



REGOLAMENTO GENERALE per il RILASCIO e il MANTENIMENTO della CERTIFICAZIONE delle PERSONE

USO del MARCHIO FAC CERTIFICA

CODICE DEONTOLOGICO

Rev.	data	Preparato da	Approvato da
18	03/08/2023	Direttore	Amministratore Unico
17	29/05/2023	Direttore	Amministratore Unico
16	03/08/2022	Direttore	Amministratore Unico

Motivo dell'ultima modifica:

Revisione in seguito a verifica documentale Accredia del 25/07/2023



Sommario

1.	Introduzione	3
2.	Riferimenti normativi	3
3.	Definizioni e Sigle	3
4.	Condizioni generali per il rilascio ed il mantenimento delle certificazioni	3
5.	Processo di certificazione	5
6.	Prescrizioni per l'uso del marchio	7
7.	Codice Deontologico	7

1. Introduzione

L'attività di Certificazione descritta nel presente Regolamento è svolta in accordo ai requisiti della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 :2012 "Valutazione delle conformità – Requisiti generali per organismi che eseguono la Certificazione di persone".

Il presente Regolamento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra FAC CERTIFICA (Organismo di Certificazione di Persone) e le Persone che richiedono la Certificazione accreditata (o meno) in conformità a requisiti definiti in appositi schemi da FAC CERTIFICA.

I requisiti recepiscono, ove esistente, la normativa nazionale e/o internazionale di riferimento per la Certificazione di persone.

Il presente regolamento è stato sviluppato e viene gestito da FAC CERTIFICA, Organismo di Certificazione indipendente, per la Certificazione di tutte le figure professionali definite nell'ambito dell'applicazione della legge 4/2013 "Disposizioni in materia di professioni non regolamentate".

L'elenco di tale professioni è visibile sul sito www.faccertifica.it.

La rigorosa applicazione del regolamento permette di giungere alla Certificazione accreditata (o meno) e di garantire adeguati standard professionali.

Il regolamento generale è gestito, come tutti i documenti FAC CERTIFICA, in regime di Sistema di Gestione, ed è avallato dal Comitato di Salvaguardia per l'Imparzialità ed approvato dall'Amministratore Unico.

2. Riferimenti normativi

Nel presente Regolamento sono presi come riferimento i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità FAC CERTIFICA (Atto Costitutivo/Statuto, Regolamenti, Manuale e allegati, Procedure, Schemi di Certificazione) e le norme applicabili, qualora esistano.

Eventuali variazioni normative saranno prese in considerazione solo ai fini dei loro effetti sul Regolamento stesso.

In assenza di norme nazionali ed internazionali di riferimento, relative alle figure professionali, FAC CERTIFICA adotterà propri criteri, condivisi con le Parti Interessate, che verranno poi modificati/sostituiti all'eventuale atto di emissione delle norme specifiche (es. UNI 11491:2013 Naturopati; UNI 11475:2017 Chinesiologi).

Tutti i documenti richiamati nel Regolamento si riferiscono alla revisione aggiornata e vigente della documentazione FAC.

3. Definizioni e Sigle

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 sulla certificazione, la sorveglianza e il rinnovo della certificazione, l'utilizzo di certificati e di marchio.

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.

Certificato: documento emesso da un organismo secondo le disposizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione

Competenza: capacità di applicare conoscenze e/o abilità e, ove rilevante, dimostrate caratteristiche personali, al fine di conseguire i risultati prestabiliti (definiti nello schema di certificazione).

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.

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

Commissario d'esame: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale del candidato, valutarne i risultati

Imparzialità: presenza di obiettività, nello specifico attività che possono risultare in conflitto con le attività di certificazione come, ad es. offrire contemporaneamente formazione e certificazione nello stesso ambito – come da punto 0.3. di RG01-02 Accredia.

Ricorso: richiesta da parte del richiedente, candidato o persona certificata, per riconsiderare qualsiasi decisione avversa presa dall'Organismo di certificazione relativa alla certificazione.

Reclamo: Richiesta di valutazione di conformità, diversa da un ricorso, da parte di qualsiasi organizzazione o individuo, nei confronti di un organismo di certificazione, per azione correttiva relativa alle attività di tale organismo o di qualcuno dei suoi clienti.

Requisito : Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente

Parte Interessata: persona, gruppo od organizzazione influenzati dalle prestazioni di una persona certificata o dell'organismo di certificazione

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

Sigle FAC CERTIFICA

SKxx: Schema di Certificazione

MOxx: Moduli

PDxx: Procedure del Sistema Qualità FAC

CDxx: Codice Deontologico FAC CERTIFICA

RL01: Regolamento Generale FAC CERTIFICA

CdD: Comitato di Delibera

CSI : COmitato Salvaguardia Imparzialità

MSG : Manuale di Sistema di Gestione Qualità

4. Condizioni generali per il rilascio ed il mantenimento delle certificazioni

La Certificazione secondo gli Schemi concordati con le parti interessate, in accordo alla norma ISO/IEC 17024, è volontaria ed il richiedente/candidato, inviando la richiesta di Certificazione, aderisce a tale schema e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione descritto nei punti successivi del presente Regolamento.

Tutte le fasi relative alla Certificazione e al mantenimento sono svolte da FAC CERTIFICA con garanzia di riservatezza e sicurezza verso terzi come previsto da UNI CEI EN ISO/IEC 17024. Le condizioni generali sopra descritte sono applicabili anche per rilascio della qualificazione dei corsi. I requisiti

che il Candidato (per ogni tipologia di figura professionale) deve dimostrare di possedere ai fini della Certificazione sono precisati nei rispettivi schemi di certificazione FAC CERTIFICA (SKxx).

4.1 Modalità del processo di valutazione

L'ottenimento della Certificazione è subordinato al soddisfacimento di tutte le seguenti fasi:

1. Invio della richiesta di ammissione all'esame di Certificazione (MO03) con accettazione delle condizioni generali del contratto, del documento della privacy e del Regolamento RL01 (comprensivo di prescrizioni per l'uso del Marchio FAC CERTIFICA e del Codice Deontologico);
2. Invio della documentazione utile a dimostrare il possesso dei requisiti previsti nel rispettivo Schema di Certificazione (SKxx)
3. Superamento dell'esame FAC CERTIFICA;
4. Approvazione della proposta di Certificazione da parte del CdD FAC CERTIFICA
5. Pagamento delle tariffe, secondo modalità e termini riportati nel tariffario FAC CERTIFICA in vigore, (cfr. www.faccertifica.it).¹

4.2 Registri

I nominativi delle persone certificate vengono inserite in appositi Registri tenuti da FAC CERTIFICA e resi pubblici nel sito internet www.faccertifica.it. I Registri coperti da accreditamento ACCREDIA sono altresì pubblicati nel sito www.accredia.it, nel rispetto di quanto previsto nella Convenzione siglata tra FAC CERTIFICA e ACCREDIA. A tal fine la pubblicazione dei dati è parte integrante delle prescrizioni contenute nel presente Regolamento.

4.3 Validità

Soddisfatti tutti i requisiti previsti al punto precedente 4.1 e 4.2, l'iscrizione nei Registri FAC CERTIFICA verrà effettuata con decorrenza dal 1° giorno del mese successivo alla delibera del Comitato di Delibera FAC CERTIFICA.

In media, la validità del Certificato è fissata da FAC CERTIFICA a tre anni dalla data di inserimento del Professionista nel registro FAC di Persone Certificate, data che corrisponde all'emissione del Certificato.

Ciò non esclude che per particolari schemi di Certificazione il periodo di validità sia fissato diversamente, anche in base ai requisiti di uno specifico schema².

Durante il periodo di validità della Certificazione, le Persone Certificate sono soggette alla sorveglianza di FAC CERTIFICA secondo quanto previsto al successivo punto 4.5.

E' fatta salva la facoltà della Persona Certificata di dare la disdetta, con comunicazione scritta con raccomandata AR o posta Certificata, almeno 3 mesi prima della scadenza annuale.

La mancata, o tardiva comunicazione, non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.

4.4 Mantenimento e Sorveglianza

Durante il periodo di validità della Certificazione, il suo mantenimento annuale è da ritenersi automaticamente confermato a seguito di:

1. assenza di provvedimenti di FAC CERTIFICA nei confronti dell'interessato;
2. attestazione dell'aggiornamento professionale e della continuità lavorativa;
3. pagamento dell'importo annuale per l'iscrizione al registro

In merito al primo punto, FAC CERTIFICA effettua una sorveglianza sulle persone Certificate, richiedendo di produrre una dichiarazione annuale di "assenza reclami", sotto la propria responsabilità. La dichiarazione, formalizzata su apposito modulo (MO09), deve essere firmata ed inviata a FAC CERTIFICA che provvede all'emissione della dichiarazione di mantenimento.

In qualsiasi momento, qualora i sopracitati requisiti non vengano soddisfatti (singolarmente e/o complessivamente), la Certificazione viene sospesa e/o annullata secondo quanto descritto nel successivo paragrafo 4.7.

In merito al punto 3, nel caso in cui la persona certificata sia oggettivamente impossibilitata (ad es. maternità, infortuni, emergenze sanitarie, ecc) a dimostrare la continuità operativa, è possibile applicare delle deroghe/tolleranze.

La ricertificazione, nel caso in cui la Certificazione sia annullata, si potrà ottenere ripercorrendo l'intero processo, previo giudizio favorevole del CdD FAC CERTIFICA, secondo le procedure vigenti.

La ricertificazione non potrà avvenire prima di 3 mesi dalla notifica del provvedimento e comunque non prima del periodo eventualmente stabilito dal Comitato di Delibera (CdD)

4.5 Rinnovo

Al termine degli anni di validità della certificazione, FAC CERTIFICA invia la comunicazione in merito al rinnovo della certificazione a tutte le persone certificate (in regola con il mantenimento annuale) che non abbiano comunicato l'eventuale disdetta per iscritto. La comunicazione viene trasmessa con almeno 2 mesi di preavviso e il rinnovo deve completato entro la data di scadenza.

Ad esito positivo dell'iter di rinnovo, FAC CERTIFICA emette il certificato rinnovato avente come decorrenza il primo giorno successivo alla scadenza.

Qualora non risultino soddisfatti tutti i requisiti previsti per il rinnovo, alla scadenza della certificazione, la stessa non verrà rinnovata.

La revoca della certificazione comporta, nel caso in cui il Candidato voglia successivamente certificarsi, il ripetersi dell'intero iter di certificazione, come da procedure vigenti.

Qualora nel corso di validità del certificato, intervengano aggiornamenti normativi, FAC CERTIFICA li riceverà e informerà la persona certificata sui nuovi requisiti e sul necessario adeguamento (es. nuove prove d'esame, aggiornamento professionale, altre evidenze). La persona certificata potrà decidere se adeguarsi o meno e, in caso di mancato adeguamento, nei tempi comunicati da FAC CERTIFICA, questo comporterà la sospensione dal registro FAC CERTIFICA (e laddove previsto di ACCREDIA) e il conseguente annullamento della certificazione.

4.6 Sospensione, Annullamento e Revoca

Il processo di valutazione per la sospensione e/o revoca del Certificato, con relativa cancellazione dal relativo Registro FAC (ed eventualmente ACCREDIA) si attiva, relativamente a Persone certificate, in uno o più dei seguenti casi:

- inadempienze amministrative verso FAC CERTIFICA (es: mancato pagamento delle quote di iscrizione/mantenimento annuale)
- inadempienze verso terzi (reclamo scritto /non conformità rilevabili dal registro dei reclami tenuto dalle Persone certificate)

¹ qualora entro 1 mese dalla data di comunicazione di superamento esame non siano state versate tutte le quote previste dal tariffario, verrà annullato l'esito dell'esame.

² UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 p.to 9.6.3 ... "la logica per determinare il periodo di rinnovo deve tener conto:
- dei requisiti cogenti, delle modifiche dei doc.ti normativi e della loro ricaduta sui requisiti dello schema di riferimento
- natura e maturità del settore industriale o di attività in cui il Professionista certificato svolge la propria attività
- rischi risultanti da una persona non competente (non aggiornata professionalmente sull'evoluzione delle tecnologie)
- requisiti delle Parti Interessate o frequenza e contenuto di eventuali attività di sorveglianza, se richiesto dallo schema.

- stato di fallimento, di liquidazione, di cessazione di attività o di concordato preventivo e qualsiasi altra situazione equivalente secondo la legislazione del proprio stato, ovvero avere in corso un procedimento per la dichiarazione di una di tali situazioni,
- aver riportato, nell'ultimo quinquennio, condanna con sentenza passata in giudicato, sia in materia civile che amministrativa che penale (anche nell'eventualità di applicazione di misure di prevenzione e/o di sicurezza)
- procedimenti in corso ai sensi dell'art. 416/bis del codice penale;
- formale rinuncia effettuata dalla persona certificata, pervenuta almeno 3 mesi prima della scadenza triennale del certificato
- mancato soddisfacimento dei requisiti previsti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione
- mancato adeguamento ai nuovi requisiti normativi.
- non osservanza delle prescrizioni FAC CERTIFICA previste nel Codice Deontologico, nelle Prescrizioni per l'uso del Marchio e nello Schema di Certificazione
- ogni altra carenza che derivi dal mancato rispetto di quanto formalmente accettato dal Candidato all'atto della certificazione. In tali carenze ricadono eventuali azioni che possano influenzare in maniera negativa e/o ledere l'immagine di FAC.

Al Direttore compete la responsabilità della valutazione di eventuali reclami (pervenuti a carico di Professionisti certificati che, nel caso, sono tempestivamente avvisati e coinvolti nell'avanzamento della pratica) e delle condizioni che possono causare la sospensione e/o annullamento (o revoca).

La persona cui venga sospesa e annullata (o revocata) la Certificazione non potrà far uso del Certificato e del Marchio FAC CERTIFICA.

FAC CERTIFICA comunica all'interessato la data di decorrenza della sospensione del Certificato e della cancellazione dell'iscrizione nel registro. Al persistere dell'inottemperanza riscontrata per un periodo massimo di 1 mese (periodo che può essere protratto fino ad un massimo di 6 mesi, per comprovati casi eccezionali, quali, ad esempio, malattie, lutti etc), il Direttore provvede a sottoporre la proposta di annullamento al successivo CdD e, non appena deliberato lo stesso, a comunicarlo all'interessato.

La sospensione non è attuabile in caso di rinnovo della certificazione.

In casi di inosservanza delle prescrizioni FAC CERTIFICA previste nel presente Regolamento, Cap. *Codice Deontologico* e nelle prescrizioni del Cap. *Uso del Marchio* il CdD delibera direttamente l'annullamento del Certificato.

La durata di conservazione delle registrazioni che riguardano le persone certificate è articolata nel seguente modo:

- per tutto il periodo in cui il Richiedente Certificato risulta regolarmente iscritto ai Registri FAC CERTIFICA
- per 3 anni dalla data di rinuncia o revoca della certificazione, passati i quali verranno distrutti.

4.7 Trattamento dei dati

FAC CERTIFICA garantisce che il trattamento dei dati dei Candidati alla Certificazione avvenga nel rispetto delle normative applicabili nell'ambito della protezione dei dati personali, Reg.UE 679/2016, Dlgs n. 196/2003 e Dlgs n. 101/2018, a tale fine, FAC CERTIFICA assicura che gli stessi esprimano il proprio consenso al trattamento dei dati personali mediante apposita nota nel Modulo di Ammissione all'esame di Certificazione (MO03) da sottoscrivere all'atto dell'iscrizione.

Titolare del trattamento dei dati è FAC CERTIFICA nella persona dell'Amministratore Unico.

5. Processo di certificazione

5.1 Schema di Certificazione

Il richiedente che intende certificarsi può chiedere le informazioni necessarie sull'iter di certificazione attraverso telefono, email, sito web.

A seguito della richiesta è invitato a visionare, sul sito www.faccertifica.it la documentazione utile a tale scopo :

- Il presente Regolamento (RL01) che riporta il *Codice Deontologico* e le prescrizioni per l'*Uso del Marchio*
- Lo Schema di Certificazione corrispondente alla tipologia di figura professionale d'interesse (SKxx) con la relativa informativa che descrive le "Modalità di valutazione delle figure professionali"
- Il modulo di "Richiesta di Ammissione Esame/Certificazione" da compilare (MO03);
- Il Tariffario FAC CERTIFICA

5.2 Domanda

Il richiedente, presa visione dello schema di certificazione, delle condizioni generali del contratto e della privacy, compila ed invia a FAC CERTIFICA il Modulo di richiesta ammissione all'esame (MO03) insieme alla documentazione attestante la formazione e l'esperienza previste negli "Schemi di Certificazione" (SKxx), relative alla figura professionale di riferimento.

Nella domanda, limitatamente agli schemi coperti da accreditamento, il richiedente dichiara inoltre di accettare la prescrizione in base alla quale gli ispettori ACCREDIA possono accedere, in accompagnamento al personale FAC CERTIFICA, anche con preavviso minimo, alle sessioni d'esame per assistere alle prove e alle relative attività, riservandosi anche il diritto di intervistare le Persone in iter di certificazione.

5.3 Verifica della documentazione

La Segreteria Tecnica di FAC CERTIFICA opera un controllo preliminare della documentazione presentata dal Candidato effettuando una verifica della corrispondenza fra titoli e/o requisiti richiesti nella scheda SKxx e la documentazione fornita dal candidato. A campione FAC CERTIFICA effettua verifiche dei contenuti dei titoli dichiarati in virtù della dichiarazione di rispondenza al DPR 28/12/2000 n. 445 rilasciata dal candidato (mod. MO03)

L'eventuale ulteriore analisi documentale, prima dell'ammissione del Candidato all'esame, può essere richiesta dalla Segreteria Tecnica FAC CERTIFICA ad un Esperto di settore/commissario che ha le competenze per poter decidere sull'adeguatezza dei titoli presentati dal Candidato all'esame. L'esito positivo di tali verifiche è vincolante per l'ammissione all'esame.

Nei casi dubbi, il Direttore può inoltre richiedere ulteriori informazioni e/o documenti al candidato

5.4 Esame

Il Candidato, la cui documentazione sia stata favorevolmente valutata, è ammesso all'esame di Certificazione FAC CERTIFICA che si svolgerà secondo le procedure relative ad ogni figura professionale.

La tipologia di esame (*in presenza di Commissione* oppure *on-line*) è specificatamente indicata nei singoli Schemi di Certificazione (SKxx) di ogni figura professionale: durata, modalità di svolgimento e altre caratteristiche dell'esame sono comunicate, per iscritto, al Candidato con il dovuto anticipo rispetto alla data d'esame. FAC CERTIFICA comunica inoltre i/il nominativo/i della Commissione d'esame, dando la possibilità al Candidato di decidere se partecipare o meno. In caso di ricasazione il Candidato parteciperà alla sessione successiva. Analogamente i nominativi dei candidati vengono comunicati alla Commissione d'esame.

La Commissione d'esame, scelta di volta in volta dal Direttore nel relativo "Elenco Commissari", valuta le conoscenze, abilità e caratteristiche personali (competenze professionali) del Candidato con riferimento ai requisiti previsti da FAC CERTIFICA.

Qualora il candidato non risulti idoneo può ripetere l'esame secondo le modalità previste dallo Schema di Certificazione (SKxx). Le prove scritte (nel caso di non superamento dell'orale) hanno una validità massima di 6 mesi, trascorsi i quali è necessario ripetere l'iter d'esame.

Gli esami on-line, ove previsti, sono svolti utilizzando un portale dedicato con videoregistrazione dell'intera sessione e con la supervisione di un sorvegliante incaricato che garantisce circa la sicurezza e integrità e serietà del processo di esame.

Le prove orali eseguite in remoto sono condotte in tempo reale e in videoconferenza per avere la garanzia sull'identità del candidato e sulla assenza di suggeritori.

È possibile procedere alla registrazione degli esami e tenerne copia, nel rispetto della Normativa privacy, a disposizione di Accredia (rif. RG-01-02 p.to 2.2.10)

5.5 Approvazione

Le proposte di Certificazione dei Candidati che risultino in possesso dei requisiti documentali (se modalità Grand Parent) e/o abbiano superato l'esame sono valutate dal Comitato di Delibera che, verificatane l'idoneità, delibera il rilascio del Certificato sotto accreditamento e non.

5.6 Notifica

Il Candidato per il quale il Comitato di Delibera ha favorevolmente deliberato il rilascio della Certificazione, sotto accreditamento e non, in regola con il versamento delle quote previste dal tariffario, riceverà da FAC Certifica, in formato digitale, tramite mail :

- Notifica di iscrizione al Registro
- Certificato, tesserino e Marchio FAC Certifica.

Il Professionista Certificato è tenuto a verificare l'esattezza degli elementi anagrafici riportati sul Certificato e, dal momento dell'iscrizione al registro, registrare (su MO09) gli eventuali reclami ricevuti nell'ambito della validità della Certificazione fornendone a FAC CERTIFICA l'evidenza di gestione.

Il Professionista Certificato ha diritto a :

- essere iscritto nel Registro FAC CERTIFICA per il profilo Certificato;
- utilizzare il Certificato e il timbro FAC CERTIFICA limitatamente all'attività per cui è stato Certificato.

Si ricorda che:

- I Registri delle Persone Certificate sono resi pubblici da FAC CERTIFICA attraverso la pubblicazione sul sito internet www.faccertifica.it.
- I registri coperti da accreditamento ACCREDIA, sono altresì pubblicati, a cura dell'Ente, sul sito www.accredia.it

5.7 Trasferimento dei certificati da un ODC ad altro ODC

Ove non prescritto diversamente dallo schema di certificazione applicato, il trasferimento della certificazione tra Odc accreditati di un certificato valido rilasciato ad un professionista, può essere perfezionato in qualsiasi momento, presentando richiesta all'Odc subentrante, con allegato il certificato in corso di validità e, ove possibile, ultima dichiarazione di mantenimento. L'Odc subentrante deve tuttavia formalizzare, e rendere disponibile ad ACCREDIA, l'esito del riesame dei requisiti, ivi compresa una dichiarazione dell'Odc cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche o, in assenza di quest'ultima (dando comunque evidenza di averne fatto richiesta), una dichiarazione ex DPR 445/2000 del candidato. L'ente cedente avrà 5 giorni lavorativi per rispondere qualora ci fossero pendenze economico/tecniche. Al completamento, con esito positivo di tale istruttoria, l'Odc subentrante deve deliberare l'emissione del proprio Certificato che manterrà la scadenza di quello precedente e specificare che il certificato è stato emesso in precedenza da altro Odc. L'Odc subentrante dovrà informare l'Odc cedente del completamento del trasferimento. Quest'ultimo non potrà revocare il certificato prima della ricezione di tale comunicazione nel rispetto comunque di particolari requisiti cogenti applicabili allo schema oggetto di trasferimento.

5.8 Ricorsi

I ricorsi contro decisioni avverse adottate da FAC CERTIFICA in merito a:

- Certificazione
- ri-Certificazione
- sospensione o annullamento della Certificazione
- esito esami/valutazioni

devono essere presentati, entro 45 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisione, esclusivamente in forma scritta, all'attenzione del Amministratore Unico, che provvede a confermare al ricorrente per iscritto l'avvenuto ricevimento e devono, fornire dettagli circa:

- le generalità della persona che presenta ricorso,
- la descrizione dettagliata dell'evento e delle circostanze a cui il ricorso fa riferimento, i fatti e le motivazioni sulle quali lo stesso si basa.

L'Amministratore Unico promuove un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del ricorso con finalità di risolvere la controversia. L'accertamento può anche comportare di sottoporre nuovamente il caso alle deliberazioni del CdD.

Qualora il ricorso abbia esito positivo, l'AU ne dà comunicazione scritta al ricorrente; in caso contrario lo informa, sempre per iscritto, del diritto di appello.

In caso di appello, la controversia viene esaminata e risolta entro 3 mesi dal ricevimento del ricorso, in prima istanza, da un Organismo di mediazione per la conciliazione secondo quanto stabilito dal D.lgs. n. 28/2010 e, in seconda e ultima istanza, dal Foro competente (La Spezia).

Qualora il soggetto interessato voglia prender visione, personalmente e singolarmente, della propria documentazione, può farlo presso la sede FAC CERTIFICA, senza effettuare copia in qualsiasi forma o formato.

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

La gestione dei dati raccolti nell'ambito dei ricorsi avviene nel rispetto della normativa privacy vigente.

5.9 Reclami

FAC Certifica gestisce

a) reclami riferibili alle Persone certificate:

1. reclami pervenuti per iscritto da terzi a carico dei Professionisti inseriti nei propri registri
2. autodichiarazioni di assenza reclami che le persone certificate sono tenute ad inviare a FAC alla scadenza annuale della propria certificazione

b) reclami riferibili all'attività di FAC CERTIFICA.

Il presente Regolamento, sistematicamente aggiornato, contenente il processo di gestione di un reclamo è reso disponibile al pubblico sul sito www.faccertifica.it

Alla ricezione di un reclamo, di qualsiasi tipo, il personale FAC Certifica coinvolge il Direttore che è responsabile della raccolta e della verifica di tutte le info necessarie per validare il reclamo stesso ed, al fine di trattare tutte le parti interessate in modo equo e giusto, informa sempre formalmente il reclamante:

- di aver preso carico della segnalazione
- di procedere con una sua valutazione
- che saranno adottate le azioni più opportune per la risoluzione

Dopo aver verificato tutte le informazioni raccolte, il Direttore comunicherà la decisione presa dal Comitato di Delibera (in caso di reclami di carattere tecnico) o dall'A.U. (in caso di reclami di carattere amministrativo e deontologico/comportamentale), ossia se procedere con una revoca, una sospensione o se sia necessario sottoporre il professionista ad un nuovo esame orale.

FAC CERTIFICA ha reso disponibile sul proprio sito www.faccertifica.it, nella sezione "contatti" apposito modulo "reclami" compilabile.

FAC CERTIFICA, a conclusione della valutazione del reclamo, risponde sempre al reclamante a mezzo mail.

6. Prescrizioni per l'uso del marchio

Il presente documento stabilisce le condizioni che devono essere soddisfatte per l'uso del Marchio FAC CERTIFICA da parte delle persone certificate e delle Organizzazioni le cui attività (corsi di formazione) siano state qualificate da FAC CERTIFICA.

6.1 Riferimenti

- Regolamento Generale FAC CERTIFICA (RL01)
- Codice Deontologico (CDXX)
- Schemi di certificazione FAC CERTIFICA (SKXX)
- Regolamento Accredia (RG09)

6.2 Uso del certificato

I Professionisti certificati hanno diritto di esporre il Certificato conseguito, o di utilizzarne la riproduzione (es.: sito web), nei propri spazi di lavoro avendo cura che questo atto non tragga in inganno i potenziali fruitori delle loro prestazioni professionali in merito alle competenze applicate.

In particolare è considerato scorretto l'uso della Certificazione quando:

- la stessa non sia stata ancora ufficialmente concessa o ne sia notificata la sospensione, la revoca o l'annullamento
- la stessa sia usata per attività diverse da quelle per cui è stata rilasciata

6.3 Uso del logo/marchio FAC CERTIFICA

Il logo coincide con il marchio FAC CERTIFICA ed è identificato da una circonferenza formata da 12 sfere, all'interno della quale si trova la scritta FAC CERTIFICA.

L'uso del logo è facoltativo, può essere utilizzato solo per attività strettamente legate all'oggetto della certificazione e deve essere riprodotto come descritto nell'apposito Manuale Grafico. La non osservanza delle prescrizioni contenute in questo documento comporta la sospensione del diritto di utilizzo del Marchio FAC CERTIFICA e, nei casi più gravi, può comportare la cessazione della validità della certificazione stessa.



6.4 Uso del riferimento « FAC CERTIFICA » alla certificazione (o qualificazione)

I Professionisti certificati hanno diritto all'uso del riferimento della certificazione FAC CERTIFICA.

Il termine "FAC Certifica" potrà essere indicato, dai soggetti anzidetti, in offerte e documenti contrattuali, riferito in modo inequivocabile all'attività coperta dallo schema della Certificazione conseguita.

E' consentito indicare sulla propria carta intestata, o su biglietti da visita, il proprio stato di certificazione, indicando anche la relativa figura professionale, solo se si è in possesso del Certificato in corso di validità.

E' consentito indicare sul materiale informativo il tipo di qualifica FAC Certifica ottenuta per un corso di formazione, completa di numero di iscrizione al registro FAC Certifica.

Nei casi consentiti, le Persone certificate o le Organizzazioni che erogano corsi di formazione potranno indicare il termine FAC Certifica usando il logo ufficiale; tale uso avverrà previa verifica e approvazione formale, da parte di FAC stessa, dei documenti su cui il riferimento è apposto

6.5 Provvedimenti per uso scorretto

FAC Certifica, nel caso sia rilevato l'uso scorretto del Certificato, della Qualifica o del Logo intraprenderà tutte azioni e le misure opportune, utilizzando anche azioni legali, per far cessare tale uso improprio e per tutelare la propria immagine.

FAC Certifica si impegna inoltre a sorvegliare sul corretto uso del Logo 'ACCREDIA' (come da regolamento Accredia RG09_rev. Corrente), apposto sui certificati FAC CERTIFICA coperti da accreditamento, e ad adottare analoghe misure di tutela anche nei casi di suo utilizzo scorretto.

7. Codice Deontologico

Il presente codice deontologico è valido ed applicabile :

- per le Persone Certificate o in iter di Certificazione FAC CERTIFICA
- le Organizzazioni che hanno ottenuto e/o richiesto la qualificazione FAC CERTIFICA dei propri corsi di formazione

7.1 Riferimenti

- Norma UNI CEI ISO/ISEC 17024:2012
- RG-01 rev.CORRENTE – Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Convalida – parte generale
- RG-01-02 rev.CORRENTE – Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione del Personale
- RG-09 rev.CORRENTE – Regolamento per l'uso del marchio Accredia
- Regolamento Generale FAC CERTIFICA (RL01 revisione corrente)
- Prescrizione per l'uso del Marchio (p.to 6 del RL01 rev. corrente)
- Schemi di Certificazione FAC CERTIFICA (SKxx)

7.2 Prescrizioni generali

Tutte le persone Certificate FAC CERTIFICA o in iter di Certificazione, di tutte le figure professionali definite nell'ambito dell'applicazione della Legge 4/2013, si impegnano, relativamente alla Certificazione a :

1. rendere noti ai propri Clienti (interni ed esterni) i contenuti del presente Codice Deontologico;
2. rispettare il Regolamento e tutte le procedure FAC CERTIFICA applicabili, tra le quali si evidenzia quella per l'uso del Marchio FAC CERTIFICA;
3. non compiere azioni lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi delle Persone, Aziende, Enti e Clienti, anche potenziali, interessati dalla prestazione professionale, nonché nei confronti della FAC CERTIFICA
4. fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni del presente Codice avviata da Organismi di accREDITamento e di Certificazione, o per risolvere specifici casi di reclami
5. soddisfare tutti gli impegni presi con lettera di incarico o con altre forme di contratto di servizio (ad es. verso il Cittadino/Consumatore);
6. tenere una registrazione di tutti i reclami presentati contro di loro per attività svolte nell'ambito della validità della Certificazione/qualificazione FAC CERTIFICA e permettere a FAC CERTIFICA l'accesso a dette registrazioni; entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, inviare comunicazione scritta e copia del reclamo a FAC CERTIFICA;

7. fornire ai Clienti un modulo da compilare in caso di eventuali reclami relativi alle prestazioni fornite, da inoltrare sia alla persona Certificata/Organizzazione interessata dal reclamo, sia a FAC CERTIFICA;
8. non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo, ed altro) che possono indurre i Clienti ad una non corretta interpretazione del significato delle Certificazioni o delle qualificazioni FAC CERTIFICA e, inoltre, indurre aspettative, nel cliente, non rispondenti alle reali situazioni in atto;
9. non effettuare attività concorrenziali nei confronti di FAC CERTIFICA, se non previa disdetta della Certificazione stessa
10. non prendere parte a prassi fraudolente relative alla sottrazione e/o divulgazione di materiale d'esame

7.3 Prescrizioni per le persone certificate o in iter di registrazione

Le seguenti prescrizioni devono essere osservate durante tutte le fasi della prestazione professionale relativa alla Certificazione, da parte dei professionisti Certificati o in iter di registrazione presso FAC CERTIFICA

1. Comportarsi nei confronti di Colleghi, Persone, Aziende, Enti e Clienti (interni ed Esterni), in modo scrupolosamente leale, corretto ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato e quello del personale di cui si è eventualmente responsabili;
2. non accettare omaggi o favori di qualsiasi natura da parte di Persone, Aziende, Enti e Clienti (interni ed esterni) o di loro rappresentanti. Controllare inoltre che anche il personale, di cui si è eventualmente responsabili, non compia azioni di questo tipo;
3. fare presente al proprio Cliente qualsiasi conflitto di interesse che possa esistere in ordine alla prestazione professionale relativa alla Certificazione, prima di assumere l'incarico professionale
4. mantenere l'assoluta riservatezza verso terzi (segreto professionale) sulle informazioni di qualsiasi natura ottenute durante la prestazione professionale e fatti comunque salvi i requisiti di legge;
5. rispettare tutte le leggi vigenti, con particolare riferimento alla prestazione di servizi;
6. non utilizzare riferimenti al Marchio ACCREDIA, riportato sui Certificati coperti da accreditamento, per effettuare attività promozionali che possano indurre ad una non corretta interpretazione del significato dell'accREDITamento

7.4 Prescrizioni per le organizzazioni dei corsi di formazione qualificati o in iter di qualificazione

Le seguenti prescrizioni devono essere osservate durante tutte le fasi del processo relativo ai corsi di formazione, da parte delle Organizzazioni che detengono corsi qualificati in iter di registrazione presso FAC CERTIFICA

1. Comportarsi in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato verso i propri Clienti, fruitori dei corsi qualificati, sia verso il personale che collabora alla gestione dei corsi;
2. Erogare servizi di formazione in conformità alla normativa vigente, volontaria e cogente applicabile;
3. Effettuare una corretta comunicazione dei corsi che informi su: luogo e periodo di svolgimento, durata e programma dettagliato del corso, scopo e finalità del corso, contenuti didattici e struttura del corso, requisiti di accesso dei partecipanti, numero massimo di partecipanti, iter di Certificazione FAC Certifica, relativamente alla figura professionale;
4. Non utilizzare la qualifica del corso come sinonimo di certificazione professionale dei partecipanti

Per accettazione

Data

Firma
