

 DEKRA Testing and Certification S.r.l.	<b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b>	REV.05 data <b>01/03/2019</b> <hr/> Pagina 1 di 14
---	---	---

# REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE

05	Correzioni editoriali.	01/03/2019	RT	RQ	CD
04	Definizione di OdV e Centro di esame	01/02/2019	RT	RQ	CD
03	Mod. par 5,9	10/04/2018	GA	CS	CR
02	Terza emissione	27/07/2016	GA	CS	DB
01	Seconda emissione	03/03/16	GA	CS	DB
00	Prima Emissione	28/01/16	GA	CS	DB
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Data</b>	<b>Elaborato</b>	<b>Verificato</b>	<b>Approvato</b>

 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p>REV.05 data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 2 di 14</p>
--	--	--

## INDICE

<b>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>2. NORME E PROCEDURE DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINIZIONI.....</b>	<b>4</b>
<b>4. GESTIONE AMMINISTRATIVA.....</b>	<b>5</b>
<b>5. INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E INTEGRITA'.....</b>	<b>6</b>
<b>6. RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITA'.....</b>	<b>6</b>
<b>7. SISTEMA QUALITA'.....</b>	<b>6</b>
<b>8. PERSONALE.....</b>	<b>7</b>
<b>9. STRUTTURE ED ATTREZZATURE.....</b>	<b>7</b>
<b>10. ITER DI CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE.....</b>	<b>7</b>
<b>11. GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI.....</b>	<b>10</b>
<b>12. REPORT E CERTIFICATI.....</b>	<b>10</b>
<b>13. SUBFORNITURE.....</b>	<b>11</b>
<b>14. GESTIONE DEI RICORSI.....</b>	<b>11</b>
<b>15. GESTIONE DEI RECLAMI.....</b>	<b>11</b>
<b>16. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....</b>	<b>12</b>
<b>17. USO DEL MARCHIO.....</b>	<b>12</b>

 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 3 di 14</p>
--	--	---

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

Il presente regolamento ha lo scopo di illustrare le modalità con cui "DEKRA Testing and Certification S.r.l." (in seguito: DEKRA Testing and Certification) gestisce il processo di certificazione delle persone.

Il rilascio della certificazione attesta la conformità ai requisiti contenuti nello specifico Schema di Certificazione, del Candidato / Organizzazione Cliente nell'esercizio della propria professione nell'ambito per cui la certificazione stessa è stata richiesta.

Le attività descritte nel presente Regolamento sono organizzate in accordo alla norma **UNI CEI EN ISO/IEC 17024** "*Valutazione delle conformità – Requisiti generali per organismi che eseguono la Certificazione di persone*";

Per taluni Schemi di Certificazione è prevista l'attività di sorveglianza svolta dall'organismo di accreditamento ACCREDIA (<http://www.accredia.it/>).

I requisiti della normativa di riferimento sono applicati senza esclusioni e garantiscono la possibilità di operare nei diversi settori della certificazione delle competenze

Le attività di certificazione sono organizzate e attuate in modo da eliminare tutti i potenziali conflitti di interesse e minimizzare i rischi di valutazioni imparziali; a tale scopo sono stati predisposti appositi sistemi di valutazione per garantire il rispetto di queste condizioni.

Dekra Testing and Certification opera garantendo la qualità delle attività svolte e l'imparzialità nelle valutazioni sottoponendo periodicamente i propri schemi di certificazione ed il lavoro svolto ad un comitato di alto livello (Comitato di Salvaguardia dell' Imparzialità) a cui appartengono rappresentanti delle categorie merceologiche riconducibili a quelle oggetto della certificazione.

## **2. NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024
- Regolamenti ACCREDIA: RG 01, RG 01-02, RG 09 (nelle revisioni in vigore)
- Manuale Qualità Dekra Testing and Certification
- Documenti normativi, legislativi e linee guida richiamati negli specifici Schemi di Certificazione predisposti da Dekra Testing and Certification.

 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 4 di 14</p>
--	--	---

### **3. DEFINIZIONI**

**Candidato:** persona che, essendo in possesso dei prerequisiti, richiede di essere certificato e pertanto è ammesso al processo di certificazione.

**Certificato:** documento rilasciato in conformità al presente Regolamento e a quanto contenuto nello specifico Schema di Certificazione, indicante che la persona a cui viene rilasciato, soddisfa i requisiti di certificazione.

**Commissario di esame:** persona incaricata da DEKRA Testing and Certification che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale del candidato, valutarne i risultati.

**Competenza:** capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti.

**Comitato di delibera:** composto dal Responsabile di Schema, da almeno un tecnico proposto dallo stesso ed eventualmente da esperti del settore riconosciuti. Rappresenta l'organo che ha potere decisionale circa il rilascio della certificazione sulla base del verbale d'esame ricevuto dal Commissario di esame.

**Comitato di salvaguardia dell'imparzialità:** composto da almeno 3 membri in rappresentanza delle parti interessate. Ha lo scopo di:

- a) affiancare l'organismo nello sviluppo delle politiche relative all'imparzialità delle proprie attività di certificazione;
- b) contrastare ogni tendenza, da parte dell'organismo di certificazione, che aspetti commerciali o di altra natura, impediscano una congruente ed obiettiva effettuazione delle attività di certificazione;
- c) fornire suggerimenti su aspetti che possono influenzare la fiducia nella certificazione, compresi la trasparenza e la percezione del pubblico;
- d) condurre un riesame, almeno una volta all'anno, circa l'imparzialità degli audit, delle certificazioni e dei processi decisionali dell'organismo di certificazione;
- e) attuare una validazione degli schemi di certificazione adottati dall'organismo.

**Organismo di certificazione (OdC):** Organismo di parte terza operante in conformità alla norma ISO/IEC 17024 che attua e gestisce le procedure di certificazione ed emette la certificazione della persona in conformità ai requisiti contenuti nello specifico Schema di Certificazione.

**Organizzazione Cliente:** società, ente, organizzazione o azienda che richieda la qualificazione del proprio personale.

**Processo di certificazione:** l'insieme di tutte le attività, in conformità alla norma ISO/IEC 17024 attraverso le quali l'OdC stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di competenza specificati. Tali attività comprendono la domanda, la valutazione, la decisione sulla certificazione, la sorveglianza e il rinnovo della certificazione, l'uso dei certificati e dei loghi/marchi.

**Qualifica:** livello di istruzione, formazione-addestramento ed esperienza di lavoro dimostrati.

 <p><b>DEKRA Testing and Certification S.r.l.</b></p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> <b>data</b> <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 5 di 14</p>
--	--	--

**Reclamo:** espressione di insoddisfazione che può provenire da una persona, da una organizzazione o da altro Organismo di Certificazione in merito alle attività dell'OdC o di una persona da lui certificata. Tali eventuali reclami devono essere gestiti da OdC.

**Requisiti di certificazione:** insieme di requisiti, contenuti nello specifico Schema di Certificazione, da soddisfare ai fini del rilascio/mantenimento della certificazione

**Richiedente:** persona che ha presentato domanda per essere ammesso al processo di certificazione.

**Ricorso:** richiesta da parte del Richiedente o del Candidato di riprendere in considerazione una decisione presa dall'OdC in merito al processo di certificazione che lo riguarda.

**Schema di certificazione:** documento che contiene i requisiti specifici di certificazione, relativi ad una determinata professione e le modalità per il conseguimento e mantenimento del relativo certificato.

**Schema di Certificazione delle persone:** documento che contiene i riferimenti normativi e i requisiti relativi ad una determinata figura professionale. Esso contiene inoltre le modalità per il rilascio ed il mantenimento della certificazione.

**Valutazione:** processo mediante il quale DEKRA Testing and Certification accerta la competenza del Candidato e controlla l'operato della Persona certificata al fine di giudicare la sua conformità alle norme e regolamenti di riferimento.

**Organismo di Valutazione (OdV):** Qualificato da Dekra Testing and Certification:

- Opera sotto il controllo di DEKRA Testing & Certification.
- Dispone delle risorse necessarie a gestire gli esami presso i centri di esame
- Prepara e sovrintende gli esami
- È indipendente da qualsiasi interesse particolare predominante
- Applica un sistema di gestione per la qualità documentato, approvato (audit iniziale) e
- riscontrato periodicamente (audit periodici) da DEKRA Testing & Certification.

**6. Centro di esame (CdE):**

- Opera sotto il controllo di Dekra Testing and Certification o da OdV
- Applica una procedura per la qualità approvata e sorvegliata da DEKRA Testing & Certification o da OdV
- Dispone delle risorse necessarie ad effettuare le prove di esame
- Prepara e conduce gli esami

#### **4. GESTIONE AMMINISTRATIVA**

La gestione amministrativa delle attività di certificazione delle persone è svolta presso le sedi operative di DEKRA Testing and Certification. Tutte le comunicazioni riconducibili alla conduzione ed al rispetto dei termini contrattuali è centralizzata nel Responsabile Amministrativo della società. Presso le sedi sono inoltre allocate le funzioni direzione, commerciale, pianificazione ed erogazione del servizio, gestione qualità. Lo svolgimento delle attività di certificazione delle persone sono subordinate a:

 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 6 di 14</p>
--	--	---

1. chiara identificazione dello scopo della certificazione;
2. dichiarazione di presa visione da parte del committente del presente regolamento generale, del regolamento dello specifico schema di certificazione, del tariffario e del codice deontologico.

## **5. INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ, INTEGRITÀ**

### **a. INDIPENDENZA**

Questa condizione è garanzia che non vi sia alcuna forma di dipendenza da altre organizzazioni o condizionamenti subordinati ad altri soggetti. Con questa garanzia il personale può operare senza vincoli o limitazioni imposte dall'esterno.

### **b. IMPARZIALITÀ**

La non parzialità salvaguarda l'estraneità alle parti. DEKRA Testing and Certification, attraverso il proprio personale incaricato, effettua valutazioni eque ed estranee a conflitti od interessi nei confronti delle parti in causa. Durata, modalità di svolgimento e altre caratteristiche dell'esame sono comunicate, per iscritto, al Candidato con il dovuto anticipo rispetto alla data d'esame. DEKRA Testing and Certification comunica inoltre i/il nominativo/i della Commissione d'esame, dando la possibilità al Candidato di decidere se partecipare o meno. Analogamente i nominativi dei candidati vengono comunicati alla Commissione d'esame.

In particolare DEKRA Testing and Certification garantisce che il proprio personale non operi come esaminatore di uno specifico Candidato che esso stesso ha formato/addestrato per un periodo di due anni dalla data della conclusione delle attività di formazione/addestramento.

### **c. INTEGRITÀ**

 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 7 di 14</p>
--	--	---

DEKRA Testing and Certification adotta un CODICE ETICO COMPORTAMENTALE al quale si attiene tutto il personale garantendo così l'estraneità a condotte che possano pregiudicare le valutazioni effettuate nel corso delle attività svolte nei propri incarichi.

## **6. RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITÀ**

Il personale di DEKRA Testing and Certification sottoscrive un vincolo di riservatezza su tutte le informazioni acquisite durante l'attività lavorativa. L'impegno di riservatezza si estende anche al divieto di utilizzo, per sé e per altri, di informazioni che possano portare, direttamente o indirettamente ad avere vantaggi economici e non, per se o per terzi, non aventi diritto. L'impegno alla riservatezza si estende anche dopo l'avvenuta cessazione del rapporto di lavoro e collaborazione.

In generale, DEKRA Testing and Certification garantisce un trattamento dei dati dei Candidati all'ottenimento della certificazione, in conformità al Dlgs. n. 196/2003. Un'apposita dichiarazione di confidenzialità è consegnata, alla stipula del contratto, al Candidato che rilascerà la propria firma di consenso al trattamento dei dati.

## **7. SISTEMA QUALITÀ**

Il modello organizzativo adottato è conforme ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024. La sua corretta e costante applicazione è garantita dalla professionalità dei singoli funzionari DEKRA Testing and Certification, dalla funzione qualità interna e trova un confronto costruttivo negli incontri periodici con l'organismo di accreditamento. Audit periodici pianificati verificano il corretto svolgimento delle attività presso le sedi dove sono svolte le attività di certificazione delle persone.

## **8. PERSONALE**

Il personale è abilitato ad operare per svolgere le attività necessarie all'erogazione del servizio di certificazione delle persone solo se adeguatamente qualificato ed in possesso delle conoscenze necessarie allo svolgimento di dette attività. Mentre per le figure professionali interne solo l'alta direzione può intervenire sulle scelte di adeguatezza delle stesse, per gli esaminatori è possibile, in casi particolari, valutare richieste di sostituzione. Qualora, infatti, insorgessero elementi di incompatibilità, opportunamente documentati, è data la facoltà ai Candidati / Organizzazioni

 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 8 di 14</p>
--	--	---

Clients di riconsare la pianificazione. In questo caso si attiva, all'interno di DEKRA Testing and Certification, una procedura di valutazione delle condizioni di incompatibilità e, se ritenute fondate, si provvede ad effettuare una nuova pianificazione identificando un Commissario di esame alternativo.

## **9. STRUTTURE ED ATTREZZATURE**

Per alcuni Schemi di Certificazione, le strutture per lo svolgimento degli esami e le relative eventuali attrezzature, sono rese disponibili presso Centri di Esame qualificati con i quali DEKRA Testing and Certification ha stipulato un accordo di subappalto. Tali sedi vengono gestite, valutate e monitorate secondo quanto prescritto dalla norma UNI CEI EN ISO /IEC 17024. In particolare, qualora gli esami vengano condotti presso i locali di Ordini o Associazioni Professionali, Dekra garantisce il rispetto di quanto previsto dalla norma UNI CEI EN ISO /IEC 17024 e dal regolamento Accredia RG 01-02.

## **10. ITER DI CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE**

Il processo che definisce l'attività è sinteticamente descritto nel testo di seguito:

**a) Presentazione della domanda:** il Richiedente compila il modulo di richiesta di Certificazione per lo Schema di interesse.

La richiesta di certificazione del personale, strutturata secondo i moduli forniti da OdC e direttamente scaricabili dal sito web deve essere completa in tutte le sue parti fornendo una particolare cura nello specificare:

- ✓ scopo della certificazione richiesta;
- ✓ una dichiarazione in cui la persona accetta di conformarsi ai requisiti necessari per la certificazione e di fornire qualsiasi informazione necessaria per la valutazione;
- ✓ dettagli di qualifiche rilevanti, convalidate e supportate da evidenze;
- ✓ informazioni generali sul richiedente; per esempio nome e cognome, indirizzo e altre informazioni richieste per identificare la persona.

**b) Analisi della domanda:** DEKRA Testing and Certification valuta il possesso dei titoli di idoneità (prerequisiti) del Richiedente per poter accedere alle prove d'esame; tra questi una particolare attenzione è posta alla verifica del percorso formativo per



 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 9 di 14</p>
--	--	---

assicurare che siano stati raggiunti gli obiettivi di istruzione e di conoscenza richiesti per lo svolgimento dell'attività oggetto della certificazione. L'elenco dei requisiti che deve possedere il Richiedente è contenuto all'interno di ogni Schema di certificazione specifico ed è riportato nella modulistica fornita al momento della richiesta di ammissione agli esami.

- c) Pianificazione** delle attività per definire tempi, metodi, risorse da impiegare: è effettuata dal personale della sede operativa. La pianificazione potrà aver luogo solo dopo che le attività di proposizione commerciale saranno completate. In questo modo gli aspetti di reciproca tutela e salvaguardia saranno stati condivisi e lo scopo della certificazione sarà definito con precisione.
- d) Verifica** dei requisiti di adeguatezza del team di verifica per evitare situazioni di incompatibilità.
- e) Effettuazione delle prove d'esame** in accordo alle specifiche contenute negli Schemi di Certificazione ed agli standard di riferimento; i requisiti di riferimento applicabili per la certificazione sono indicati negli Schemi per la figura professionale specifica richiesta.

Le modalità di svolgimento delle prove d'esame sono descritte negli specifici Schemi di Certificazione del personale e nelle norme applicabili per la qualifica del personale.

In generale si possono distinguere le seguenti metodologie di esame:

- Esame orale / teorico
- Esame scritto e/o pratico

Qualora previsto dagli specifici Schemi di certificazione, gli esami potranno essere svolti presso strutture esterne; in questi casi essi devono garantire la disponibilità ad accogliere, presso la propria sede, il team di Commissari di esame composto da personale DEKRA Testing and Certification ed eventuale personale esterno avente funzioni di Osservatore. Queste particolari condizioni sono applicate nei seguenti casi:

- Esaminatori in fase di addestramento
- Ispettori appartenenti all'organismo di accreditamento ACCREDIA.

L'impiego di tale personale è preventivamente comunicato al Centro d'esame esterno il quale potrà richiedere copia del Curriculum Vitae per verificare la presenza di eventuali condizioni di incompatibilità con i fini della verifica e sottoscrizione del vincolo di confidenzialità per la tutela del patrimonio di conoscenza della propria organizzazione.

 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 10 di 14</p>
--	--	--

- f) Valutazione** delle prove d'esame effettuata dai Commissari di esame al quale viene affidato il compito di garantire la competenza delle persone certificate. L'evidenza delle prove consente di stimare la consistenza della professionalità acquisita.
- g) Preparazione e presentazione dei rapporti:** al termine della prova d'esame il Commissario di esame redige un rapporto finale che trasmette al Comitato di delibera di DEKRA Testing and Certification per la verifica di conformità.
- h) Rilascio della Certificazione:** in base a quanto stabilito dal Comitato di delibera, Dekra Testing and certification provvede all'eventuale rilascio del Certificato e del Marchio di Certificazione (par.17) e alla trasmissione al committente del certificato di competenza.
- Il periodo di validità del Certificato emesso è indicato nello Schema di Certificazione specifico.
- i) Archiviazione della documentazione.** Tutti i documenti riguardanti le prove di esame sono conservati presso gli archivi di DEKRA Testing and Certification per un periodo non inferiore ai dieci anni, in base a quanto indicato nello schema dicertificazione. La loro consultazione è consentita al personale autorizzato ed agli organi di controllo preposti.
- j) Mantenimento della Certificazione:** i requisiti per il mantenimento della Certificazione sono riportati nello Schema di Certificazione specifico. Dekra Testing and Certification effettuerà attività di sorveglianza al fine di valutare il soddisfacimento di detti requisiti. La periodicità della sorveglianza, le cui modalità di esecuzione sono prescritte nello Schema di Certificazione, dipende da quanto stabilito nel documento di riferimento e può andare da un anno fino alla periodicità del rinnovo del Certificato.
- k) Gestione Reclami:** ogni situazione ritenuta non conforme ai contenuti del presente Regolamento e/o alla documentazione allegata, può essere segnalata al Responsabile della Qualità DEKRA Testing and Certification secondo le modalità descritte nel presente Regolamento. Le fasi di indagine e valutazioni conclusive sono comunicate sempre in forma scritta al mittente del reclamo.
- l) Rinnovo:** in prossimità della scadenza del periodo di validità del Certificato, DEKRA Testing and Certification provvede a comunicare alla persona, titolare del Certificato, la documentazione necessaria per procedere con il rinnovo come prescritto nello specifico Schema di Certificazione.

**Trasferimenti dei certificati da altri organismi.** I trasferimenti dei certificati da altri organismi di certificazione sono regolati dai requisiti indicati nei rispettivi schemi di certificazione.

 <p><b>DEKRA Testing and Certification S.r.l.</b></p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> <b>data</b> <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 11 di 14</p>
--	--	---

I trasferimenti, ove previsto, possono avvenire solo se è disponibile la documentazione appropriata per dimostrare la validità delle certificazioni esistenti (copia della certificazione in stato di validità emesso da un Organismo di Certificazione accreditato e che non risulti sospeso o revocato). Certificati sospesi o a rischio di sospensione non possono essere accettati per il trasferimento. La procedura di trasferimento, compreso l'emissione dei nuovi certificati, deve concludersi entro e non oltre la scadenza del certificato in vigore. Qualora una qualunque delle condizioni precedenti non potesse essere rispettata, si dovrà procedere ad un nuovo procedimento di Certificazione del Personale.

## **11. GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI**

Tutte le funzioni aziendali coinvolte nella specifica attività di certificazione delle persone provvedono alla gestione dei documenti previsti dal sistema organizzativo garantendo la reperibilità e la corretta conservazione al fine di prevenire il loro deterioramento

La documentazione è conservata per consentire la piena tracciabilità delle attività e valutazioni svolte.

## **12. REPORT E CERTIFICATI**

Copie dei rapporti delle prove d'esame e dei certificati sono conservati per un periodo di tempo minimo conforme ai requisiti di Legge o, in subordine, a specifiche prescrizioni organizzative e comunque per un periodo non inferiore a dieci anni, in base a quanto indicato nello schema di certificazione.

I contenuti dei report e dei certificati sono conformi agli standard di settore ove esistenti.

## **13. SUBFORNITURE**

Tutte le attività del processo di erogazione dei servizi di certificazione delle persone sono condotte da DEKRA Testing and Certification impiegando personale altamente qualificato. Con questa modalità è garantita la disponibilità di esperti sempre aggiornati e competenti per svolgere attività dove la conoscenza specialistica richiesta è estremamente elevata. DEKRA Testing and

 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 12 di 14</p>
--	--	--

Certification si riserva di attivare specialisti esterni alla propria organizzazione, previa adeguata qualifica e preparazione sui vincoli organizzativi e sottoscrizione dei vincoli di riservatezza, nel caso sia richiesta una competenza specialistica non al momento disponibile nella propria struttura. Anche nel caso in cui le valutazioni siano svolte da collaboratori esterni, DEKRA Testing and Certification rimane l'unico responsabile per la determinazione e l'attestazione finale della conformità.

#### **14. GESTIONE DEI RICORSI**

Situazioni di particolare criticità che non dovessero trovare la condivisione tra le parti sono gestite da DEKRA Testing and Certification rivedendo tutte le fasi del processo di certificazione ed accertando la presenza di eventuali non conformità ricorrendo, se necessario, al supporto di consulenze specialistiche. Eventuali ricorsi dovranno essere inoltrati entro 30 giorni dall'evento oggetto del ricorso. La controversia viene esaminata e risolta entro 90 giorni dal ricevimento del ricorso. Entro tale termine il Direttore Tecnico ed il Responsabile della Qualità daranno formale risposta al Cliente comunicando le risultanze della valutazione.

Eventuali modalità particolari, differenti da quanto riportato nel presente Regolamento Generale, potranno essere dettagliate negli specifici Regolamenti di Schema.

Qualsiasi contenzioso relativo alle risultanze del ricorso è competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria del Foro di Milano.

#### **15. GESTIONE DEI RECLAMI**

Qualora DEKRA Testing and Certification riceva un reclamo, verificherà se lo stesso si riferisca alle attività di certificazione di cui è responsabile e, in caso affermativo, lo tratta rivedendo tutte le fasi del processo di certificazione ed accertando la presenza di eventuali non conformità ricorrendo, se necessario, al supporto di consulenze specialistiche.

Qualora il reclamo riguardi una persona certificata da DEKRA Testing and Certification, si procederà con il verificare la corretta gestione del reclamo da parte dell'interessato.

In taluni casi DEKRA Testing and Certification si riserva la facoltà di sospendere o revocare la certificazione.

 <p><b>DEKRA</b> DEKRA Testing and Certification S.r.l.</p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 13 di 14</p>
--	--	--

Il processo di gestione del reclamo da parte di DEKRA Testing and Certification è assoggettato ai requisiti di riservatezza per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso.

Le decisioni relative al reclamo sono prese, o riesaminate ed approvate, da persona/e non coinvolta/e precedentemente nei contenuti del reclamo stesso. DEKRA Testing and Certification fornisce a chi ha presentato il reclamo regolari rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati e stabilisce con il cliente e con chi ha presentato il reclamo se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

## **16. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

In caso di gravi reclami o irregolarità nel rispetto di quanto contenuto nei Regolamenti/documenti richiamati dal contratto sottoscritto dal Richiedente, DEKRA Testing and Certification potrà procedere con la sospensione della certificazione rilasciata alla persona.

Dopo la comunicazione della sospensione, alla persona verrà concesso un intervallo di tempo per dare evidenza della risoluzione della situazione che ha generato il reclamo. In detto periodo la persona, non potrà utilizzare ne' il Certificato ne' il Marchio.

Qualora la persona non provveda alla gestione del reclamo in maniera soddisfacente ed alla eliminazione della causa, DEKRA Testing and Certification procederà alla Revoca del certificato (dandone comunicazione ad Accredia per gli Schemi di Certificazione accreditati).

A seguito di revoca, la persona sarà tenuta alla restituzione del certificato e ad eliminare ogni riferimento allo stesso sulla documentazione utilizzata nello svolgimento della propria attività.

## **17. USO DEL MARCHIO**

Il marchio che contraddistingue DEKRA Testing and Certification è di proprietà esclusiva del suddetto organismo di certificazione ed ispezione; non potrà quindi essere utilizzato in nessun modo dal personale che ha superato le prove di certificazione. Il certificato di competenza potrà essere riprodotto solo in formato integrale senza omissioni. Ogni persona certificata sottoscrive un accordo nel quale si impegna a:

- a) osservare le prescrizioni rilevanti dello schema di certificazione;

 <p><b>DEKRA Testing and Certification S.r.l.</b></p>	<p><b>REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DELLE PERSONE</b></p>	<p><b>REV.05</b> data <b>01/03/2019</b></p> <hr/> <p>Pagina 14 di 14</p>
--	--	--

- b) se necessario inoltrare reclami riguardanti la certificazione, esclusivamente con riferimento allo scopo per cui la certificazione è stata rilasciata;
- c) non usare la certificazione in modo tale da arrecare discredito a DEKRA Testing and Certification e non fare alcuna dichiarazione riguardante la certificazione che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata da parte di DEKRA Testing and Certification;
- d) interrompere l'utilizzo di ogni riferimento alla certificazione o a DEKRA Testing and Certification e restituire qualsiasi certificato rilasciato da DEKRA Testing and Certification a seguito di sospensione o revoca della certificazione;
- e) non usare la certificazione in modo ingannevole;

Gli usi inappropriati della certificazione o l'uso ingannevole dei certificati e marchi o loghi in pubblicazioni, cataloghi, ecc. sono sanzionati tramite adeguati provvedimenti quali la sospensione o la revoca della certificazione, la pubblicazione del tipo di infrazione e, ove appropriate, azioni legali.