da fonti diverse (per esempio da chi presenta un reclamo, da autorità in ambito legislativo), saranno trattate come informazioni riservate, in maniera conforme alla politica M&F.

I dati (compresi dati personali) raccolti durante le attività di audit e per lo svolgimento delle attività di certificazione sono trattati in ottemperanza all'informativa M&F fornita al momento della registrazione nella piattaforma informatica.

I dati raccolti informaticamente sono protetti da password e conservati su server sicuri e protetti da attacchi informatici.

I dati archiviati nei server sono catalogati per livelli e il sistema di autenticazione della piattaforma abilita il personale M&F solo alla visione dei dati autorizzati per quel livello.

Tutta la documentazione redatta da M&F ai fini dell'effettuazione e rendicontazione degli esami, compreso il certificato, rimane di proprietà di M&F che si riserva i diritti di utilizzo, riproduzione e divulgazione interna.

2.13 Limitazione di responsabilità

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione non costituiscono, da parte di M&F, la garanzia del rispetto da parte della persona certificata degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti ai quali è tenuta a conformarsi. La persona certificata è l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento delle proprie attività e della conformità legislativa delle stesse.

La persona certificata si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione di M&F che è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione.

2.14 Imparzialità ed etica nelle attività di certificazione

La Direzione M&F e tutto il personale coinvolto nelle attività di certificazione si impegna formalmente affinché le attività di valutazione siano imparziali, obiettive e non discriminatorie.

Tutto il personale M&F, sia interno che esterno, che potrebbe avere influenza sulle attività di certificazione, agirà in modo imparziale e non consentirà che pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura, ne compromettano l'imparzialità.

I richiedenti/candidati la certificazione e le persone certificate devono evitare di minacciare l'imparzialità del personale M&F (es. tramite regali, somme di denaro, altre forme, etc.) e sono invitate a segnalare alla Direzione di M&F ogni minaccia all'imparzialità di cui vengano a conoscenza.

M&F ha predisposto formali procedure per prevenire ogni conflitto di interesse o per risolvere tali conflitti qualora, per cause accidentali, vi siano situazioni potenziali o reali che configurino un conflitto di interesse. Nel caso in cui una relazione di qualsiasi natura (es. economica, familiare, commerciale, etc.) costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità la certificazione non potrà essere rilasciata.

M&F e il proprio personale non offrono o forniscono servizi di formazione o consulenza ai richiedenti/candidati.

M&F non certificherà richiedenti/candidati che abbiano ricevuto prestazioni di formazione o consulenza per l'ottenimento della certificazione oggetto del presente regolamento nei due anni successivi alla conclusione dell'attività di formazione o

consulenza qualora la relazione fra la struttura erogante attività di formazione e consulenza e M&F costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità dell'organismo di certificazione stesso.

M&F si impegna a non pubblicizzare e a non offrire i propri servizi in collegamento con consulenti o organizzazioni di formazione e perseguirà, anche legalmente, chiunque dichiari che la certificazione rilasciata da M&F può essere ottenuta in modo agevolato qualora si utilizzino determinate risorse di formazione o consulenza.

Le informazioni fornite da M&F ai Clienti o al mercato, compreso il materiale pubblicitario, saranno accurate e tali da non trarre in inganno.

3. Parte 3 – Linee guida sull'uso dei marchi di certificazione/accreditamento, materiale pubblicitario e divulgazione della certificazione

Successivamente alla certificazione, la persona certificata è autorizzata a divulgare lo stato di certificazione e il conseguimento del certificato.

M&F non concede l'uso del proprio marchio aziendale e conseguentemente del marchio Accredia (che può essere utilizzato solo congiuntamente al marchio di M&F) alle persone certificate.

Il soggetto certificato nella propria corrispondenza o a titolo pubblicitario può indicare che le proprie competenze sono certificate, indicando per il proprio nominativo il numero di certificato, lo schema di certificazione, l'organismo di certificazione e l'ente di accreditamento;

**es. "Il sottoscritto, Rossi Mario ha conseguito il certificato n. xxxx,
per lo schema xyz, rilasciato da M&F, organismo accreditato Accredia".**

Non è consentito divulgare lo status di certificazione da parte di M&F per altre competenze che non siano comprese nello schema di certificazione.

La persona certificata dovrà:

1. fare uso della certificazione in modo da non screditare M&F e non dovrà fare dichiarazioni riguardo il suo stato di persona certificata che M&F ritenga ingannevole o non autorizzate;
2. non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione di M&F e compromettere la fiducia del pubblico;
3. immediatamente, non appena ne ha ricevuto comunicazione scritta, cessare e desistere da qualsiasi modalità di utilizzo dei marchi M&F e di Accredia o di comunicazione dello stato di certificazione che M&F giudichi ingannevole. Qualsiasi utilizzo improprio è causa di sospensione o di revoca della certificazione.
4. cessare immediatamente dal diffondere lo stato di certificazione da M&F in caso di cancellazione o allo scadere del periodo di validità della certificazione (in caso di mancato rinnovo della stessa); osservare le condizioni notificate da M&F per l'uso del marchio e la diffusione dello "status" di organizzazione nei periodi di sospensione della certificazione.
5. Il marchio dell'Ente di accreditamento non deve essere utilizzato in modo da lasciar intendere che l'Ente di accreditamento abbia certificato la persona o comunque utilizzato in altra maniera fuorviante (ad esempio comunicare che la certificazione sia rilasciata dall'Ente di accreditamento).

Nel dubbio contattare M&F per ogni chiarimento e/o per sottoporre esempi delle modalità di comunicazione della certificazione

Si ricorda che l'Ente di Accredimento è firmatario degli accordi MLA (Multilateral Agreement) tra Enti di Accredimento a livello Europeo e Mondiale. Tale accordo permette il mutuo riconoscimento degli accreditamenti e pertanto le certificazioni rilasciate da organismi accreditati firmatari di tale accordo hanno il più ampio riconoscimento a livello internazionale.

M&F eserciterà un controllo appropriato sui propri diritti di proprietà e potrà avviare azioni (ad es. richiami, diffide, sospensione o cancellazione della certificazione e/o azioni di natura legale) per fronteggiare riferimenti scorretti allo stato di certificazione o un utilizzo ingannevole dei documenti di certificazione o dei marchi.