

PROCEDURA DI QUALIFICA CENTRI AFFILIATI di BIESSE SOLUTION

STATO GENERALE DELLE REVISIONI

N.	DATA	MOTIVAZIONE	Funzione/Nominativo di chi ha compilato il documento	Approvazione
Rev. 00	04/10/2024	Prima Emissione riscontro Esito Accredia di valutazione Schema del 10/09/2024	- Ing. Trento Vacca (Responsabile Accreditemento UNI 17024 e imparzialità); Ing. Giuseppe Silletta (Responsabile Attuazione Politiche e Procedure); Ing. Lucantonio Bruno (Responsabile rilascio, mantenimento e rinnovo della certificazione)	Ing. Lucantonio Bruno (Alta Direzione)

Il presente documento contiene informazioni e dati della Biesse Solution S.r.l. Pertanto il documento e i contenuti non possono essere divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale.

INDICE

1- SCOPO.....	3
2- CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2.1 Termini.....	4
2.2 Riferimenti.....	4
2.3 Acronimi e definizioni.....	4
3 - RUOLI E RESPONSABILITA'.....	6
4- REQUISITI MINIMI E PROCESSO DI QUALIFICAZIONE.....	6
4.1 VARIAZIONE DEI REQUISITI.....	6
5. RICHIESTA DI QUALIFICA.....	7
5.1 VALUTAZIONE DOCUMENTALE.....	7
5.2 AUDIT INIZIALE (VALUTAZIONE IN LOCO O REMOTA).....	7
5.3 RAPPORTO DI AUDIT.....	8
5.4 AZIONI CORRETTIVE.....	8
5.5 FORMAZIONE E QUALIFICA DEL PERSONALE DEL CENTRO AFFILIATO.....	9
5.6 DECISIONE DI QUALIFICA.....	9
6 - MONITORAGGIO E RINNOVO.....	9
7. REVOCA DELLA QUALIFICA.....	10

1- SCOPO

Questa procedura definisce i criteri e le modalità per la qualifica dei Centri affiliati di Biesse Solution per la somministrazione degli esami di Certificazione Certicod Full.

L'obiettivo è quello di mantenere e garantire standard di qualità elevati, imparzialità, trasparenza, competenza e sicurezza richiesti dalla UNI 17024 e da Biesse Solution.

Per raggiungere tale obiettivo, la procedura si focalizza su alcuni aspetti fondamentali:

- **Definizione dei Requisiti Essenziali:** Viene stabilito in modo chiaro quali sono i requisiti che ogni centro affiliato deve soddisfare. Questo fornisce una base comune per costruire e mantenere l'affiliazione con Biesse Solution per la certificazione CertiCod garantendo uniformità operativa.
- **Mantenimento di Alti Standard di Qualità:** tutti i servizi offerti dai centri affiliati devono essere conformi agli standard richiesti dalla certificazione. L'intento è assicurare che ogni cliente CertiCod Full possa fruire di un servizio in linea con gli standard di Biesse Solution, indipendentemente dal centro affiliato a cui si rivolge.
- **Conformità alle Normative Vigenti:** La procedura richiede che i centri affiliati rispettino rigorosamente tutte le normative applicabili e seguano le migliori pratiche del settore. Ciò garantisce non solo la qualità del servizio, ma anche la sicurezza e la conformità legale delle operazioni.
- **Promozione del Miglioramento Continuo:** La procedura mira a incentivare i centri affiliati a intraprendere un percorso di miglioramento continuo. Attraverso feedback e valutazioni periodiche si stimola una crescita costante con l'obiettivo di migliorare le pratiche e i servizi offerti.

2- CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento serve a delineare i requisiti minimi che un'organizzazione deve soddisfare per essere qualificata e autorizzata a operare come Centro affiliato per CertiCod Full. In altre parole, stabilisce ciò che è necessario affinché un'organizzazione possa diventare un Centro Affiliato per somministrare l'esame e offrire i servizi in base ai nostri standard.

Il documento non è rivolto solo ai nuovi Centri Affiliati che desiderano ottenere la qualificazione iniziale ma si applica anche a quelli esistenti che devono rinnovare periodicamente la loro licenza.

2.1 Termini

Durante la redazione della Procedura, quando necessario, verranno forniti i significati e le definizioni di alcuni termini particolari. Questo viene fatto per assicurare una chiara comprensione dei concetti specifici e dei termini tecnici nel contesto della procedura stessa. Tale pratica è volta a promuovere coerenza e chiarezza nella comunicazione, riducendo ambiguità e facilitando l'interpretazione corretta dei documenti aziendali da parte del personale coinvolto.

2.2 Riferimenti

Tale procedura ha dei riferimenti normativi da considerare, ossia:

- Manuale della Qualità di Biesse Solution;

- UNI CEI EN ISO - IEC 17024;
- Modulo di Accredimento del Centro Affiliato;
- Regolamento della certificazione;
- Procedura-Esame-CertiCod-FULL.

2.3 Acronimi e definizioni

ACRONIMO	SIGNIFICATO
AD	Alta Dirigenza
RI	Responsabile di Imparzialità
RCAB	Responsabile CAB
RC	Responsabile Rilascio, mantenimento e rinnovo della certificazione
CA	Centri Affiliati
OdC	Organismo di Certificazione

TERMINI	DEFINIZIONI
Centro Affiliato	Soggetto giuridico autorizzato da Biesse Solution a somministrare esami di Certificazione CertiCod Full nel rispetto degli standard della UNI 17024.
Qualifica	Processo con cui Biesse Solution valuta e approva un Centro Affiliato per la somministrazione di esami di CertiCod Full.
PRI Procedura	È il documento che definisce la sequenza e l'interazione dei processi inerenti ad attività specifiche, definisce le condizioni e modalità per l'esecuzione di tali attività, autorità e responsabilità delle funzioni coinvolte
Audit	Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenza e valutare con obiettività al fine di stabilire in quale misura si è ottemperato ai criteri dell'Audit
Conformità/Non conformità	Soddisfamento/mancato soddisfacimento di un requisito
Riesame	Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa per conseguire degli obiettivi specifici
Processo di certificazione	Attività mediante le quali un organismo di certificazione stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione, compresi la domanda, la valutazione, la decisione relativa alla certificazione, il rinnovo della certificazione e l'utilizzo di certificati e di marchi

Certificato	Documento emesso da un organismo secondo le disposizioni normative, indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione
Competenza	Capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine da conseguire i risultati prestabiliti
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 per come definiti nello schema di certificazione
Candidato	Richiedente che intende acquisire una qualifica formale e riconosciuta che attesti il possesso di competenze specifiche nell'ambito delle tecnologie digitali.
Imparzialità	Presenza di obiettività che implica l'assenza di conflitti di interesse, o che questi siano stati risolti/mitigati in modo da non influenzare negativamente le successive attività dell'organismo di certificazione
Validità	Evidenza che la valutazione misuri ciò che si intende misurare, come definito dallo schema di certificazione
Affidabilità	Indicatore della misura in cui i punteggi dell'esame sono coerenti nelle diverse sessioni di esame, nelle differenti forme di esami
Referente del centro Affiliato	Tiene i contatti con L'OdC e ha la responsabilità di supervisionare tutte le attività del centro, assicurando che le attività previste da contratto vengano eseguite in modo corretto e trasparente. Inoltre, deve garantire la formazione continua del personale, monitorare le prestazioni del centro e implementare miglioramenti ove necessario. Grazie alla sua leadership, il centro affiliato mantiene elevati standard di qualità e affidabilità.

3 - RUOLI E RESPONSABILITA'

Questa sezione definisce i ruoli chiave coinvolti nel processo di qualifica e monitoraggio dei centri affiliati e le loro rispettive responsabilità:

- **RC (Responsabile di Certificazione):** È responsabile del processo di qualifica dei centri affiliati e della verifica nel rispetto dei requisiti normativi.
- **RI (Responsabile di Imparzialità):** Vigila sull'imparzialità e sull'assenza di conflitti di interesse nel processo di qualifica.

- **RPP (Responsabile Politiche e Procedure):** Referente CertiCod Full: è l'interfaccia Biesse Solution-Centri Affiliati per info, assistenza ed effettua le verifiche ispettive presso i Centri Affiliati realizzando rapporti di Audit.

4- REQUISITI MINIMI E PROCESSO DI QUALIFICAZIONE

L'autorizzazione di un ente come centro affiliato richiede la sua qualificazione da parte dell'Organismo di Certificazione (OdC). I requisiti minimi accettabili per Biesse Solution, e sulla base dei quali verrà condotta la valutazione di qualifica, includono:

- un minimo di 2 anni di esperienza come struttura formativa;
- accreditamento/autorizzazioni regionali e qualifiche riconosciute;
- certificazione ISO nel settore della formazione;
- esperienza nell'erogazione di certificazioni nel settore ICT;
- disponibilità di aule e computer idonei all'uso;
- conformità alle normative vigenti in materia di sicurezza, accessibilità e igiene.

L'Organismo di Certificazione ha la facoltà di concedere deroghe discrezionali nel caso in cui un ente non soddisfi uno o più requisiti, a condizione che tali mancanze siano adeguatamente motivate, valutate e approvate. Tali deroghe sono specifiche al caso e non possono essere applicate a situazioni simili o estese ad altri contesti. La valutazione finale del processo di qualificazione e l'eventuale concessione di deroghe sono di esclusiva competenza dell'Organismo di Certificazione, che ha l'autorità decisionale in merito.

4.1 VARIAZIONE DEI REQUISITI

Qualsiasi variazione dei requisiti precedentemente comunicati deve essere segnalata all'Organismo di Certificazione (OdC), che provvederà a registrarla. Le variazioni di natura minore, come modifiche a dati non critici, saranno semplicemente annotate senza ulteriori procedure. Tuttavia, variazioni più rilevanti, quali cambiamenti di indirizzo della sede dichiarata, modifiche al personale, o altre variazioni simili, richiedono un'approvazione formale da parte dell'OdC. Nel caso in cui vi siano modifiche strutturali significative alla sede del Centro Affiliato o un cambio di indirizzo comporteranno la necessità di una nuova valutazione di qualificazione per la sede modificata o per la nuova sede.

5. RICHIESTA DI QUALIFICA

L'Ente richiedente la qualifica di centro affiliato di Biesse Solution invia all'OdC l'apposito modello compilato in tutte le sue parti denominato "Modulo di Accredimento Biesse Solution" scaricabile direttamente dal sito internet www.certicod.it alla sezione diventa nostro centro affiliato.

L'RPP svolge una prima valutazione preliminare per verificare se il centro soddisfa i requisiti minimi per procedere alla fase successiva del processo di qualifica. In questa fase vengono richieste informazioni sul personale che si occuperà della somministrazione degli esami, la struttura, la conformità normativa e i requisiti tecnici. Questo processo di valutazione deve essere completato entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione.

5.1 VALUTAZIONE DOCUMENTALE

Il centro affiliato deve fornire una serie di documenti che dimostrano la conformità ai requisiti dell'OdC, tra cui:

- Struttura organizzativa e gestione delle attività;
- Piani di sicurezza e di emergenza per la sede in cui si svolgeranno gli esami (se in presenza);
- Documenti riguardanti la riservatezza e la protezione dei dati, inclusa la conformità al GDPR;
- Dichiarazioni formali di assenza di conflitti di interesse per il personale coinvolto (es. proctor e amministratori).

l'RPP insieme all'RI analizza questa documentazione per verificare che il centro affiliato disponga delle risorse necessarie per garantire l'imparzialità e la conformità alle norme.

Questa valutazione documentale viene completata entro 15 giorni lavorativi dalla conclusione della valutazione preliminare.

Qualora vengano identificate delle incongruenze o rischi, l'RC, in collaborazione con il RI, richiede all'Ente richiedente la qualifica di centro affiliato di implementare le necessarie misure correttive o fornire ulteriori chiarimenti per garantire la conformità totale ai requisiti stabiliti.

Le integrazioni o correzioni richieste devono essere presentate dall'Ente entro un periodo massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

5.2 AUDIT INIZIALE (VALUTAZIONE IN LOCO O REMOTA)

Dopo la valutazione documentale, l'OdC può organizzare un audit presso il centro affiliato (o in modalità remota, se applicabile) per verificare che le strutture, i processi e le risorse corrispondano a quanto dichiarato e rispettino gli standard richiesti.

Durante l'audit, l'OdC, tra le altre, verifica:

- Struttura fisica e tecnologica (es. postazioni per gli esami, software utilizzato, piattaforme informatiche);
- Presenza di proctor qualificati e la loro capacità di supervisionare gli esami in conformità alle procedure stabilite;
- L'infrastruttura per la sicurezza dei dati e la riservatezza delle informazioni durante e dopo gli esami;
- La conformità ai requisiti di sicurezza nei luoghi di lavoro (piani di evacuazione, certificazioni di agibilità, ecc.);
- La corretta gestione della privacy e la protezione dei dati personali dei candidati, con particolare attenzione al rispetto del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

Al termine dell'audit, l'RPP deve redigere un rapporto dettagliato entro 5 giorni lavorativi dalla conclusione dell'audit, evidenziando eventuali non conformità e suggerendo azioni correttive. Questo rapporto sarà quindi sottoposto al Responsabile di Certificazione (RC) per la valutazione e la decisione finale, che deve avvenire entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione del rapporto.

5.3 RAPPORTO DI AUDIT

Il RPP, redige un rapporto di audit al termine della verifica presso il centro affiliato. Questo rapporto viene successivamente valutato dal RC, che ha la responsabilità di prendere la decisione finale in merito all'approvazione o meno del centro affiliato.

Nel rapporto di audit, eventuali non conformità riscontrate durante la valutazione devono essere classificate nelle seguenti categorie:

- NC maggiori: queste non conformità devono essere risolte in modo completo prima che il centro affiliato possa essere approvato per la somministrazione degli esami di certificazione. L'OdC non potrà concedere la qualifica fino a quando tutte le NC maggiori non saranno state sanate.
- NC minori: queste non conformità, meno gravi, possono essere risolte entro un periodo di tempo concordato tra il centro affiliato e l'OdC. Il centro può ottenere la qualifica a condizione che si impegni formalmente a risolvere le NC minori entro i termini stabiliti.

Il rapporto di audit, contenente anche l'elenco delle azioni correttive necessarie per ciascuna non conformità, deve essere inviato all'Ente richiedente la qualifica di centro affiliato entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione dell'audit. In questo rapporto, il RPP fornirà indicazioni dettagliate sulle azioni correttive da intraprendere per garantire la piena conformità agli standard richiesti.

5.4 AZIONI CORRETTIVE

Ente richiedente la qualifica di centro affiliato è tenuto a implementare le azioni correttive per le non conformità (NC) maggiori e minori entro i termini concordati con l'Organismo di Certificazione (OdC), che solitamente non devono superare 15 giorni lavorativi dalla notifica delle non conformità. Una volta completate le correzioni, l'Ente deve inviare all'OdC la documentazione comprovante l'avvenuta risoluzione delle NC.

l'RPP, verifica l'efficacia delle azioni correttive entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione. La verifica viene effettuata principalmente tramite la revisione della documentazione fornita dal centro affiliato. Qualora la risoluzione delle non conformità richieda ulteriori verifiche sul campo, il RPP può condurre un secondo audit presso il centro affiliato entro 10 giorni lavorativi dalla decisione di procedere con l'audit supplementare, per confermare la piena conformità. Durante questa fase, il RPP redige un ulteriore rapporto entro 5 giorni lavorativi dalla conclusione delle verifiche, attestando l'efficacia delle azioni correttive. Il rapporto viene quindi sottoposto al RC per l'approvazione finale, che deve avvenire entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del rapporto.

5.5 FORMAZIONE E QUALIFICA DEL PERSONALE DEL CENTRO AFFILIATO

L'OdC fornisce la formazione specifica al personale del centro affiliato, in particolare ai proctor, per garantire che siano in grado di gestire correttamente gli esami. Questo include:

- Formazione sulle procedure d'esame;
- Formazione sulla gestione tecnica della piattaforma di esame e sulle modalità di interazione con i candidati;
- Formazione sulle normative relative all'imparzialità e alla prevenzione di conflitti di interesse;

Al termine della formazione, il personale dell'Ente deve superare una valutazione interna condotta dall'OdC per ottenere la qualifica necessaria per operare come proctor o supervisore.

5.6 DECISIONE DI QUALIFICA

L'RC, sulla base delle informazioni raccolte durante la valutazione documentale, l'audit e la formazione del personale, decide se il centro affiliato può essere qualificato. Se l'audit ha esito positivo e il personale è qualificato, il centro viene accreditato come centro affiliato e riceve la licenza per somministrare esami di certificazione.

L'RC rilascia una certificazione di qualifica che conferma l'idoneità del centro a somministrare esami in conformità agli standard della norma UNI 17024 e alle procedure operative dell'OdC autorizzando l'Ente a somministrare esami di certificazione.

6 - MONITORAGGIO E RINNOVO

Dopo la qualifica iniziale, l'OdC effettua audit periodici per verificare che il centro affiliato mantenga gli standard di qualità, imparzialità e trasparenza richiesti. Questo può includere:

- Audit annuali per garantire la conformità continua;
- Verifica della formazione continua dei proctor e del personale del centro;
- Revisione periodica delle dichiarazioni di assenza di conflitti di interesse;
- Audit specifici in caso di cambiamenti significativi nel centro affiliato, come nuovi proctor o modifiche nella sede d'esame;
- Monitoraggio continuo con KPI: Il RPP stabilisce degli indicatori di performance chiave (KPI) per monitorare la conformità dei centri affiliati, tra cui:
 - Numero di non conformità segnalate nei report di sorveglianza;
 - Percentuale di azioni correttive implementate nei tempi stabiliti;
 - Frequenza di aggiornamento delle procedure operative.

Il rinnovo della qualifica del centro affiliato deve avvenire ogni 12 mesi. Questo processo prevede una nuova richiesta di qualifica da parte del centro affiliato, che deve essere presentata almeno 60 giorni lavorativi prima della scadenza della qualifica. Il RPP può eseguire un audit di sorveglianza entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di rinnovo. L'audit di sorveglianza conferma il mantenimento da parte del Centro Affiliato degli standard richiesti e continui per il rispetto delle normative e le procedure operative stabilite dall'OdC.

7. REVOCA DELLA QUALIFICA

Se il centro affiliato non rispetta gli standard richiesti o le azioni correttive richieste, l'OdC può decidere di sospendere o revocare la qualifica. In questi casi, il centro affiliato perde il diritto di somministrare esami fino a quando le non conformità non saranno risolte.