



**Regolamento operativo schemi di certificazione ATA – EDU
REV. 01 del 11/02/2026**

REGOLAMENTO OPERATIVO SCHEMI DI CERTIFICAZIONE

ISORS.CERT CIAD ATA
ISORS.CERT CIAD EDU

0.	INTRODUZIONE	3
0.1	Introduzione e presentazione.....	3
0.2	Abilitazioni ed accreditamenti	3
0.3	Scopo e campo di applicazione	3
1.	PARTE 1 - INFORMAZIONI GENERALI	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Riferimenti Normativi	6
1.3	Diritti & Doveri delle parti	7
1.4	Struttura dell'OdC.....	7
1.5	Competenze richieste e requisiti.....	8
1.6	Relazioni con l'Ente di Accreditamento	8
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.....	11
2.5	Sospensione della certificazione.....	11
2.6	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.....	14
2.12	Riservatezza delle informazioni	14
2.13	Limitazione di responsabilità	14
2.14	Imparzialità ed etica nelle attività di certificazione	14
2.15	Affidamento a terzi.....	15
3.	PARTE 3 – LINEE GUIDA SULL'USO DEI MARCHI DI CERTIFICAZIONE E	
	ACCREDITAMENTO, MATERIALE PUBBLICITARIO E DIVULGAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE .	16
3.1	Divulgazione ed uso dei marchi di certificazione	16
3.2	Requisiti del certificato emesso dall'OdC	16

0. INTRODUZIONE

0.1 Introduzione e presentazione

Il presente regolamento operativo definisce le regole applicative degli schemi di certificazione:

ISORS.CERT CIAD ATA

ISORS.CERT CIAD EDU

Questo regolamento è parte integrante degli schemi di certificazione sopra indicati.

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

Il presente regolamento (e successive revisioni) viene reso disponibile tramite pubblicazione nel sito internet www.isors-cert.it

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, alla persona sottoposta a valutazione o certificata, i cambiamenti e il periodo di tempo concesso per adeguarsi alle modifiche.

Il presente regolamento operativo si suddivide in tre sezioni:

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

A cui si aggiungono:

- Allegato 1 – requisiti per la certificazione ISORS.CERT CIAD ATA rev. 0 del 01/09/2025;
- Allegato 1 – requisiti per la certificazione ISORS.CERT CIAD EDU rev. 0 del 01/09/2025

0.2 Abilitazioni ed accreditamenti

- Gli schemi di certificazione di riferimento sono in fase di recepimento da parte di Accredia.

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 rev. 0 del 01/09/2025;
- ISORS.CERT CIAD EDU rev. 0 del 01/09/2025

Il presente regolamento si applica alle certificazioni rilasciate in Italia.

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

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 (organo deliberante) – 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 utilizzata per la gestione del processo di certificazione.

1.2 Riferimenti Normativi

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
Digital Competence Framework for Educators	Quadro delle competenze digitali dei docenti e dei formatori
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 REV. 06	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale
RG-01-02 REV.03	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione di Persone
RG-09 REV.12	Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA
Documenti M&F	
ISORS.CERT CIAD ATA rev. 0 del 01/09/2025	Requisiti per la certificazione schema ATA
ISORS.CERT CIAD EDU rev. 0 del 01/09/2025	Requisiti per la certificazione schema EDU

1.3 Diritti & Doveri delle parti

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 all'OdC le somme indicate nel tariffario per il 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 l'OdC è l'unico soggetto a deliberare il rilascio della certificazione.
9. Comunicare tempestivamente all'OdC ogni reclamo ricevuto riguardo il rispetto dei requisiti di certificazione da parte della persona certificata.
10. Comunicare tempestivamente all'OdC 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 all'OdC tutte le modifiche ai propri indirizzi e/o recapiti telefonici ed email.
15. Conformarsi ad una eventuale decisione a seguito della procedura di appello.

L'OdC 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 l'OdC 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 Struttura dell'OdC

Fermo restando applicabili i requisiti della ISO-IEC 17024:2012, l'OdC deve:

- essere una legal entity;
- definire un codice etico da far sottoscrivere a tutti i collaboratori (interni ed esterni);
- avere al proprio interno un organo rappresentativo delle parti che assicuri l'imparzialità del processo di certificazione;
- disporre di personale interno o esterno che possa ricoprire il ruolo di esaminatore e di organo deliberante;

- avere a disposizione una piattaforma informatica con la quale gestire il processo di certificazione e le prove d'esame;
- definire un tariffario per le attività di certificazione;
- definire un proprio regolamento per le attività di certificazione.

1.5 Competenze richieste e requisiti

Le competenze e/o i requisiti minimi richiesti per le seguenti figure/ruoli sono:

Esaminatore	Il personale qualificato come Esaminatore, a cui può competere anche la validazione del database domande e in generale delle prove d'esame, deve soddisfare requisiti di competenza coerenti con i Livelli di Padronanza (Dimensione 3) del DigComp 2.2 e/o coerenti con i Proficiency levels del DigCompEdu in funzione del tipo di esame condotto.
Organo deliberante	L'organo deliberante deve possedere una buona conoscenza della norma ISO IEC 17024, dello schema di certificazione, delle procedure e del regolamento dell'OdC, degli impegni alla riservatezza e all'imparzialità, oltre alla conoscenza dei framework europei su cui andrà a deliberare.
Sorvegliante	Per tale ruolo, deve essere assicurata la conoscenza delle procedure dell'OdC e delle regole di conduzione d'esame.
Organo rappresentativo delle parti	Appartenere ad una parte rappresentativa individuata dall'OdC.

I dettagli delle competenze richieste al personale che ricopre tali figure sono indicate nello schema di riferimento.

1.6 Relazioni con l'Ente di Accredimento

Per le certificazioni emesse sotto accreditamento, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate dall'OdC 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 è preventivamente notificata.

Le modalità di accertamento utilizzate dagli Enti di Accredimento, sono riportate in appositi regolamenti e/o comunicazioni / circolari disponibili sui siti web degli stessi. Accredia può condurre verifiche anche senza preavviso.

2. PARTE 2 - PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

2.1 Richiesta di certificazione

Per poter accedere alla procedura di certificazione, il richiedente deve essere identificato tramite un documento riconoscimento in corso di validità (carta identità o passaporto) e il proprio codice fiscale (attestazione CF o tessera sanitaria), anche in caso di registrazione del proprio account su piattaforma informatica a distanza. E' consentito anche l'uso di altri strumenti di identificazione come lo SPID o il CIE.

L'OdC deve effettuare una verifica dei dati ricevuti ed inviare la conferma della registrazione al portale tramite l'invio di email con le credenziali di accesso al portale; la password dovrà avere caratteristiche di sicurezza o deve essere prevista l'autenticazione a due fattori; deve essere attribuito un numero univoco ed identificativo al richiedente per ogni esigenza di rintracciabilità e per assicurare che non vi siano scambi di identità.

Una volta identificato, il richiedente 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.

Gli esami possono essere condotti in presenza o da remoto.

La dotazione informatica richiesta per la gestione dell'esame da remoto dovrà essere stabilita dall'OdC.

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.

La domanda di certificazione sottoscritta è parte integrante del contratto legalmente validi che l'OdC dovrà stipulare con il richiedente.

Per alcuni schemi di certificazione potranno essere richiesti dei prerequisiti per poter accedere alla certificazione. In tal caso, il richiedente dovrà soddisfare i prerequisiti.

Qualora il richiedente voglia ottenere la certificazione di più schemi, potrà mantenere le credenziali di identificazione o di accesso alla piattaforma 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

L'OdC provvederà ad incaricare un esaminatore e a definire la data e l'orario della sessione d'esame che sarà comunicata al candidato con congruo anticipo.

Il candidato ha il diritto di recusare l'esaminatore qualora ravvisi eventuali conflitti di interesse (ad. es. familiarità precedenti attività di formazione o consulenza ricevute, etc.). In tal caso l'OdC 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 preveda più di 8 candidati, l'OdC 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, all'OdC dovrà approvare tale risorsa di supporto al fine di garantire che la sua presenza non comprometta la validità dell'esame.

Il candidato dovrà rendersi disponibile all'orario stabilito; in caso di esame da remoto, una prova preventiva del funzionamento HW e SW, nonché della connessione è obbligatoria. L'OdC deve mettere a disposizione del personale per consentire tale prova.

L'esame sarà condotto secondo i requisiti dello schema di certificazione (vedi relativi allegati).

L'esaminatore dovrà, come prima cosa, accertare dell'identità del candidato che dovrà corrispondere a quella fornita in fase di richiesta.

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 allegati.

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.

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).

Deve essere raccomandato al 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 dell'OdC.

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, l'OdC verrà a conoscenza di prassi fraudolente adottate.

Al termine dell'esame, l'esaminatore dovrà comunicare i risultati e deve comunicare se il candidato sarà proposto o meno per la certificazione all'organo deliberante. Al fine di mantenere condizioni di riservatezza, risultati dovranno essere comunicati solo al candidato ed in privato.

L'OdC deve utilizzare locali, compresi anche quelli utilizzati per gli esami, attrezzature e risorse adeguate a svolgere le proprie attività di certificazione anche ai fini della sicurezza ed incolumità dei candidati. A tal scopo anche le aule e le attrezzature devono essere preventivamente verificate prima dell'effettuazione di attività di valutazione.

2.3 Delibera e rilascio della certificazione

L'organo deliberante potrà essere composto da un unico soggetto o più persone che nella loro totalità abbiano le competenze richieste per la delibera. L'organo deliberante prenderà la decisione per il rilascio del certificato in tempi congrui dal termine dell'esame. Le attività di delibera non possono essere subappaltate o affidate a terzi esterni all'OdC.

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.

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 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 devono essere dettagliati nel tariffario.

Contestualmente alla delibera favorevole, l'OdC invierà il certificato alla persona certificata e provvederà ad iscriverla nella lista delle persone certificate e a comunicare gli estremi della certificazione all'ente di accreditamento.

Il certificato rimane di proprietà dell'OdC.

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. Tuttavia, nel corso dei 4 anni di validità della certificazione, la persona certificata deve comunicare all'OdC ogni reclamo ricevuto o ogni provvedimento sanzionatorio o legale ricevuto riguardante la propria certificazione e/o il soddisfacimento dei requisiti di certificazione. L'OdC 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.

L'esame di rinnovo della certificazione e la conseguente delibera di rinnovo devono essere sostenuti 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 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 deve essere indicato nel tariffario dell'OdC.

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 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 l'OdC sia venuto a conoscenza dopo il rilascio della certificazione;
2. A fronte di notizie o reclami che possono mettere in dubbio la capacità della persona certificata di soddisfare i requisiti di certificazione;
3. A fronte di azioni giudiziarie che mettano in dubbio la capacità della persona certificata di soddisfare i requisiti di certificazione;
4. Se la persona 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 l'OdC;
6. Qualora l'OdC venga a conoscenza di situazioni oggettive che avrebbero impedito la concessione della certificazione.

Inoltre la certificazione può essere sospesa dall'OdC 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.

L'OdC 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, l'OdC 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.

L'OdC avrà la facoltà di rendere pubblico lo stato di sospensione della certificazione, senza tuttavia comunicare le motivazioni della sospensione.

2.6 Cancellazione della certificazione

L'OdC deve cancellare una certificazione e ritirare 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 l'OdC 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 persona 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 l'OdC;
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 dell'OdC di cancellare la certificazione.

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

L'OdC può rendere pubblica la decisione di cancellazione della Certificazione e 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 comunicazione scritta all'OdC o aggiornando i dati anagrafici del proprio profilo nella piattaforma informatica.

2.8 Modifiche ai requisiti di certificazione

L'OdC 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 e agli schemi di certificazione;
- al costo per l'ottenimento della certificazione;
- alle procedure per la gestione dei reclami e dei ricorsi.

Nel caso in cui le modifiche apportate abbiano un impatto sulle certificazioni già emesse ed in corso di validità, l'OdC 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 dall'OdC, potrà recedere dal contratto con decorrenza dalla data di entrata in vigore delle modifiche e la certificazione verrà revocata.

2.9 Ricorsi

L'OdC deve disporre di una procedura per la gestione di eventuali ricorsi.

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

L'OdC 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 dall'OdC, deve farlo formalmente entro 30 (trenta) giorni dalla data della decisione dell'OdC.

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.

L'OdC deve inviare al ricorrente 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 devono dar 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, l'OdC inoltrerà al mittente una comunicazione contenente le motivazioni della posizione presa.

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

Tutti i ricorsi che pervengono all'OdC, devono essere registrati e tutto il processo di gestione deve essere documentato.

Per i ricorsi deve essere 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. L'OdC 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 l'OdC deve inviare 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 dall'OdC.

2.10 Reclami

L'OdC deve disporre 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 all'OdC (in qualsiasi forma) riguardanti le attività di certificazione o la persona certificata, sono registrati e vengono esaminati.

L'OdC deve confermare 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 dall'OdC, 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 dell'OdC alla persona certificata in tempi appropriati e tutelando la riservatezza dell'identità del reclamante.

I reclami devono essere gestiti da personale dell'OdC che non è oggetto del reclamo stesso.

I reclami e la loro gestione devono essere posti all'attenzione del Comitato rappresentativo delle parti.

Le informazioni inerenti i reclami e le parti coinvolte sono soggette a vincolo di riservatezza. L'OdC, 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

L'OdC 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, l'OdC potrà fornire in qualsiasi forma, su richiesta di qualunque parte, solo informazioni sullo stato di validità di una certificazione emessa.

Eventuali elenchi emessi dall'OdC riguardanti le persone certificate rimarranno di proprietà dell'OdC.

L'OdC deve disporre di politiche e di procedure per la tutela della riservatezza e della sicurezza delle informazioni.

Tutte le informazioni acquisite dall'OdC, dal proprio personale, a qualsiasi titolo e livello, relative alla persona certificata, sono soggette al vincolo di riservatezza e pertanto non dovranno essere 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 dell'OdC.

I dati (compresi dati personali) raccolti durante le attività di esame e per lo svolgimento delle attività di certificazione devono essere trattati in ottemperanza all'informativa dell'OdC fornita al momento della registrazione nella piattaforma informatica.

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

I dati archiviati nei server devono essere catalogati per livelli e il sistema di autenticazione della piattaforma deve abilitare il personale dell'OdC solo alla visione dei dati autorizzati per quel livello.

Tutta la documentazione redatta dall'OdC ai fini dell'effettuazione e rendicontazione degli esami, compreso il certificato, rimane di proprietà dell'OdC 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 dell'OdC, 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 dall'OdC 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

L'OdC e tutto il personale coinvolto nelle attività di certificazione si deve impegnare formalmente affinché le attività di valutazione siano imparziali, obiettive e non discriminatorie.

Tutto il personale dell'OdC, sia interno che esterno, che potrebbe avere influenza sulle attività di certificazione, deve agire in modo imparziale e non deve consentire 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 dell'OdC (es. tramite regali, somme di denaro, altre forme, etc.) e sono invitate a segnalare all'OdC ogni minaccia all'imparzialità di cui vengano a conoscenza.

L'OdC deve predisporre 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.

L'OdC e il proprio personale non devono offrire o fornire servizi di formazione o consulenza ai richiedenti/candidati.

L'OdC non deve certificare 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 l'OdC costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità dell'organismo di certificazione stesso.

L'OdC deve impegnarsi a non pubblicizzare e a non offrire i propri servizi in collegamento con consulenti o organizzazioni di formazione e dovrà perseguire, anche legalmente, chiunque dichiari che la certificazione rilasciata dall'OdC può essere ottenuta in modo agevolato qualora si utilizzino determinate risorse di formazione o consulenza.

Le informazioni fornite dall'OdC ai Clienti o al mercato, compreso il materiale pubblicitario, saranno accurate e tali da non trarre in inganno.

2.15 Affidamento a terzi

L'OdC ha facoltà di affidare a terzi parte del processo di certificazione. I terzi affidatari dovranno essere identificati come centri di esame.

Ai centri d'esame non potranno essere affidate le seguenti attività:

- il centro di esame potrà ricevere la domanda di certificazione e provvedere all'identificazione del richiedente/candidato, ma il contratto di certificazione dovrà essere sottoscritto con l'OdC (2.1);
- l'attività di delibera, sospensione e revoca rimangono in capo all'OdC, nonché le responsabilità per le decisioni e le modifiche attinenti lo schema di certificazione e il presente regolamento operativo (2.3-2.6-2.6);
- l'approvazione del certificato (2.3);
- la qualifica degli esaminatori e dei sorveglianti (1.5);
- la gestione dei ricorsi e dei reclami (2.9-2.10).

L'OdC dovrà inoltre:

- stipulare con il centro d'esame un contratto che comprenda l'impegno alla riservatezza e all'imparzialità nelle attività affidate, nonché l'indicazione delle attività in conflitto;
- richiedere al centro d'esame di rispettare i requisiti degli schemi di certificazione, del regolamento di certificazione e le procedure dell'OdC;
- richiedere al centro di esame di presentarsi e comunicare chiaramente all'esterno che è una struttura indipendente dall'OdC e che la certificazione sarà deliberata e rilasciata dall'OdC;
- richiedere al centro d'esame che le sessioni d'esame siano preventivamente comunicate all'OdC, secondo la tempistica stabilita e condivisa dall'OdC;
- verificare preventivamente l'infrastruttura del centro di esame (anche su base documentale), ai fini della sicurezza e della tutela dell'incolumità dei candidati;
- riservarsi la possibilità di effettuare visite presso il centro d'esame durante lo svolgimento di una sessione d'esame anche senza preavviso.

3. PARTE 3 – LINEE GUIDA SULL'USO DEI MARCHI DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO, MATERIALE PUBBLICITARIO E DIVULGAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

3.1 Divulgazione ed uso dei marchi di certificazione

Solo dopo il conseguimento della certificazione, la persona certificata è autorizzata a divulgare lo stato di certificazione e il conseguimento del certificato.

L'OdC può concedere l'uso del proprio marchio aziendale e conseguentemente del marchio Accredia (che può essere utilizzato solo congiuntamente al marchio dell'OdC) alle persone certificate.

In tal caso l'OdC dovrà definire i limiti di utilizzo del proprio marchio e di quello di Accredia e le eventuali condizioni per la sospensione dell'utilizzo.

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 del soggetto certificato 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 l'OdC e non dovrà fare dichiarazioni riguardo il suo stato di persona certificata che l'OdC ritenga ingannevole o non autorizzate;
2. non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'OdC 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 dell'OdC e di Accredia o di comunicazione dello stato di certificazione che l'OdC giudichi ingannevole. Qualsiasi utilizzo improprio è causa di sospensione o di revoca della certificazione.
4. cessare immediatamente dal diffondere lo stato di certificazione in caso di cancellazione o allo scadere del periodo di validità della certificazione (in caso di mancato rinnovo della stessa); osservare le condizioni notificate dall'OdC 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).

L'OdC 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.

3.2 Requisiti del certificato emesso dall'OdC

Il certificato emesso dall'OdC potrà avere dimensioni di un foglio A4 o superiori e potrà essere stampato a colori o b/n.

Il certificato dovrà riportare almeno i seguenti dati:

- Ragione sociale dell'OdC, relativo indirizzo ed informazioni di contatto
- Il marchio dell'OdC e quello di Accredia completo del numero di registrazione dell'accREDITAMENTO
- Nominativo della persona certificata (nome e cognome); non sono ammessi soprannomi o diminutivi
- Codice fiscale della persona certificata
- Il numero del certificato
- Data inizio validità del certificato
- Data di aggiornamento (o modifica) del certificato
- Data di scadenza del certificato
- Riferimento allo schema di certificazione
- Riferimento ai Framework europei sulle competenze digitali (DigComp 2.2 o DigCompEdu)

- Le aree di competenza e per ciascuna area i livelli raggiunti dal candidato
- La firma da parte di personale autorizzato dell'OdC
- Un sistema antifalsificazione

L'OdC potrà fornire alla persona certificata badge o cartellini anche di dimensione ridotte che riportino i dati di certificazione; tali badge o cartellini non sono sostitutivi del certificato e in caso di controversia, prevale il certificato.