



Examination  
Institute

# **REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI E LA QUALIFICA DELLA FORMAZIONE**

Descrizione della revisione:	Modificati Capitolo Accreditamento
------------------------------	------------------------------------

	Reparto	Data	Nome	Firma
<b>Redazione</b>	TEI	31/07/2011	Alessandro Benini	F.to A. Benini
<b>Verifica</b>	GM	31/07/2011	Franco Fontana	F.to F.Fontana
<b>Approvazione:</b>	AD	31/07/2011	Andrea Vivi	F.to A.Vivi



**INDICE**

1	Scopo e Campo di Applicazione .....	3
1.1	Scopo .....	3
1.2	Campo di applicazione .....	3
2	Documentazione di Riferimento .....	3
2.1	Documenti Applicabili .....	3
2.2	Glossario .....	3
3	Condizioni generali .....	4
4	Tutela della Privacy .....	4
5	Disposizioni Generali .....	4
5.1	Requisiti .....	4
5.1.1	processo di valutazione .....	4
5.1.2	Qualificazione dei corsi .....	5
5.1.3	Registri ed elenchi .....	5
5.1.4	Validità .....	5
5.1.5	Sorveglianza .....	5
5.1.6	Rinnovo .....	5
5.1.7	Sospensione, annullamento e revoca .....	6
5.1.8	Impegno del Professionista Certificato .....	6
5.1.9	Certificazione: Grande Professionalità (GRAND PARENT) .....	7
6	Processo e Schemi di certificazione .....	7
6.1	Figure professionali .....	7
6.1.1	Schema di certificazione .....	7
6.1.2	Domanda .....	8
6.1.3	Analisi documentale .....	8
6.1.4	Esame .....	8
6.1.5	Approvazione e ratifica .....	8
6.1.6	Notifica .....	8
6.1.7	Revisione periodica esame di certificazione .....	9
6.2	Qualifica dei corsi .....	9
6.2.1	Schema di qualifica .....	9
6.2.2	Domanda .....	9
6.2.3	Analisi documentale .....	9
6.2.4	Valutazione .....	9
6.2.5	Approvazione e ratifica .....	10
6.2.6	Notifica e stipula accordo .....	10
7	Accreditamento degli schemi .....	10
8	RICORSI E RECLAMI (estratto dalla procedura P_RIRE) .....	10
8.1	Ricorsi .....	10
8.1.1	Prima istanza .....	11
8.1.2	Seconda istanza .....	11
8.1.3	Arbitrato – Clausola Compromissoria .....	11
8.2	Reclami .....	11



## **1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

### **1.1 Scopo**

Il presente regolamento generale determina e stabilisce le condizioni, le modalità e le procedure per la definizione dei requisiti, la concessione, il mantenimento, la sorveglianza, la sospensione, il rinnovo e la revoca della Certificazione del Personale e della Qualificazione dei corsi di formazione nella generalità dei profili professionali per i quali l'OdC decide di esercitare la certificazione.

### **1.2 Campo di applicazione**

Il presente regolamento è stato definito e stabilito come riferimento da TEI (TÜV Examination Institute), Organismo di Certificazione del personale, e si applica a tutte le attività connesse alla certificazione del personale e alla qualifica dei corsi di formazione. La sua applicazione consente di garantire adeguati standard di professionalità nella Certificazione dei profili professionali e alla Qualificazione dei corsi di formazione.

## **2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

TÜV Examination Institute (d'ora innanzi riferito come TEI) definisce i criteri per i processi di Certificazione che recepiscono ed implementano la seguente normativa nazionale e/o internazionale di riferimento:

<b>17024 :2004</b>	UNI CEI EN ISO/ IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
<b>EA 8/01</b>	EA	Guidelines on the application of ISO IEC 17024:2003 (Aprile 2004);
<b>LS-02</b>	ACCREDIA	Elenco norme e documenti di riferimento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione
<b>RG01 rev 01</b>	ACCREDIA	Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione
<b>RT15 rev 01</b>	SINCERT	Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del personale, in accordo alle norme ISO/IEC 17024:2003 e ISO 19011:2002
<b>GD 24:2009</b>	IAF	Guidelines on the application of ISO/IEC 17024:2003
<b>19011:2003</b>	UNI EN ISO	Linea Guida per gli audit di Sistemi di Gestione per la qualità e/o di Gestione ambientale
<b>+Corrigenda 2004&amp;2005</b>	UNI EN ISO	Guidelines for Quality and/or environmental Management Systems auditing

### **2.1 Documenti Applicabili**

Il sistema documentale di TEI è descritto tramite il file **lista\_documenti\_certificazione.xls** attraverso il quale si indicizza tutta la documentazione di sistema.

Questo sottoposto a periodica revisione mantiene traccia della revisione, dei luoghi e delle responsabilità di archiviazione di tutti i documenti e registrazioni

lista_documenti_certificazione	Lista documenti del sistema di gestione della qualità per tutti i processi connessi alla Certificazione del Personale. Nel file sono indicati tutti i documenti e le registrazioni necessarie alla gestione del sistema.
--------------------------------	--

Le modalità di compilazione, aggiornamento, archiviazione, controllo, mantenimento ed eliminazione dei documenti e delle registrazioni sono indicate nella procedura **P\_GESDOC**.

### **2.2 Glossario**

Nella documentazione del Sistema di Gestione della Qualità di TÜV Italia Certificazione del Personale si applicano i termini e le definizioni presenti nel documento **GLOSSARIO**.



### **3 CONDIZIONI GENERALI**

La certificazione del personale ha come scopo definire e condurre esami che utilizzano criteri oggettivi per la valutazione delle competenze e per l'attribuzione dei punteggi.

Gli esami sono pianificati e strutturati e garantiscono l'imparzialità delle attività mettendo in atto tutte le precauzioni per evitare il possibile conflitto di interessi.

**La Certificazione secondo gli schemi attivati da TEI è volontaria ed il Candidato, sottoscrivendo inviando la richiesta di Certificazione, aderisce allo schema scelto accettandone tutte le fasi.**

Le fasi del processo di valutazione sono descritte, in linea generale e per tutti gli schemi di certificazione, nel presente Regolamento ed in particolare nel documento SCHEMA\_XXX dove XXX è il codice dello schema specifico.

Tutti gli atti relativi alla Certificazione delle Professionalità, alla Qualificazione dei corsi e al loro mantenimento sono mantenuti da TEI con garanzia di riservatezza verso terzi.

Le condizioni generali del presente regolamento si applicano anche alla qualifica dei corsi.

### **4 TUTELA DELLA PRIVACY**

TEI garantisce il rispetto della normativa vigente (D. lgs n. 196 del 30 giugno 2003) nel trattamento dei dati personali utilizzati nelle fasi previste dal processo di Certificazione. Le modalità di trattamento dei dati sono illustrate nel DPS di TÜV ITALIA S.R.L. nella versione corrente indicata nella lista della documentazione di sistema.

Nella domanda di iscrizione che avvia il processo di certificazione viene indicato esplicitamente il consenso a pubblicare i dati del professionista sul sito [www.tuv.it](http://www.tuv.it) nel quale vengono pubblicati elenchi e registri di TEI.

### **5 DISPOSIZIONI GENERALI**

Le informazioni relative al processo di certificazione per ciascun schema proposto da TEI possono essere ricevute tramite il sito internet [www.tuv.it](http://www.tuv.it) o tramite contatto telefonico o mail alla referente di processo [info@tuvcertificazionepersonale.it](mailto:info@tuvcertificazionepersonale.it).

Il percorso generale per potersi iscrivere ad un registro professionale TEI può essere variato in relazione a specifiche caratteristiche della profilo professionale definito o a richieste particolari derivanti da norme o legislazione cogente.

#### **5.1 Requisiti**

I processi di certificazione del personale e della qualifica dei corsi di formazione hanno come presupposto l'accertamento dei requisiti stabiliti da TEI nella definizione dei vari schemi. I requisiti, inseriti nel relativo schema di certificazione, in armonia con la normativa nazionale ed internazionale devono essere soddisfatti come condizione indispensabile nel processo di certificazione e qualifica.

##### **5.1.1 processo di valutazione**

- presa visione dei documenti necessari per avviare, procedere e concludere il processo di certificazione;
- pagamento delle tariffe, secondo modalità e termini riportati nel tariffario TEI in vigore.
- sottoscrizione della domanda di certificazione;
- sottoscrizione delle liberatorie riguardanti il trattamento dei dati;
- invio delle informazioni necessarie ad avviare il processo valutativo delle esperienze e delle competenze così come indicato nella documentazione di sistema. Le informazioni sono scaricabili dal sito [www.tuv.it](http://www.tuv.it) e si possono richiedere direttamente alla segreteria;
- Analisi dei requisiti di Istruzione, Formazione specifica, Esperienza di Lavoro generale ed Esperienza di lavoro specifica così come indicato nello schema di certificazione di riferimento per la figura



professionale oggetto della richiesta;

- Sottoscrizione del codice deontologico generale e/o particolare della figura professionale in oggetto;
- Sottoscrizione del regolamento all'uso del marchio di certificazione;
- superamento dell'esame TEI per lo schema richiesto;
- valutazione della documentazione d'esame;
- approvazione della proposta di certificazione ed emissione del certificato da parte della funzione emittente.

#### **5.1.2 Qualificazione dei corsi**

- invio, con la domanda, della documentazione utile richiesta;
- pagamento delle tariffe, secondo modalità e termini riportati nel tariffario TEI in vigore nella scheda requisiti formazione);
- sottoscrizione del Codice Deontologico di riferimento e delle Prescrizioni per l'uso del Marchio TEI;
- valutazione del progetto del corso;
- valutazione dell'attività di erogazione del corso;
- Analisi del verbale di valutazione da parte dei componenti il comitato Tecnico;
- Su esito positivo della valutazione emissione decreto di qualifica del corso da parte del Direttore;
- firma del "Protocollo di Accordo".

#### **5.1.3 Registri ed elenchi**

Il candidato che abbia superato con successo tutte le fasi come in 5.1.1 del processo di valutazione ed abbia adempiuto agli obblighi indicati viene iscritto nel relativo registri di schema.

Tali registri sono inseriti e consultabili nel sito internet [www.tuv.it](http://www.tuv.it).

Analoga procedura è adottata per censire e pubblicizzare i corsi qualificati secondo gli appropriati schemi di certificazione.

#### **5.1.4 Validità**

La validità della certificazione è di tre anni, a meno di indicazioni specifiche definite negli schemi di certificazione, ed è subordinata all'esecuzione delle attività prescritte per la sorveglianza indicate nelle apposite procedure. Analoga durata è stabilita per la Qualifica dei corsi di formazione per i quali, come indicato nella procedura dei rinnovi, al termine del periodo deve essere garantita una revisione tecnica dei contenuti in relazione agli andamenti ed i risultati conseguiti dagli allievi frequentanti.

#### **5.1.5 Sorveglianza**

Il professionista, durante il triennio di validità deve, per il mantenimento della certificazione, garantire evidenza del corretto esercizio della pratica professionale e il proprio aggiornamento. Tali evidenze dovranno essere prodotte secondo le indicazioni specifiche di ogni schema di certificazione e comunque dovranno segnalare la corretta gestione dei reclami e le attività di aggiornamento eseguite.

#### **5.1.6 Rinnovo**

Il rinnovo, subordinato al soddisfacimento delle specifiche generali e particolari indicate esplicitamente nell'apposito paragrafo per ogni schema di certificazione e del:

- 1) pagamento delle quote di iscrizione
- 2) risoluzione positiva dei reclami segnalati dall'utenza;
- 3) risoluzione positiva delle non conformità eventualmente sollevate;

viene rilasciato dal Direttore sul risultato della valutazione della documentazione.



Il rinnovo della qualifica dei corsi di formazione viene concessa dal Direttore sulla soddisfazione completa delle seguenti condizioni:

- 1) pagamento delle quote di iscrizione
- 2) risoluzione positiva dei reclami segnalati dall'utenza;
- 3) valutazione positiva degli allievi partecipanti alle attività formative;
- 4) risoluzione positiva delle non conformità eventualmente sollevate;
- 5) esito positivo della verifica annuale di sorveglianza sul corso e sugli esami secondo i requisiti stabiliti nello schema di riferimento;
- 6) rispetto dei requisiti e dei vincoli del protocollo di accordo;
- 7) assenza di processi di revoca da parte di TEI o recesso da parte del cliente.

Le normali attività di sorveglianza sono programmate con l'ente erogatore e fanno parte integrante del protocollo di accordo. TEI può eseguire sorveglianze straordinarie sul corso con il preavviso breve di due giorni.

#### **5.1.7 Sospensione, annullamento e revoca**

I provvedimenti di sospensione, annullamento e revoca della certificazione professionale e della qualifica dei corsi di formazione avviene secondo la procedura **P\_CERT**. Sono comunque indicate, in via generale, le prescrizioni la cui non osservanza avvia il processo di sospensione, annullamento e revoca:

- 1) certificazione del Personale
  - a. reclamo scritto per inadempienza non correttamente risolto attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
  - b. mancato rispetto dei requisiti per il mantenimento;
  - c. mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico definito in via generale per tutti gli schemi di certificazione con le eventuali integrazioni per ciascuno schema di certificazione come indicate nella documentazione di riferimento;
  - d. mancato pagamento delle quote di iscrizione;
  - e. formale rinuncia da parte dell'iscritto con lettera raccomandata o mail certificata entro tre mesi prima della scadenza.
  - f. errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione ;
- 2) Qualifica corsi di formazione
  - a. reclamo scritto da parte dell'utenza non adeguatamente trattato;
  - b. mancato rispetto dei requisiti per il mantenimento;
  - c. mancato pagamento delle quote di registrazione;
  - d. mancata osservanza delle prescrizioni contenute nell'accordo di qualifica;
  - e. esito negativo non adeguatamente trattato nelle visite di sorveglianza ordinarie e straordinarie;
  - f. errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione ed uso improprio del riferimento a TEI.

I provvedimenti di sospensione annullamento e revoca della certificazione e qualifica sono comminati dal Direttore di TEI dopo il vaglio della documentazione di supporto secondo la procedura di sistema indicata nell'elenco generale della documentazione.

#### **5.1.8 Impegno del Professionista Certificato**

Il professionista certificato secondo gli schemi di certificazione attivati da TEI deve:

- osservare le prescrizioni rilevanti dello schema di certificazione;
- inoltrare reclami riguardanti la certificazione, esclusivamente con riferimento allo scopo per cui la certificazione è stata rilasciata;
- non usare la certificazione in modo tale da arrecare discredito all'organismo di certificazione e non fare alcuna dichiarazione riguardante la certificazione che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da parte dell'organismo di certificazione;
- interrompere l'utilizzo di ogni riferimento alla certificazione o all'organismo di certificazione e restituire qualsiasi certificato rilasciato dall'organismo di certificazione a seguito di sospensione o revoca della certificazione;



- non usare la certificazione in modo ingannevole.

La non osservanza di uno qualsiasi dei punti esposti da luogo all'avvio di una procedura sanzionatoria di sospensione o revoca del certificato.

#### **5.1.9 Certificazione: Grande Professionalità (GRAND PARENT)**

Per gli schemi di certificazione che lo consentono, TEI riconosce i crediti professionali maturati dai professionisti nei propri ambiti di specifica competenza consentendo un iter certificativo che, dopo la valutazione e la verifica delle esperienze professionali, permette l'accesso dei professionisti direttamente al colloquio tecnico. I criteri e le modalità attraverso le quali si riconoscono i crediti professionali sono definiti all'interno dei documenti relativi allo schema di certificazione. I professionisti certificati nella modalità Grand Parent saranno impiegati, all'avvio di uno schema di certificazione come commissari per le varie sessioni d'esame.

## **6 PROCESSO E SCHEMI DI CERTIFICAZIONE**

Il processo di certificazione del personale ha una parte fissa dipendente da:

- questo regolamento;
- i requisiti del processo di certificazione in accordo con la norma di riferimento UNI EN ISO 17024:2004;
- i regolamenti nazionali ed internazionali applicabili;
- i requisiti eventualmente stabiliti nello schema di certificazione pertinente.

Una parte variabile in funzione del processo di certificazione ed i relativi requisiti esplicitati nei documenti di ciascuno schema di certificazione.

### **6.1 Figure professionali**

#### **6.1.1 Schema di certificazione**

Il Comitato di Schema, debitamente costituito in rappresentanza degli stakeholder interessati nell'attività professionale di riferimento, definisce lo schema di certificazione. L'approvazione dello schema di certificazione è pertinenza del Direttore.

Lo schema di certificazione prevede:

- descrizione del profilo professionale;
- elenco dei documenti di cui prendere visione;
- elenco dei documenti da produrre per l'Analisi Documentale;
- requisiti professionali sull'istruzione;
- requisiti professionali sulla formazione specifica;
- requisiti professionali sulla esperienza lavorativa;
- requisiti professionali sulla esperienza lavorativa specifica;
- requisiti aggiuntivi di competenza ;
- requisiti per l'accesso all'esame di certificazione;
- norme deontologiche integrative (se previste);
- requisiti particolari per il mantenimento della certificazione (se previsti);
- modalità per il mantenimento ed il rinnovo della certificazione;
- requisiti per l'aggiornamento professionale;
- norme particolari sulle modalità di sospensione, annullamento e revoca della certificazione;
- regole per lo svolgimento dell'esame di certificazione (durata, tipo delle prove, svolgimento, metodo di valutazione);
- tariffario.





### **6.1.2 Domanda**

Per ogni schema di certificazione attivato il candidato potrà informarsi e ricevere la modulistica informativa e i documenti da compilare e produrre attraverso il contatto diretto con la segreteria operativa (STAFF) o attraverso il download diretto dal sito [www.tuv.it](http://www.tuv.it).

La domanda, completa di tutte le informazioni richieste dovrà essere inoltrata in copia cartacea alla segreteria operativa di TEI o tramite posta certificata all'indirizzo [info@tuvcertificazionedelpersonale.it](mailto:info@tuvcertificazionedelpersonale.it).

### **6.1.3 Analisi documentale**

Lo staff operativo, coadiuvato dal responsabile di Schema (se previsto), esegue l'analisi documentale secondo quanto stabilito dal Comitato di schema nella procedura di valutazione della documentazione e dei requisiti.

Durante l'analisi documentale possono essere richieste integrazioni alla documentazione ed evidenze oggettive a sostegno di quanto dichiarato. TEI si riserva di verificare la rispondenza delle dichiarazioni rilasciate direttamente presso gli enti/organizzazioni citati sia attraverso un contatto telefonico sia, nei casi che lo richiedano, l'invio di un commissario qualificato presso le sedi indicate.

L'analisi documentale è condizione irrinunciabile per il completamento della pratica di certificazione, deve essere eseguita e conclusa prima dell'esecuzione dell'esame a meno di esplicita richiesta del Candidato che, a proprio rischio, dichiara di possedere i requisiti definiti nello schema e di voler comunque sostenere l'esame. In quest'ultimo caso l'analisi documentale viene comunque eseguita successivamente all'esame.

Qualunque sia l'esito dell'analisi documentale il corrispettivo indicato nel tariffario per l'iscrizione e l'analisi documentale resta appannaggio di TEI.

Il risultato del processo di valutazione documentale viene sottoposto all'approvazione della Direzione.

### **6.1.4 Esame**

Qualora la documentazione prodotta risulti adeguata ai requisiti dello schema di certificazione relativo, o comunque dietro richiesta esplicita del candidato, il candidato è ammesso a sostenere l'esame di certificazione che si svolge secondo il calendario previsto da TEI e pubblicato sul proprio sito internet o comunicato direttamente al candidato.

La commissione d'esame è scelta dal Direttore attingendo all'albo dei commissari del relativo schema di certificazione.

Qualora il candidato non risulti idoneo può ripetere la prova d'esame entro sei (6) mesi dalla data della prova negativa dietro pagamento del corrispettivo indicato nel tariffario.

### **6.1.5 Approvazione e ratifica**

La documentazione prodotta dal candidato, le prove d'esame e le valutazioni ulteriori del commissario d'esame vengono valutate ed approvate dal Direttore che, se l'esito è favorevole ratifica la certificazione.

In conseguenza alla ratifica il Direttore rilascia il certificato e provvede all'iscrizione nell'apposito registro.

### **6.1.6 Notifica**

Il Direttore notifica al candidato l'esito dell'esame e l'approvazione del certificato ed il suo rilascio.

Il candidato deve provvedere al pagamento delle quote secondo quanto indicato nel tariffario.

Espletate le pratiche indicate, TEI provvede all'iscrizione al registro di pertinenza e alla sua pubblicazione sul sito [www.tuv.it](http://www.tuv.it).

Per gli schemi accreditati da ACCREDIA, TEI provvede alla comunicazione dei nominativi ad ACCREDIA che li pubblicherà, secondo le proprie procedure, sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it), per tali schemi il candidato certificato potrà essere intervistato da ACCREDIA, tale prescrizione è vincolante ai fini del rilascio della certificazione.

Il certificato emesso e consegnato al professionista resta di proprietà di TEI pertanto il professionista dimissionario o soggetto a sanzione di espulsione deve in ogni caso ritornarlo alla segreteria di TEI entro 10 giorni dalla delibera di revoca/annullamento.





### **6.1.7 Revisione periodica esame di certificazione**

Periodicamente, con una cadenza massimo triennale, il Comitato di Schema rivede le prove d'esame al fine di verificare l'aderenza allo sviluppo della pratica professionale.

## **6.2 Qualifica dei corsi**

L'organizzazione che richiede la Qualifica di un Corso di formazione in relazione ad uno schema di Qualificazione TEI deve produrre la documentazione generale e particolare indicata dettagliatamente per ogni schema.

### **6.2.1 Schema di qualifica**

Il comitato di schema, definisce lo schema di qualifica di riferimento. L'approvazione dello schema di qualifica è di pertinenza del Direttore. In via generale ogni schema di qualifica prevede:

- descrizione generale della struttura erogante (organizzazione, infrastrutture, comunicazione, risorse umane;
- descrizione generale del percorso formativo;
- requisiti di accesso al percorso formativo;
- descrizione dettagliata delle unità formative che compongono il corso;
- descrizione articolata degli obiettivi di ciascuna unità formativa in termini di competenze, capacità, abilità professionali;
- Descrizione del tipo e numero delle esercitazioni inserite;
- Descrizione degli strumenti didattici utilizzati;
- Definizione della metodologia di qualifica dei docenti;
- Lista dei docenti qualificati e loro curriculum vitae;
- Elenco delle valutazioni intermedie e finale (se esistono) in termini di modalità e regole di valutazione;
- Documentazione di validazione interna del corso dal parte dell'organizzazione proponente corredata dalle regole relative.

### **6.2.2 Domanda**

Per ogni schema di qualifica attivato l'organizzazione richiedente potrà informarsi, ricevere la modulistica informativa, i documenti da compilare e da produrre attraverso il contatto diretto con la segreteria operativa (STAFF) o attraverso il download diretto dal sito [www.tuv.it](http://www.tuv.it).

La domanda, completa di tutte le informazioni richieste dovrà essere inoltrata in copia cartacea alla segreteria operativa di TEI o tramite posta certificata all'indirizzo [info@tuvcertificazionedelpersonale.it](mailto:info@tuvcertificazionedelpersonale.it).

Il processo di valutazione per la qualifica dei corsi viene descritto nella procedura **P\_QUALIFICA**.

### **6.2.3 Analisi documentale**

Lo staff operativo esegue l'analisi documentale secondo quanto stabilito dal Comitato di Schema nella procedura di valutazione della documentazione e dei requisiti.

Durante l'analisi documentale possono essere richieste integrazioni alla documentazione ed evidenze oggettive a sostegno di quanto dichiarato. L'analisi documentale è condizione irrinunciabile per il proseguimento della pratica.

Qualunque sia l'esito dell'analisi documentale il corrispettivo indicato nel tariffario per l'iscrizione e l'analisi documentale resta appannaggio di TEI.

### **6.2.4 Valutazione**

Conclusa con esito positivo l'analisi documentale, il Direttore nomina un Commissario TEI scelto nell'elenco commissari e gli assegna il compito di valutare la rispondenza del corso ai requisiti dello schema di qualifica di riferimento attraverso un audit sul campo.

La valutazione del Commissario procede secondo quanto indicato nelle procedure appropriate elencate nella documentazione di sistema.



Il Direttore notifica all'organizzazione richiedente il nominativo del commissario, le date e le modalità di verifica.  
Il Commissario incaricato verifica il corso attraverso la partecipazione parziale o totale al suo svolgimento nonché delle prove d'esame proposte.  
Il Commissario incaricato redige un rapporto secondo quanto indicato nello schema di qualifica pertinente e comunque secondo i seguenti requisiti generali contenute la valutazione:

- Sulla soddisfazione dei requisiti dell'organizzazione;
- Sulla modalità di erogazione;
- Sui requisiti del corso;
- Sulla struttura del pacchetto formativo.

Il commissario registra nel rapporto le sue indicazioni per le condizioni per il mantenimento della qualifica.  
Il commissario registra inoltre eventuali non conformità rilevate rispetto ai requisiti dichiarati per ogni schema di qualifica. Il rapporto del Commissario redatto in duplice copia e firmato in originale dall'organizzazione viene inoltrato a TEI.

#### **6.2.5 Approvazione e ratifica**

Per i corsi che hanno avuto valutazione positiva dal commissario o comunque per i corsi per i quali le eventuali non conformità segnalate dal commissario incaricato della verifica siano state risolte con azioni correttive appropriate ed efficaci, il Direttore, eventualmente coadiuvato dal Responsabile di Schema (se previsto), verifica la documentazione prodotta dall'organizzazione e il rapporto del commissario e approva la proposta di qualifica.

Qualora la relazione del Commissario non risulti positiva il Direttore valuta le carenze riscontrate e le eventuali azioni correttive proposte dall'ente richiedente.

Il Direttore comunica in ogni caso l'esito della valutazione all'ente richiedente.

#### **6.2.6 Notifica e stipula accordo**

Se la procedura di qualifica ha avuto esito positivo, TEI propone al legale rappresentante dell'ente richiedente il "protocollo d'accordo" che regola i rapporti tra le parti.

La firma di tale accordo è condizione prescrittiva per la registrazione del corso nell'elenco dei corsi qualificati del registro dello specifico schema di qualifica.

Espletate le pratiche indicate TEI provvede all'iscrizione al registro di pertinenza e alla sua pubblicazione sul sito [www.tuv.it](http://www.tuv.it) alla voce "elenco dei corsi qualificati".

### **7 ACCREDITAMENTO DEGLI SCHEMI**

*TEI opera in conformità alla normativa nazionale ed internazionale vigente riportata al §2 ed ai regolamenti tecnici emessi dall'ente accreditante italiano ACCREDIA. TEI potrà richiedere l'accREDITAMENTO di suoi schemi professionali nei modi e nei tempi definiti nei regolamenti ACCREDIA. Qualora il processo di accREDITAMENTO di uno schema professionale abbia esito positivo TEI gestirà il marchio di accREDITAMENTO in accordo con la proprie procedure specifiche e quelle di ACCREDIA.*

*In caso di revoca dell'accREDITAMENTO i certificati emessi che fanno riferimento ad ACCREDIA verranno ritirati ai professionisti certificati e riemessi senza i riferimenti ad ACCREDIA.*

### **8 RICORSI E RECLAMI (ESTRATTO DALLA PROCEDURA P\_RIRE)**

#### **8.1 Ricorsi**

I ricorsi alle decisioni di TEI in merito alla certificazione o alla qualifica dei corsi possono essere presentati da richiedenti, certificando e personale certificato. I ricorsi possono afferire a :

- Certificazione delle persone;
- Provvedimenti di sospensione, annullamento e revoca della certificazione o della qualifica;



- Rinnovo della certificazione;
- Esito e valutazione degli esami;
- Qualifica dei corsi.

Qualora il richiedente, candidato o persona certificata, purché in regola con i pagamenti delle quote indicate nel tariffario, non approvi o non condivida le decisioni in merito al processo di certificazione applicato al proprio caso personale e alle decisioni prese in conseguenza dell'applicazione dei regolamenti e delle procedure del sistema di gestione della qualità, oppure riguardo ad eventuali sanzioni disciplinari a lui comminate dalla Direzione TEI in seguito a violazione dei regolamenti di schema, può inoltrare un ricorso al Presidente di TEI ed in seconda istanza al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità di TÜV Italia.

Il ricorso deve essere inoltrato tramite raccomandata A.R. o mail di posta certificata entro **quindici giorni** dalla data dell'evento scatenante o della notifica della sanzione.

Il ricorso non sospende la sanzione.

#### **8.1.1 Prima istanza**

Il Presidente di TEI prende atto del Ricorso e dispone allo STAFF la fornitura di tutta la documentazione necessaria per illustrare l'ambito e la genesi del ricorso.

Il Presidente analizza il ricorso alla luce dei regolamenti di TEI e della documentazione della Qualità e decide se accettare o rigettare il ricorso motivando la decisione attraverso risposta documentata al ricorrente.

Entro trenta (30) giorni dalla data di presentazione del ricorso il presidente fornisce la risposta al ricorrente.

#### **8.1.2 Seconda istanza**

Nel caso il ricorrente non si consideri soddisfatto delle decisioni prese dal Presidente in merito alla valutazione del suo ricorso può appellarsi al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità di TÜV Italia srl indicando le ragioni del ricorso e del rifiuto del primo giudizio.

Il ricorrente può integrare in questa fase la documentazione come crede opportuno ma sempre tramite lo STAFF operativo che funge da referente.

Dalla data di ricezione della domanda di appello TEI ha 3 mesi di tempo per risolvere la controversia, in caso di mancata soluzione della stessa questa viene affidata ad un collegio arbitrale composto da:

- un rappresentante del CSI,
- un rappresentante del Candidato o Ente che presenta ricorso o dell'ente ,
- una persona "terza parte" indipendente, scelta da entrambe le parti o, in mancanza di accordi, scelta dal Tribunale di Firenze, con funzione di Presidente del Collegio Arbitrale.

A conclusione dell'accertamento, il Presidente provvede ad informare per iscritto il ricorrente dell'esito dell'appello; in ogni caso le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

#### **8.1.3 Arbitrato – Clausola Compromissoria**

Per ogni contestazione che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, attuazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del presente Regolamento, la relativa controversia sarà decisa mediante arbitrato rituale da un collegio composto da tre membri: uno, nominato da ciascuna delle parti, ed il terzo, con funzioni di Presidente, dai primi due in accordo tra loro. In caso di disaccordo dei due membri a latere, il Presidente del collegio Arbitrale è nominato dal Presidente della Camera Arbitrale della camera di Commercio di Firenze e secondo il regolamento della Camera medesima.

Gli arbitri decideranno secondo diritto in via rituale. La sede dell'arbitrato sarà Firenze.

La decisione sarà depositata presso l'organo giudiziale competente, entro 90 (novanta) giorni dalla data di costituzione del Collegio.

### **8.2 Reclami**

I reclami possono pervenire da una delle Parti Interessate o da qualsiasi altra persona o Organizzazione:

**Regolamento Generale per la certificazione  
delle figure professionali e la qualifica della  
formazione**

**TEI**



Italia

Quando pervengono da una delle Parti Interessate è responsabilità della Direzione coinvolgere il Presidente del CSI e il Presidente di TEI, per una analisi dei reclami stessi; le risultanze della analisi, e le eventuali correzioni e azioni correttive, vengono portate a conoscenza della parte reclamante e successivamente, in occasione della successiva riunione del CSI, commentate con tutte le Parti Interessate presenti.

Quando il reclamo perviene da qualsiasi altra Organizzazione o persona, il Direttore, dopo avere valutato se e come coinvolgere il Presidente del CSI e/o il Presidente di TEI, ha la responsabilità di attuare le eventuali correzioni e azioni correttive e di rispondere al reclamante.