



Manuale di gestione per la Qualità

Approvato dal Consiglio Direttivo nella seduta del 03 maggio 2024.



0. GENERALITÀ	5
0.1 Scopo	5
0.2 Termini e definizioni	5
0.3 Campo di applicazione	7
0.4 Limitazioni	7
0.5 Politica per la qualità	8
0.6 Dichiarazione di imparzialità	8
1. STATO GIURIDICO DI CERTING	10
2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	11
2.1 Struttura	11
2.2 Responsabilità e compiti della struttura organizzativa	11
2.2.1 Consiglio Direttivo	11
2.2.2 Comitato di Controllo	14
2.2.3 Decision Maker	15
2.2.4 Direttore della Certificazione	16
2.2.6 Esperti valutatori	17
3. SELEZIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE	19
3.1 Scopo	19
3.2 Responsabilità	19
3.3 Formazione e addestramento	19
3.3.1 Generalità	19
3.3.2 Personale dell’Agenzia	19
3.3.3 Esperti valutatori	20
3.4 Valutazione iniziale delle competenze	20
3.5 Valutazione nel tempo delle competenze	20
3.6 Subappalto	21



4.	CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE	22
4.1	Scopo	22
4.2	Classificazione dei documenti e dei dati	22
4.2.1	Documenti interni	22
4.2.2	Documenti esterni di riferimento per la certificazione	23
4.2.3	Dati e documenti dei professionisti richiedenti la certificazione.	23
5.	CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI	24
5.1	Scopo	24
5.2	Tipologie di registrazioni	24
5.2.1	Generalità	24
5.2.2	Registrazioni dell'addestramento del personale dell'Agenzia	25
5.2.3	Registrazioni della qualificazione e dell'addestramento degli Esperti valutatori	25
5.2.4	Registrazioni dell'attività di certificazione	26
5.2.5	Registrazioni dei documenti e dei dati del sistema qualità	27
5.2.6	Registro dei professionisti certificati Certing	27
5.2.7	Riservatezza	27
6.	SCHEMI DI CERTIFICAZIONE	29
6.1	Generalità	29
7.	CONTROLLO DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	30
7.1	Scopo	30
7.2	Informazioni sul processo di certificazione	30
7.3	Gestione del processo di certificazione	31
7.3.1	Generalità	31
7.3.2	Domanda	31
7.3.3	Accettazione della domanda	32
7.3.4	Avvio dell'iter di certificazione	33
7.4	Rilascio della certificazione	34
7.5	Rinnovo della certificazione	35
7.5.1	Generalità	35
7.6	Sospensione e revoca della certificazione	35
7.6.1	Sospensione della certificazione	35
7.6.2	Revoca della certificazione	35



7.7	Recesso dalla certificazione	36
7.8	Gestione del certificato e del marchio di certificazione Certing	36
7.8.1	Emissione del certificato e rilascio del marchio di certificazione	36
7.8.2	Utilizzo scorretto del certificato e del marchio di certificazione	37
8.	RECLAMI E RICORSI	38
8.1	Scopo	38
8.2	Reclami	38
8.3	Ricorsi	39
9.	RIESAMI	40
9.1	Riesame da parte della Direzione	40
9.2	Riesame dell'imparzialità	41
10.	AUDIT INTERNI	43
10.1	Scopo	43
10.2	Criteri e modalità	43
11.	NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI PREVENTIVE	44
11.1	Scopo	44
11.2	Gestione delle non conformità	44
11.2.1	Individuazione delle non conformità	44
11.2.2	Esame delle non conformità	45
11.2.3	Azioni correttive	45
11.3	Azioni preventive	45
11.3.1	Individuazione di azioni preventive	45



0. GENERALITÀ

0.1 Scopo

Questo manuale di gestione della qualità documenta l'attività svolta dall'Agenzia Nazionale per la Certificazione delle Competenze - Certing (d'ora in poi semplicemente "Agenzia") per perseguire il suo scopo istituzionale, ovvero formulare e amministrare un sistema tecnico e organizzativo per il rilascio e il controllo della "certificazione Certing". Questo manuale, in particolare, fa riferimento alla norma UNI EN ISO/IEC 17024 "Valutazione della conformità – requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone" e conformemente al punto 10.1 della stessa l'Agenzia ha scelto l'opzione A: quella cioè di redigerlo in conformità ai requisiti generali di un sistema di gestione.

0.2 Termini e definizioni

Area di specializzazione

Elemento secondario di classificazione secondo il repertorio delle qualificazioni professionali che rappresenta le categorie secondo cui si articolano i campi in cui rilasciare la certificazione.

Campo

Elemento principale di classificazione secondo il repertorio delle qualificazioni professionali che rappresenta le categorie secondo cui si articolano i settori di attività d in base al quale sono definiti i documenti tecnici di riferimento per gli schemi di certificazione.

Candidato

Professionista che richiede la certificazione volontaria.

Certificato:



Il documento rilasciato dall'Agenzia Certing, che attesta il riconoscimento del processo della certificazione acquisita in un determinato campo e/o area di specializzazione.

Certificazione

Delibera rilasciata dal Decision Maker al candidato, che attesta il riconoscimento del possesso della competenza acquisita, in un determinato campo e/o area di specializzazione (*cfr: certificato*)

Competenza

Capacità di assunzione personale di responsabilità in un campo e/o area di specializzazione, grazie alle conoscenze disciplinari unite all'esperienza acquisita sul campo nello svolgimento della professione.

Decision Maker

Esperto preposto alla delibera per il rilascio della certificazione

Elenchi

Liste dei professionisti certificati, suddivise per schemi, settori, campo e aree di specializzazione di competenza.

Estensione

L'estensione rappresenta la descrizione della specializzazione che, nello schema di Ingegnere Esperto, l'ingegnere desidera vedere riconosciuta al termine del processo di certificazione, non presente nel repertorio in vigore.

Gruppo di valutazione

Gruppo di esperti preposto all'accertamento delle competenze delle quali i candidati richiedono la certificazione..

Organismo di valutazione

Organizzazione incaricata dall'Agenzia per lo svolgimento della valutazione delle competenze, tramite esami strutturati.



Regolamento

Documento di riferimento per la certificazione che descrive i requisiti minimi di accesso alla valutazione, le modalità di svolgimento e i criteri di valutazione del candidato.

Repertorio delle qualificazioni professionali

Elenco dei campi e delle aree di specializzazioni dello schema “Ingegnere Esperto”

Schema di certificazione

Lo schema di certificazione comprende i requisiti minimi di competenza che deve dimostrare il candidato, il percorso di formazione necessario ad acquisire le giuste conoscenze, le modalità di svolgimento degli esami di certificazione e le procedure per la valutazione del candidato ai fini del rilascio della certificazione e ai fini del suo rinnovo. Lo schema di certificazione è uno strumento per l’oggettiva valutazione delle competenze dei professionisti da certificare.

Verifica:

Processo di accertamento e riconoscimento del possesso, da parte del richiedente, della competenza professionale acquisita in un determinato campo.

0.3 Campo di applicazione

- a. Questo manuale si applica alle attività di certificazione volontaria delle competenze professionali nei vari schemi approvati dall’Agenzia per i quali sono definiti appositi regolamenti generali per la certificazione, cui si rimanda.

0.4 Limitazioni

L’Agenzia non può in alcun modo offrire ai professionisti consulenza ai fini del conseguimento della certificazione delle loro competenze professionali.

Il personale, a qualunque titolo coinvolto nel processo di certificazione, deve tempestivamente segnalare ogni situazione che possa costituire, per sé stesso o per l’Agenzia, un potenziale conflitto di interessi. L’Agenzia s’impegna a utilizzare queste



informazioni come elementi in ingresso per identificare minacce all'imparzialità derivanti dalle attività di queste persone e a non utilizzare tali persone qualora il conflitto di interessi non possa essere risolto.

0.5 Politica per la qualità

La Politica per la Qualità è il documento attraverso il quale il Consiglio Direttivo dell'Agenzia definisce il proprio impegno per lo sviluppo e l'attuazione del sistema di gestione della certificazione Certing in conformità alla norma UNI CEI ISO/IEC 17024.

La "Politica della Qualità" viene definita dal Consiglio Direttivo per assicurare che:

- sia appropriata agli scopi dell'Agenzia;
- includa l'impegno al rispetto dei requisiti, al miglioramento continuativo e all'efficacia del sistema di gestione;
- sia attinente agli obiettivi dell'Agenzia;
- sia adeguata alle aspettative e alle esigenze dei professionisti che richiedono la certificazione e di tutte le parti interessate;
- sia comunicata, compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Agenzia;
- sia riesaminata per mantenerne l'adeguatezza e la coerenza.

La "Politica della Qualità" viene gestita come documento di registrazione esterno al manuale e viene firmata dal Presidente del Consiglio Direttivo dell'Agenzia. Essa è resa disponibile sul sito web dell'Agenzia.

La "Politica per la Qualità" è rivista almeno ogni tre anni. La sua efficacia è invece verificata almeno una volta all'anno in occasione del riesame del sistema di gestione.

0.6 Dichiarazione di imparzialità

Il Consiglio Direttivo dell'Agenzia è consapevole dell'importanza dell'imparzialità nella conduzione delle attività di certificazione, al fine di mantenere la fiducia nelle certificazioni rilasciate.



La “Dichiarazione di Imparzialità” viene definita dal Consiglio Direttivo dopo aver accertato e valutato che:

- a. ogni potenziale conflitto di interessi nell’ambito delle attività dell’Agenzia sia identificato e superato;
- b. le decisioni di certificazione siano basate solamente su evidenze oggettive raccolte durante la valutazione delle competenze e che tali decisioni non siano influenzate dall’espressione di interessi diversi, interni o esterni all’Agenzia.

La “Dichiarazione d’imparzialità” viene gestita come documento di registrazione esterno al manuale e viene firmata dal Presidente del Consiglio Direttivo dell’Agenzia. Essa viene resa disponibile sul sito web dell’Agenzia.

La “Dichiarazione d’imparzialità” è riesaminata almeno una volta all’anno in occasione del riesame del sistema di gestione.



1. STATO GIURIDICO DI CERTING

All'interno della Fondazione CNI (Consiglio Nazionale degli Ingegneri) è costituito il Dipartimento Agenzia Certing con finalità di promuovere e di valorizzare le competenze dei professionisti che le si rivolgono.

Il Dipartimento è stato istituito dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione CNI secondo quanto previsto dallo Statuto della Fondazione medesima e trova espressione nel "Regolamento del Dipartimento della Fondazione CNI".

Tale documento:

- definisce le funzioni del Dipartimento ed i suoi rapporti con la Fondazione CNI;
- disciplina le competenze, le risorse e le modalità di svolgimento del Dipartimento.

I dettagli di questo regolamento sono sviluppati nel seguito di questo manuale.



2. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.1 *Struttura*

La struttura dell'”Agenzia CERTING per la certificazione delle competenze professionali -” è costituita da:

- A. Consiglio Direttivo;
- B. Comitato di Controllo;
- C. Decision Maker;
- D. Direttore della Certificazione;
- E. Esperti valutatori.

L’organigramma funzionale dell’Agenzia è allegato al presente Manuale (allegato 1).

2.2 *Responsabilità e compiti della struttura organizzativa*

2.2.1 **Consiglio Direttivo**

2.2.1.1 NOMINA E FUNZIONAMENTO

Il Consiglio Direttivo è composto da un minimo di 5 a un massimo di 7 componenti nominati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione CNI su indicazione del Consiglio Nazionale degli Ingegneri (CNI) e dell’Assemblea dei Presidenti degli Ordini territoriali (AdP) secondo i seguenti criteri: due (tre) indicati dall’AdP e tre (quattro) indicati dal CNI oltre a un Consigliere Nazionale con funzione specifica di Consigliere Referente delegato alla cura dei rapporti tra il Consiglio Direttivo e il Consiglio Nazionale.



Il CNI potrà altresì designare un massimo di altri tre componenti, senza diritto di voto e con funzioni consultive, provenienti da entità del mondo culturale, associativo e/o economico-produttivo del Paese.

Il Presidente del Comitato di Controllo partecipa alle riunioni del Consiglio Direttivo, senza diritto di voto.

I Consiglieri durano in carica per lo stesso periodo del Consiglio di Amministrazione della Fondazione CNI e fino all'insediamento del nuovo Consiglio Direttivo del Dipartimento ad opera del nuovo Consiglio di Amministrazione della Fondazione CNI.

Per gravi e motivate ragioni, i consiglieri possono essere sostituiti anche nel corso del loro mandato. In questa circostanza sarà il CNI a effettuare la/le nuove nomine con ogni attenzione a garantire la competenza e la continuità operativa del Consiglio Direttivo dell'Agenzia

Il CNI nomina il Presidente del Dipartimento, ad esclusione del Consigliere Referente.

Il Consiglio Direttivo è convocato dal Presidente mediante avviso scritto, a mezzo posta elettronica, inviato almeno sette giorni prima dell'adunanza.

Le riunioni del Consiglio sono valide se risulta presente la maggioranza dei consiglieri con diritto di voto.

Le delibere del Consiglio Direttivo sono approvate a maggioranza dei presenti. In caso di parità dei voti prevale il voto del Presidente.

I verbali del Consiglio sono redatti dal Direttore della Certificazione che li sottoscrive congiuntamente al Presidente. Il Direttore della Fondazione partecipa alle riunioni del Consiglio direttivo senza diritto di voto. Le riunioni potranno svolgersi anche in videoconferenza.

2.2.1.2 RESPONSABILITÀ E COMPITI

Il Consiglio Direttivo e il Presidente svolgono i seguenti compiti:

- a. deliberare sull'attività dell'Agenzia coerentemente con le proprie peculiari finalità e in armonia con quelle della Fondazione CNI;



- b. promuovere e attuare eventi in accordo con la Fondazione CNI e con la collaborazione delle strutture operative di quest'ultima;
- c. promuovere la pubblicazione di documenti in accordo con la Fondazione CNI e con la collaborazione delle strutture operative di quest'ultima;
- d. considerare le comunicazioni del Comitato di Controllo per le decisioni ad esse afferenti;
- e. definire, sentito il Direttore della Fondazione e il Direttore della Certificazione, il programma annuale delle attività proprie dell'Agenzia;
 - nominare il Direttore della Certificazione;
- f. sovrintendere alla corretta realizzazione delle attività proprie dell'Agenzia, tramite:
 - l'approvazione dei regolamenti che disciplinano le attività di certificazione, e del presente manuale di gestione della qualità;
 - l'approvazione del tariffario delle Certificazioni Certing, sulla base della proposta del Direttore della certificazione;
 - l'approvazione del rendiconto consuntivo annuale predisposto dal Direttore e la formulazione dei fabbisogni economico-finanziari dell'Agenzia in relazione alle attività definite (budget annuale), da sottoporre all'approvazione del Consiglio di Amministrazione della Fondazione;
 - l'approvazione del riesame del sistema di gestione predisposto dal Direttore della Certificazione;
 - la deliberazione in materia di sospensione o revoca delle certificazioni emesse.

Il Presidente è responsabile del corretto svolgimento delle attività dell'Agenzia e della firma dei certificati emessi dalla stessa.

Il Presidente partecipa, senza diritto di voto, e su invito del Presidente della Fondazione CNI, alle riunioni del Consiglio di Amministrazione della Fondazione CNI che trattano temi d'interesse ed è sentito dal Presidente della Fondazione CNI ai fini della definizione



del budget annuale di spesa preventivo del Dipartimento ed ogni volta se ne verifichi la necessità.

2.2.2 Comitato di Controllo

2.2.2.1 NOMINA E FUNZIONAMENTO

Il Comitato di Controllo è composto da un minimo di 3 a un massimo di 5 componenti nominati dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione CNI tra le parti interessate al processo di Certificazione delle competenze dei professionisti.

I componenti il Comitato di Controllo durano in carica 4 anni e sono rieleggibili. Restano in carica fino alla loro riconferma o alla loro sostituzione da parte del Consiglio di Amministrazione della Fondazione CNI.

Per garantire la continuità operativa, il nuovo Consiglio di Amministrazione della Fondazione effettuerà la riconferma o la sostituzione dei componenti del Comitato di Controllo dopo aver effettuato quelle del nuovo Consiglio Direttivo del Dipartimento.

Per gravi e motivate ragioni, i componenti del Comitato di Controllo possono essere sostituiti anche nel corso del loro mandato. In questa circostanza il Consiglio di Amministrazione della Fondazione CNI effettuerà la/le nuove nomine con ogni attenzione a garantire la competenza e la continuità operativa del Comitato di Controllo.

Il Comitato di Controllo elegge il Presidente tra i suoi componenti.

Il Direttore della Certificazione opera come Segretario del Comitato.

Il Comitato di Controllo è convocato dal Presidente mediante avviso scritto inviato almeno sette giorni prima dell'adunanza o, in caso di urgenza, a mezzo posta elettronica certificata tre giorni prima dell'adunanza.

Le riunioni del Comitato di Controllo sono valide se risulta presente la maggioranza dei suoi componenti.



Le delibere del Comitato di Controllo sono approvate a maggioranza dei presenti. In caso di parità dei voti prevale il voto del Presidente.

I verbali del Comitato di Controllo sono redatti dal Direttore della certificazione. I verbali devono essere sottoscritti dal Presidente e dal Direttore. Le riunioni potranno svolgersi anche in videoconferenza.

2.2.2.2 COMPITI E RESPONSABILITÀ

Il Comitato di Controllo:

- a. svolge il ruolo di Comitato per la salvaguardia della imparzialità conformemente ai requisiti della norma UNI EN IS/IEC 17024;
- b. esamina ogni ricorso contro le decisioni di certificazione e agisce da organo deliberante nella risoluzione dei ricorsi stessi;
- c. predispone ed approva le procedure per il proprio funzionamento, cui ai punti a) e b) precedenti.

Il Comitato di Controllo assicura che le decisioni sulla certificazione delle competenze dei professionisti si basino solamente su evidenze di conformità oggettive, attraverso campionamenti significativi effettuati in modo ripetibile. S'impegna affinché tali decisioni non siano influenzate dall'espressione d'interessi diversi, interni o esterni all'Agenzia.

Il Direttore della certificazione fornisce al Comitato di Controllo l'accesso a tutte le informazioni necessarie allo svolgimento delle funzioni sopra indicate.

2.2.3 Decision Maker

2.2.3.1 NOMINA

Il Decision Maker è nominato dal Consiglio Direttivo.



Per ciascuno schema di certificazione attivato dovranno essere nominati due o più Decision Maker per consentirne la sostituzione in caso di conflitto d'interessi con il candidato. Il Decision Maker dura in carica 4 anni, ed è rieleggibile. Resta comunque in carica, alla scadenza del mandato, fino alla riconferma o alla sostituzione da parte del nuovo Consiglio Direttivo dell'Agenzia. Per gravi e motivate ragioni, il Decision Maker può essere sostituito anche nel corso del *suo* mandato.

2.2.3.2 COMPITI E RESPONSABILITÀ

Il Decision Maker ha la responsabilità di emettere la delibera per il rilascio o non rilascio della certificazione. A tal fine deve avere competenze tecniche sullo schema di certificazione cui è associato, conoscere il sistema di certificazione dell'Agenzia e la norma UNI EN ISO/IEC 17024.

2.2.4 Direttore della Certificazione

2.2.4.1 NOMINA

Il Direttore della certificazione (d'ora in poi Direttore) è nominato dal Consiglio Direttivo su proposta della Fondazione CNI.

2.2.4.2 COMPITI E RESPONSABILITÀ

Il Direttore ha la responsabilità del corretto svolgimento del processo di certificazione.

I compiti del Direttore comprendono:

- a. il coordinamento e la direzione del personale impiegato nel processo di certificazione, assicurando il rispetto delle procedure applicabili;
- b. la gestione del processo di certificazione dalla domanda fino all'emissione del certificato, avvalendosi degli Esperti Valutatori per le attività di loro competenza;



- c. la responsabilità del Sistema di Gestione per la Qualità, inclusa la predisposizione del Riesame che viene esaminato e discusso dal Consiglio Direttivo, e la predisposizione dell'analisi dei rischi d'imparzialità, che viene sottoposta al Comitato di Controllo il quale ne valuta i risultati ed esprime un parere al Consiglio Direttivo;
- d. l'emissione di questo Manuale di Gestione della Qualità, dei Regolamenti approvati dal Consiglio Direttivo e delle Procedure di funzionamento dell'Agenzia; sulla base delle regole definite dal Consiglio Direttivo tenendo anche conto delle indicazioni eventualmente ricevute dal Comitato di Controllo, per quanto di loro competenza;

Inoltre, al Direttore è data la responsabilità di:

- c. mantenere e aggiornare il sito web dell'Agenzia;
- d. mantenere e aggiornare la piattaforma per la certificazione Certing;
- e. mantenere, aggiornare e rendere pubblico il data-base dei professionisti certificati Certing;
- f. mantenere e aggiornare la lista dei membri del Consiglio Direttivo, del Comitato di Controllo, degli Esperti valutatori qualificati;
- g. coadiuvare il Presidente e il Consiglio Direttivo, nelle relazioni con il mondo della certificazione e dell'accreditamento.

2.2.6 Esperti valutatori

2.2.6.1 NOMINA

Gli Esperti valutatori sono nominati dal Direttore della Certificazione, previa qualificazione secondo le procedure applicabili.

Gli Esperti valutatori hanno l'obbligo di accettare le disposizioni dell'Agenzia in materia di privacy e di imparzialità nello svolgimento delle attività richieste.



2.1.6.2 COMPITI

I compiti degli Esperti Valutatori chiamati a valutare le competenze professionali dei professionisti richiedenti la certificazione Certing, sono i seguenti:

- a. accettare, di volta in volta, l'incarico di valutazione dichiarando l'assenza di conflitti di interesse con il professionista richiedente la certificazione;
- b. provvedere a valutare le competenze del professionista richiedente la certificazione sulla base della documentazione prodotta, sull'esito delle prove (se previste) e del colloquio con il richiedente;
- c. esprimere, in un apposito verbale, il parere sulla conformità o meno delle competenze del richiedente in riferimento alla richiesta di certificazione effettuata;
- d. rapportarsi con l'Agenzia per il corretto svolgimento delle attività sopra elencate.



3. SELEZIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE

3.1 Scopo

Scopo della scelta e formazione del personale è garantire che l’Agenzia si avvalga di personale competente e qualificato per lo svolgimento delle proprie attività.

3.2 Responsabilità

La responsabilità dell’individuazione delle necessità di formazione e qualificazione del personale coinvolto nel processo di certificazione è del Direttore, sentito il Direttore generale della Fondazione per esigenze di coordinamento riguardanti il personale della Fondazione stessa.

3.3 Formazione e addestramento

3.3.1 Generalità

La formazione e l’addestramento riguardano tutto il personale dell’Agenzia, compresi gli Esperti valutatori. Le modalità operative per la conduzione di questa attività sono dettagliate nella procedura PO-02 “*Valutazione, formazione e qualificazione del personale coinvolto nel processo di certificazione*”

3.3.2 Personale dell’Agenzia

L’attività di formazione è distinta in:

- formazione di base, volta alla conoscenza delle attività dell’Agenzia e delle sue procedure;



- formazione permanente, collegata alle esigenze operative ed all'aggiornamento tecnico.

La prima è rivolta generalmente al personale di nuova assunzione o al personale in forza, in caso di modifiche sostanziali alle procedure in atto. La seconda è rivolta al personale interessato ed è pianificata quando necessario.

3.3.3 Esperti valutatori

L'attività di formazione e addestramento degli Esperti valutatori si distingue in:

- giornate di formazione pianificate;
- corsi di formazione e aggiornamento su argomenti specifici connessi all'attività svolta.

3.4 Valutazione iniziale delle competenze

Il personale che esegue le attività di valutazione viene qualificato sulla base delle evidenze di istruzione e di competenza nei comparti oggetto della certificazione Certing.

La nomina a Valutatore è di competenza del Direttore della certificazione. Essa avviene una sola volta per ogni esperto, previa qualificazione. La nomina comporta l'inserimento nell'elenco dei Valutatori. I requisiti per la valutazione delle competenze e per il mantenimento della qualificazione sono descritti nella procedura PO02 "*Valutazione, formazione e qualificazione del personale coinvolto nel processo di certificazione*".

3.5 Valutazione nel tempo delle competenze

La valutazione nel tempo delle competenze degli Esperti valutatori è responsabilità del Direttore. Le modalità sono dettagliate nelle relative procedure e/o nei regolamenti applicabili.



Qualora emergano elementi che indicano una possibile violazione del codice di condotta, il Direttore approfondisce e raccoglie le evidenze disponibili. Quindi, nel caso sussistano tali violazioni, richiama il Valutatore in forma scritta chiedendogli di mettere in atto le necessarie azioni correttive. Se la violazione dovesse persistere, il Direttore procede con la revoca della nomina. Periodicamente il Direttore della certificazione informa il Consiglio Direttivo sulle violazioni riscontrate e sui provvedimenti adottati.

3.6 Subappalto

Qualora lo schema di certificazione preveda il ricorso a strumentazioni di particolare complessità per la valutazione delle competenze dei candidati, l'Agenzia può avvalersi di un Organismo di Valutazione cui affidare l'esecuzione degli esami, in tutto o in parte.

In ogni caso il controllo e la responsabilità sul processo di certificazione rimane in capo all'Agenzia Certing così come definito nella PO 09 "Qualificazione degli Organismi di Valutazione"



4. CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE

4.1 *Scopo*

Scopo del controllo della documentazione è assicurare l'utilizzo di documenti e dati validi ed aggiornati nell'ambito dell'esecuzione delle attività che hanno influenza sulla qualità del processo di certificazione. Le modalità operative per la conduzione di questa attività sono dettagliate nella procedura PO 01 "Gestione della documentazione"

4.2 *Classificazione dei documenti e dei dati*

I documenti dell'Agenzia sono classificati, secondo la loro origine, in documenti interni e documenti esterni.

4.2.1 **Documenti interni**

Le attività svolte dall'Agenzia sono regolate da documenti che ne definiscono i dettagli operativi. Essi prendono sempre come riferimento i requisiti della normativa applicabile, delle regole definite dal Consiglio Direttivo, e degli indirizzi del Comitato di Controllo.

I documenti sono emessi dal Direttore della certificazione e approvati dal Consiglio Direttivo. I documenti sono riportati nell'elenco dei documenti in vigore e resi disponibili sul sistema informativo dell'Agenzia.

I dati relativi al processo di certificazione sono registrati sulla piattaforma web di Certing.

I documenti interni vengono revisionati dal Direttore in relazione a:

- a. variazioni delle norme e delle regole di riferimento;
- b. variazioni organizzative;
- c. variazione delle modalità operative;
- d. introduzione di nuove attività;
- e. necessità di revisionare i documenti stessi.



Il documento revisionato è approvato dagli stessi organi che hanno approvato il documento originale.

4.2.2 Documenti esterni di riferimento per la certificazione

I documenti esterni sono i riferimenti che definiscono le norme di comportamento dell'Agenzia e il loro inquadramento nell'ambito dell'accreditamento. I documenti sono emessi dai rispettivi enti emittenti e reperiti dal Direttore.

Il Direttore dopo esame e valutazione del contenuto di ogni documento, definisce:

- le azioni necessarie per adeguare il sistema di certificazione al nuovo documento;
- l'eventuale registrazione del documento sull'elenco dei documenti controllati;
- i criteri e le modalità di conservazione del documento.

L'inserimento di un nuovo documento, o l'aggiornamento di un documento esistente, nell'elenco dei documenti controllati comporta il suo recepimento da parte dell'Agenzia e ne rende obbligatorio l'uso da parte dell'Agenzia stessa.

I documenti esterni rientrano fra le seguenti categorie:

- a. legislazione applicabile di livello europeo, nazionale e locale;
- b. norme ISO;
- c. norme EN
- d. norme tecniche nazionali italiane o estere;
- e. prescrizioni di accreditamento.

4.2.3 Dati e documenti dei professionisti richiedenti la certificazione.

I dati personali e i documenti attestanti l'attività professionale sono inseriti direttamente dai professionisti richiedenti la certificazione sulla piattaforma web di Certing.

Queste informazioni non possono essere modificate se non da chi le ha inserite.



5. CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

5.1 Scopo

Definire le modalità di identificazione, raccolta, catalogazione, accesso, archiviazione, conservazione, aggiornamento ed eliminazione delle registrazioni al fine di documentare le attività eseguite e la loro rispondenza ai requisiti delle regole, delle norme e delle procedure applicate. Le registrazioni sono conservate in modo riservato e sicuro nell'ambito del sistema operativo della piattaforma web di Certing.

5.2 Tipologie di registrazioni

5.2.1 Generalità

Le registrazioni delle attività di certificazione dell'Agenzia riguardano:

- i documenti di addestramento del personale a vario titolo coinvolto nel processo di certificazione;
- i documenti di qualificazione e di addestramento dei valutatori;
- i documenti di qualificazione e monitoraggio degli Organismi di Valutazione;
- i documenti sui processi di certificazione, compresi i dati e le informazioni sui richiedenti la certificazione;
- i documenti ed i dati del sistema qualità;
- il data-base dei professionisti certificati Certing.



5.2.2 RegISTRAZIONI dell'addestramento del personale dell'Agenzia

Il Direttore mantiene controllate le registrazioni concernenti l'addestramento del personale coinvolto nel processo di certificazione attraverso la raccolta per ogni persona dei seguenti documenti:

- a. curriculum;
- b. attestati di partecipazione ai corsi interni ed esterni di formazione ed addestramento o dichiarazioni similari.

Queste registrazioni, in formato elettronico, sono mantenute aggiornate dal Direttore e vengono conservate nel sistema informativo dell'Agenzia per un periodo di almeno 5 anni dalla cessazione del rapporto con l'Agenzia.

5.2.3 RegISTRAZIONI della qualificazione e dell'addestramento degli Esperti valutatori

Il Direttore mantiene controllate le registrazioni relative alle qualifiche ed agli addestramenti effettuati dagli Esperti valutatori attraverso la raccolta per ogni persona dei seguenti documenti:

- a. curriculum;
- b. attestati sui corsi di formazione ed addestramento precedenti alla qualifica;
- c. dichiarazioni sulle esperienze professionali maturate precedenti la qualifica;
- d. documentazione sulla qualificazione da parte dell'Agenzia;
- e. contratto di incarico professionale;
- f. attestati sui corsi di formazione ed addestramento sia esterni che interni;
- g. attestati di qualificazione;
- h. dichiarazione di riservatezza;
- i. ogni altra documentazione significativa.

Queste registrazioni, in formato elettronico, sono conservate nel sistema informativo dell'Agenzia per il periodo di validità della qualifica ed almeno 2 anni dopo il termine di scadenza.



5.2.4 RegISTRAZIONI della qualificazione degli Organismi di valutazione

Il Direttore mantiene controllate le registrazioni relative alle attività di qualificazione degli Organismi di valutazione così come previsto nella PO 09 “Qualificazione degli Organismi di Valutazione”.

5.2.5 RegISTRAZIONI dell’attività di certificazione

Il Direttore mantiene sotto controllo le registrazioni relative al rilascio, al rinnovo, alla sospensione, alla revoca ed al recesso delle certificazioni Certing, attraverso la raccolta, per ognuno di essi, dei seguenti documenti:

- a. la domanda;
- b. l’esame della domanda
- c. la fatturazione del servizio;
- d. l’iter certificativo (cronologico con indicazione dei nominativi del personale e valutatori incaricati);
- e. la documentazione del richiedente (curriculum, evidenze delle attività eseguite e altri documenti significativi);
- f. i rapporti di valutazione
- g. le delibere del Decision Maker;
- h. copia dei certificati Certing rilasciati.

La documentazione dei professionisti certificati, la cui certificazione sia valida o sospesa, viene conservata per tutto il periodo di validità della certificazione stessa. La documentazione relativa alle certificazioni revocate o alle quali si sia rinunciato, viene conservata per almeno 5 anni a partire dalla data della revoca o del recesso.

Questi documenti sono conservati in modo riservato e sicuro nell’ambito del sistema informatico dell’Agenzia.



5.2.5 RegISTRAZIONI DEI DOCUMENTI E DEI DATI DEL SISTEMA QUALITÀ

I documenti e i dati del sistema di gestione per la qualità sono identificati in relazione alla loro tipologia e sono conservati nel sistema informativo dell'Agenzia, per un periodo minimo di 10 anni.

5.2.6 Registro dei professionisti certificati Certing

Il Direttore tiene aggiornato il data-base che elenca tutti i professionisti certificati Certing.

Questo registro è aggiornato ogni qual volta viene emessa una nuova certificazione oppure viene sospesa o revocata una certificazione esistente.

Il registro è reso disponibile sul sito dell'Agenzia.

5.2.7 Riservatezza

L'Agenzia applica le prescrizioni previste dal "Codice in materia di protezione dei dati personali". A tutto lo staff tecnico è riconosciuto, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, il ruolo di "incaricato" e può svolgere pertanto tutte le funzioni ivi previste. Esso opera sotto la diretta autorità del titolare del trattamento (il Direttore) e si attiene scrupolosamente alle istruzioni impartite. La riservatezza è garantita attraverso l'acquisizione del consenso da parte del personale, dei valutatori e di tutte le persone fisiche che hanno rapporti con Certing. Il sistema informativo di Certing garantisce il grado necessario di riservatezza sia verso i professionisti certificati che verso il personale implicato nel processo di certificazione (in particolare riservatezza epistolare nelle comunicazioni interne) tramite controlli di accesso ed autenticazioni in conformità all'allegato B del citato Decreto legislativo. Le informazioni raccolte nel corso di tutte le attività svolte da tutto il personale coinvolto nel processo di certificazione sia di tipo tecnico, che gestionale od organizzativo, sono trattate con riservatezza a tutti i livelli dell'organizzazione.

Tale riservatezza garantisce la tutela sui diritti di proprietà.



Un formale impegno di riservatezza è sottoscritto da tutti coloro che partecipano a qualsiasi titolo alle attività di certificazione. Nel caso l’Agenzia fosse tenuta, per legge, a divulgare informazioni riservate, il Direttore informerà per tempo la persona interessata circa le informazioni che verranno divulgate. Il responsabile del sistema informativo della Fondazione CNI sovrintende al sistema di garanzia della riservatezza.



6. SCHEMI DI CERTIFICAZIONE

6.1 Generalità

In conformità alla “mission” affidatale dalla Fondazione CNI, l’Agenzia Certing sviluppa ed applica i propri schemi di certificazione proprietari o schemi di conformità a norme UNI per comprovare le competenze che i professionisti hanno acquisito nell’ambito della propria attività professionale.

Gli schemi sono elaborati dalla Direzione dell’Agenzia con l’ausilio di esperti. Gli schemi sono editi nella forma di Regolamento per la certificazione.

Ogni Regolamento viene approvato dal Consiglio Direttivo e revisionato ogni anno in occasione del Riesame della Direzione. il Consiglio Direttivo stabilisce anche le disposizioni per l’uso dei marchi di certificazione Certing, nella forma di uno specifico Regolamento.

I Regolamenti sono resi pubblici sul sito dell’Agenzia.

In caso di modifiche ai Regolamenti il Direttore fornisce in tempo utile, ai professionisti certificati, adeguate informazioni circa le modifiche e comunica la data di entrata in vigore delle modifiche nonché le azioni richieste per la conformità al nuovo regolamento e/o ai nuovi schemi di certificazione. La mancata attuazione delle azioni richieste può comportare la sospensione o la revoca della certificazione.



7. CONTROLLO DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

7.1 *Scopo*

Assicurare che le attività di certificazione siano eseguite in conformità alle regole definite negli schemi di certificazione, nei regolamenti e nelle procedure che ne precisano le modalità operative.

7.2 *Informazioni sul processo di certificazione*

L'accesso alla certificazione è libero, senza che siano poste in atto condizioni indebite, finanziarie o di altro tipo.

L'Agenzia mantiene e rende pubblicamente accessibili, tramite il proprio sito web, le informazioni che descrivono l'iter di certificazione messo in atto ed i processi di certificazione che comprendono: il rilascio; il mantenimento; il rinnovo; la sospensione o la revoca; la rinuncia; e l'estensione della certificazione. L'Agenzia s'impegna a fornire informazioni sulla certificazione accurate e tali da non trarre in inganno. Questa disposizione si applica anche al materiale divulgativo/informativo.

Le informazioni sul processo di certificazione sono rese disponibili a tutte le persone interessate sul sito web dell'Agenzia, nel quale sono esplicitate:

- il campo di attività dell'Agenzia;
- la descrizione del servizio di certificazione, illustrandone le fasi;
- le modalità di accesso e tutti i requisiti per la certificazione;
- i Regolamenti applicabili che illustrano diritti e doveri, inclusi quelli relativi all'uso del marchio di certificazione;
- i prezzi del servizio.



È cura dell'Agencia dare assistenza e fornire, a chiunque ne faccia richiesta, tutte le informazioni necessarie sul processo di certificazione e sulle modalità di accesso e di utilizzo della piattaforma Certing.

7.3 Gestione del processo di certificazione

7.3.1 Generalità

La piattaforma web dell'Agencia è lo strumento operativo attraverso il quale viene gestito il processo di certificazione.

Le fasi di tale processo sono descritte sommariamente nei punti successivi e dettagliate nei singoli regolamenti di certificazione applicabili.

7.3.2 Domanda

Il professionista interessato provvede direttamente, tramite il sistema operativo della piattaforma web, a:

- a) indicare lo schema per il quale vuole richiedere la certificazione
- b) inserire i dati personali, comprensivi dei riferimenti del titolo di studio acquisito;
- c) indicare il livello di certificazione delle competenze e il campo, se previsti, per il quale richiede la certificazione;
- d) indicare le esperienze professionali che diano evidenza delle competenze acquisite rispetto alla certificazione richiesta;
- e) accettare lo specifico Regolamento per la certificazione Certing richiesta e lo specifico Regolamento per l'uso del Marchio;
- f) inserire il proprio CV e copia di un documento identificativo;
- g) fornire il consenso al trattamento dei dati personali.



Il sistema operativo della piattaforma assegna ad ogni domanda (debitamente compilata) un codice alfa numerico univoco che ne consente la tracciabilità lungo tutto il processo di certificazione.

7.3.3 Accettazione della domanda

Al ricevimento della domanda l'Agenzia provvede a:

- a. accertare la completezza dei dati inseriti;
- b. valutare la coerenza fra lo schema per il quale è richiesta la certificazione e l'esperienza professionale documentata;
- c. dare via libera al processo di certificazione che si esplica con il pagamento del servizio;
- d. inviare un feedback al professionista richiedente in riferimento ai punti da a) a c).

Qualora si riscontri l'incompletezza dei dati e della documentazione fornita dal richiedente e/o la non coerenza fra quest'ultima e la richiesta di certificazione presentata, l'Agenzia provvede a:

- e. indicare gli aspetti incompleti e/o non adempiuti;
- f. indicare l'incoerenza tra quanto richiesto e quanto documentato;
- g. indicare la non accettazione della domanda;
- h. inviare un feedback al richiedente, in riferimento ai punti da e) a g).

In ogni caso, l'Agenzia contatta il richiedente la certificazione, informandolo della non accettazione della domanda e delle sue motivazioni.

La rivalutazione della domanda, e l'eventuale sua accettazione, potranno aver luogo solo dopo l'integrazione, da parte del richiedente, della documentazione richiesta e l'accertamento della rispondenza di questa ai punti da a) a c).



7.3.4 Avvio dell'iter di certificazione

7.3.4.1 GENERALITÀ

Al ricevimento del pagamento, l'Agenzia procede all'avvio dell'iter di certificazione, i cui dettagli sono definiti nei singoli regolamenti di certificazione in vigore, cui si rimanda.

7.3.4.2 GRUPPO DI VALUTAZIONE

L'Agenzia provvede, a:

- a. individuare il/i valutatori cui affidare la pratica, scelti tra quelli riportati nell'elenco dei Valutatori;
- b. assicurare l'assenza di conflitti di interesse, noti, di ciascun Valutatore individuato;
- c. incaricare ciascun Valutatore della valutazione delle competenze del professionista che ha fatto richiesta di certificazione;
- d. informare il richiedente sui Valutatori chiamati a valutare la sua pratica, informandolo che può recusare, motivandolo, uno o più valutatori, entro tre giorni dal ricevimento dell'informativa.

Se non si ricevono obiezioni da parte dei valutatori e/o del richiedente, l'Agenzia dà avvio al processo di valutazione.

7.3.4.3 Organismo di Valutazione

In alcuni schemi, ove è previsto il ricorso a strumentazioni particolarmente complesse, la valutazione può essere affidata ad un Organismo di Valutazione qualificato che opera sotto il controllo e la responsabilità all'Agenzia Certing, così come specificato nella PO 09 "Qualificazione degli Organismi di Valutazione".



7.3.4.4 VALUTAZIONE DELLE COMPETENZE DA PARTE DEL GRUPPO DI VALUTAZIONE

Al ricevimento dell'incarico , ognuno dei componenti il Gruppo di Valutazione provvede a:

- a. dichiarare l'assenza di conflitti di interesse con il candidato alla certificazione;
- b. esprimere la propria valutazione sull'aderenza delle competenze acquisite e documentate dal candidato in relazione allo schema di certificazione richiesto.

Le modalità di svolgimento della valutazione sono dettagliate nella PO 03 *"Procedura di valutazione"*.

7.4 *Rilascio della certificazione*

Al ricevimento del verbale finale di Certificazione, l'Agenzia provvede a:

- a. assegnare la pratica al Decision Maker che dovrà deliberare circa il rilascio della certificazione;
- b. far emettere il certificato Certing per quelle pratiche sulle quali il Decision Maker esprime un parere positivo;
- c. informare il candidato richiedente sull'eventuale parere negativo espresso dal Decision Maker, specificandone le motivazioni.



7.5 Rinnovo della certificazione

7.5.1 Generalità

Il certificato rilasciato ha una scadenza definita in ciascun regolamento adottato. Alla scadenza il professionista certificato può richiedere il rinnovo della certificazione.

I requisiti e le modalità per il rinnovo della certificazione sono definiti nei Regolamenti Generali per la certificazione applicabili.

7.6 Sospensione e revoca della certificazione

7.6.1 Sospensione della certificazione

La certificazione può essere sospesa dall'Agenzia quando si rilevi un'infrazione alle regole previste nei Regolamenti di certificazione e/o nel Regolamento per l'uso del marchio Certing. La sospensione della certificazione è di competenza del Consiglio Direttivo. I motivi della sospensione e le condizioni per il ripristino della certificazione sono comunicati con lettera raccomandata, o mezzo equivalente, all'interessato.

La sospensione comporta la cancellazione dall'elenco dei professionisti certificati Certing per tutta la sua durata.

Quando risultino soddisfatte le condizioni stabilite per il ripristino, il Direttore provvede al ripristino comunicandolo al professionista e provvedendo al reinserimento nell'elenco dei professionisti certificati Certing.

7.6.2 Revoca della certificazione

La certificazione può essere revocata quando:



- a) non vengono soddisfatte in tempo utile le condizioni di ripristino stabilite dopo una sospensione;
- b) viene modificato il Regolamento di certificazione e il professionista certificato non assicura la conformità ai nuovi requisiti;
- c) si riscontra la sistematica violazione dei Regolamenti di certificazione e dei Regolamenti per l'uso del marchio in vigore.

La revoca della certificazione è di competenza del Consiglio Direttivo.

I motivi della revoca sono comunicati con posta elettronica certificata (o mezzo equivalente) e viene eliminata la registrazione della sua certificazione dall'elenco dei professionisti certificati.

Il professionista la cui certificazione sia stata revocata, deve cessare immediatamente l'uso del marchio Certing ed eliminare ogni riferimento alla certificazione Certing.

Il professionista che dopo la revoca intenda nuovamente accedere alla certificazione, dovrà presentare una nuova domanda seguendo nuovamente l'iter di valutazione.

7.7 Recesso dalla certificazione

Il professionista certificato può recedere dalla certificazione Certing in qualunque momento dandone preavviso all'Agenzia con posta elettronica certificata inviata almeno 60 giorni prima della data del recesso.

7.8 Gestione del certificato e del marchio di certificazione Certing

7.8.1 Emissione del certificato e rilascio del marchio di certificazione

A seguito del rilascio della certificazione, e previa firma del Presidente di Certing, il Direttore emette il certificato e concede l'uso del marchio Certing. Il professionista certificato è tenuto ad utilizzare il certificato e il marchio di certificazione in accordo ai



relativi regolamenti. L'Agenzia esercita un controllo sull'impiego del certificato e del marchio di certificazione sia direttamente che attraverso le informazioni che possono pervenire dall'organismo di accreditamento, dagli operatori del mercato o da chiunque ritenga opportuno fare segnalazioni in merito.

7.8.2 Utilizzo scorretto del certificato e del marchio di certificazione

Tutti i riferimenti alla certificazione scorretti (o inesatti) rilevati nei documenti pubblicitari o messi in evidenza da altre segnalazioni, comportano da parte dell'Agenzia:

- a. la richiesta di azioni correttive;
- b. la sospensione o la revoca della certificazione.



8. RECLAMI E RICORSI

8.1 *Scopo*

La gestione dei reclami e dei ricorsi ha lo scopo di garantire l'equità dei processi decisionali e l'affidabilità del processo di certificazione.

8.2 *Reclami*

Chiunque può presentare reclami all'Agenzia Certing. I reclami possono essere di due tipi: a) reclami nei confronti di professionisti certificati Certing e b) reclami nei confronti dell'Agenzia. Il reclamo viene sempre preso in considerazione ed approfondito da parte dell'Agenzia. Al ricevimento del reclamo il Direttore risponde al reclamante confermandogli la ricezione ed informa contestualmente il Comitato di Controllo. Le modalità seguite variano in funzione dell'attendibilità e della natura della segnalazione. In caso di reclami di tipo a) seguendo un principio di gradualità, il Direttore, se possibile e dopo aver ascoltato il personale coinvolto nella certificazione, dispone un incontro al quale invita il professionista per i chiarimenti necessari. Tale incontro è verbalizzato e il resoconto viene inviato all'interessato. Nel caso in cui non si raggiunga un chiarimento nel corso dell'incontro, o l'incontro non risulti possibile, o risultino circostanze di particolare gravità, il Direttore può disporre la ripetizione integrale della valutazione di certificazione (senza aggravio di costi per il professionista) assegnandola ad altro Gruppo di Valutazione. Se il reclamante desidera mantenere l'anonimato, questo sarà tutelato.

In ogni caso il Direttore informa il reclamante sulle azioni intraprese e sul loro esito come definito nella procedura PO 08 *Gestione dei Ricorsi e dei Reclami*.

L'Agenzia valuta ogni reclamo esclusivamente nell'ambito delle proprie attività di certificazione. In nessun caso l'Agenzia può essere chiamata ad arbitro di controversie né essere coinvolta come parte attiva nel contenzioso.



8.3 *Ricorsi*

I professionisti certificati, o in corso di certificazione, hanno diritto di opporsi a ogni decisione dell’Agenzia in materia di certificazioni, facendo ricorso al Comitato di Controllo tramite una lettera raccomandata o PEC inviata all’Agenzia, secondo le modalità previste nella procedura PO 08 “Gestione dei Ricorsi e dei Reclami”. Il Direttore raccoglie le informazioni necessarie su quanto esposto dal ricorrente e trasmette il ricorso al Comitato di Controllo, per la decisione del caso.

Il Direttore informa il ricorrente sulla presa in considerazione del ricorso e del suo esito, dopo la delibera del Comitato di Controllo.

Le delibere del Comitato di Controllo non sono appellabili, né dal ricorrente, né da persone o organi dell’Agenzia.

Le registrazioni dei ricorsi, e delle conseguenti delibere del Comitato di Controllo, sono mantenute nell’apposito archivio sotto la responsabilità del Direttore.



9. RIESAMI

9.1 *Riesame da parte della Direzione*

Il Direttore della Certificazione ha l'incarico di assicurare che il Sistema di Gestione della Qualità delineato in questo manuale sia:

- a. conforme alle norme ed alle regole di accreditamento per la certificazione delle persone;
- b. applicato alle attività dell'Agenzia;
- c. mantenuto aggiornato secondo gli obiettivi e gli sviluppi dell'Agenzia; le modifiche delle regole e delle norme di riferimento; e le esigenze dei professionisti richiedenti la certificazione.

Il Direttore, con frequenza almeno annuale, predispone un rapporto sullo stato del Sistema di gestione per la Qualità che tiene conto, tra gli altri, dei seguenti punti in entrata:

1. informazioni di ritorno da parte dei professionisti certificati, in corso di certificazione e dalle altre parti interessate, comprese le informazioni relative ai ricorsi e ai reclami presentati;
2. risultati degli audit interni e degli audit dell'organismo di accreditamento, nonché delle azioni conseguenti quegli audit (inclusi lo stato delle azioni correttive e le raccomandazioni per il miglioramento);
3. azioni derivanti da precedenti riesami della Direzione;

risultati del monitoraggio sull'attività degli Organismi di Valutazione

4. prestazioni del processo e conformità del servizio offerto, compreso lo stato delle azioni adottate per affrontare i rischi;
5. conseguimento degli obiettivi;
6. informazioni di ritorno dal comitato per la salvaguardia dell'imparzialità;
7. modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione per la qualità;



8. stato dei reclami e dei ricorsi ricevuti.
9. Il documento dovrà prevedere, tra gli elementi in uscita, le decisioni e le azioni relative a:
 - obiettivi di miglioramento dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità e dei relativi processi;
 - obiettivi di miglioramento del servizio in relazione ai requisiti dei professionisti certificati o richiedenti la certificazione;
 - esigenze di risorse;
 - revisioni della politica e degli obiettivi dell'organizzazione;
 - riesame degli schemi di certificazione.

Il Direttore trasmette al Presidente il rapporto di riesame per la sua discussione in seno al Consiglio Direttivo.

Il Consiglio Direttivo:

- a. valuta l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità in rapporto agli obiettivi stabiliti dalla politica della qualità;
- b. richiede, ove necessario, azioni correttive;
- c. definisce i piani di miglioramento;
- d. fornisce, ove necessario, le risorse ed i mezzi per lo sviluppo.

Il Riesame è registrato nel verbale della seduta del Consiglio Direttivo durante la quale è stato posto all'ordine del giorno.

9.2 *Riesame dell'imparzialità*

Il Comitato di Controllo, con frequenza almeno annuale, predispone un rapporto di riesame sullo stato dell'imparzialità in cui valuta i risultati ed esprime il proprio parere sullo stato di imparzialità dell'Agenzia. Tale parere è riportato, secondo quanto previsto nel precedente paragrafo, tra i punti in entrata del Riesame della Direzione alla voce



“informazioni di ritorno dal Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità” e preso in esame dal Consiglio Direttivo.



10. AUDIT INTERNI

10.1 Scopo

Scopo degli audit interni è verificare che il sistema di gestione per la qualità dell'Agenzia sia applicato correttamente e che i risultati delle attività soddisfino le indicazioni di questo manuale e delle procedure dell'Agenzia.

10.2 Criteri e modalità

L'Organizzazione dell'Agenzia è sottoposta ad audit interni almeno una volta l'anno, sulla base di un programma predisposto dal Direttore.

Le verifiche comprendono tutte le attività descritte nel presente manuale e nelle procedure dell'Agenzia.

I valutatori che eseguono le verifiche sono ispettori qualificati dall'Agenzia oppure Valutatori di sistemi di gestione per la qualità, qualificati attraverso corsi di formazione riconosciuti dall'Agenzia stessa.

I valutatori redigono un rapporto di verifica per ogni audit interno eseguito e lo inviano al Direttore. Le non conformità e le opportunità di miglioramento sono gestite in accordo alla procedura PO – 06 *“Audit interni, Non conformità, Azioni correttive e Azioni preventive”*



11. NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI PREVENTIVE

11.1 Scopo

La gestione delle non conformità e delle azioni correttive e preventive, ha lo scopo di assicurare che le anomalie che potrebbero verificarsi durante i processi di certificazione, siano documentate e risolte. In particolare, che si provveda alla rimozione delle loro cause, in conformità ai requisiti delle norme e delle regole applicabili. Il dettaglio operativo è riportato nella procedura PO – 06 “*Audit interni, Non conformità, Azioni correttive e Azioni preventive*”.

11.2 Gestione delle non conformità

11.2.1 Individuazione delle non conformità

Ogni persona a vario titolo coinvolta nel processo di certificazione, è tenuta a segnalare al Direttore qualsiasi reale o potenziale anomalia nelle attività eseguite.

Non conformità reali o potenziali possono essere individuate anche attraverso:

- audit interni;
- audit dell'organismo di accreditamento;
- osservazioni del Consiglio Direttivo;
- osservazioni del Comitato di Controllo;
- segnalazioni dei professionisti certificati o in corso di certificazione.



11.2.2 Esame delle non conformità

Il Direttore esamina la segnalazione dell'anomalia e assegna a personale competente il compito di:

- a. stabilire le azioni di contenimento immediate, se necessarie;
- b. accertare le cause che hanno originato la non conformità;
- c. definire le azioni correttive più opportune per affrontare e rimuovere le cause individuate, indicando il personale incaricato e definendo i tempi per la loro attuazione.

11.2.3 Azioni correttive

Al ricevimento della richiesta di azione correttiva, il personale incaricato deve provvedere all'attuazione della stessa nei tempi previsti. In caso di sfioramento dei tempi, o se dovessero insorgere problematiche non previste, il personale incaricato deve darne segnalazione al Direttore al fine di un riesame dell'azione stessa. Alla scadenza dei termini, il personale incaricato provvede a verificare l'attuazione dell'azione correttiva e a registrarla sul sistema informativo dell'Agenzia. L'efficacia dell'azione correttiva è verificata durante la prima sessione utile di audit interni.

11.3 Azioni preventive

11.3.1 Individuazione di azioni preventive

Nell'ambito della messa a punto e/o modifiche del processo di certificazione, il Direttore verifica le possibili criticità che potrebbero determinare situazioni di non conformità e assegna a personale competente:

- a. l'esame dettagliato delle cause che potrebbero originare criticità;
- b. la definizione delle azioni più opportune per eliminare o ridurre gli effetti di tali criticità, individuando il personale incaricato e definendo i tempi per la loro attuazione.



11.3.2 Esecuzione dell'azione preventiva

Al ricevimento della richiesta di azione preventiva, il personale incaricato deve provvedere all'attuazione della stessa nei tempi previsti. In caso di difficoltà a rispettare i termini stabiliti, o se dovessero insorgere problematiche non previste, il personale incaricato deve darne segnalazione al Direttore, al fine di un riesame dell'azione stessa. Alla scadenza dei termini di ogni azione preventiva, il personale incaricato provvede a verificare l'attuazione dell'azione e a registrarla sul sistema informativo dell'Agenzia. L'efficacia dell'azione preventiva è verificata nel corso del primo audit interno utile.