

POLITICA OdC BIESSE SOLUTION – ISO/IEC 17024

STATO GENERALE DELLE REVISIONI

N.	DATA	MOTIVAZIONE	Funzione/Nominativo di chi ha compilato il documento	Approvazione
Rev. 0	18/03/2024	Prima Emissione	RI, RCAB	AD
Rev. 1	05/06/2024	adeguamento contenuti a seguito corso formazione UNI in sede sulla ISO/IEC 17024	RI, RCAB	AD
Rev.2	12/07/2024	aggiornamento a seguito di audit interno del 12/07/2024 sulle segnalazioni di violazioni e whistleblowing	RI,RCAB	AD
Rev 3	26/02/2025	Revisione a seguito della modifica del meccanismo dell'imparzialità (riscontro esito Accredia del 18/02/2025)	RCAB	AD
Rev 4	01/07/2025	Aggiornamento Politica per inclusione nuovo schema di certificazione CertiCod EDU	RCAB	AD

INDICE

1- INTRODUZIONE

- 1.1 Scopo della Politica
- 1.2 Campo di applicazione

2- IMPARZIALITÀ

- 2.1 Imparzialità e Gestione dei Conflitti di Interesse
- 2.2 Accesso Inclusivo e Imparziale alla Certificazione
- 2.3 Dichiarazione di Imparzialità

3- STRUTTURA ORGANIZZATIVA

- 3.1 Responsabilità per le Politiche e Procedure

4- RISERVATEZZA

5- SICUREZZA

- 5.1 Sicurezza dei Materiali d'Esame e Azioni Correttive
- 5.2 Gestione delle segnalazioni (Whistleblowing)

6- PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

- 6.1 Sospensione, Revoca della Certificazione

7- RICORSI E RECLAMI

8 - MIGLIORAMENTO CONTINUO

- 8.1 Formazione specifica sul whistleblowing

9 - RIESAME DEL SISTEMA DI GESTIONE

1- INTRODUZIONE

1.1 Scopo della Politica

I principi fondamentali della politica di Biesse Solution, in qualità di Organismo di Certificazione di persone conforme alla norma ISO/IEC 17024, includono l'imparzialità nelle attività di certificazione, la gestione dei conflitti di interesse, l'obiettività, l'equità per tutti i richiedenti, candidati e persone certificate, e la sicurezza in tutte le fasi del processo di certificazione.

Nelle attività di certificazione delle persone, Biesse Solution persegue i seguenti obiettivi:

- Imparzialità e Indipendenza: il processo di certificazione viene condotto in modo imparziale e indipendente, mantenendo integrità e affidabilità a tutti i livelli dell'organismo di certificazione attraverso procedure, risorse e analisi attuate e monitorate in modo continuo;
- Competenza e Qualità: attraverso la formazione continua per il proprio personale e la definizione di politiche e procedure chiare;
- Trasparenza e Accessibilità: attraverso la divulgazione completa dei criteri e dei processi di certificazione tramite apposite procedure e istruzioni operative; tale documentazione è disponibile pubblicamente sul sito web CertiCod.it. L'Organismo adotta criteri di valutazione chiari e oggettivi utilizzando tecnologie digitali per facilitare l'accesso e la gestione delle informazioni;
- Riservatezza e Sicurezza: assicurando la riservatezza e la sicurezza dei dati attraverso l'adozione di rigorose politiche di privacy e l'impiego di tecnologie di protezione dati all'avanguardia, come la crittografia. Il personale riceve formazione costante su queste pratiche per garantire la massima sicurezza. Ogni candidato viene informato dettagliatamente sul trattamento dei propri dati personali tramite un'apposita informativa sulla privacy;
- Miglioramento Continuo: raccogliendo e analizzando sistematicamente i feedback, eseguendo revisioni semestrali della documentazione per identificare e correggere eventuali discrepanze. Questo processo garantisce costantemente il miglioramento dei servizi offerti, promuovendo equità, chiarezza e trasparenza in tutte le fasi del processo di certificazione. Inoltre, sono previsti audit regolari - che vengono programmati ogni anno su tutti gli aspetti decisivi del Sistema di Gestione della Qualità - e piani di miglioramento sull'analisi di tali dati, rispondendo efficacemente alle necessità dei candidati e alle normative del settore.

Attraverso l'implementazione di questa politica, Biesse Solution S.r.l. intende rafforzare la fiducia dei candidati e degli stakeholder nel sistema di certificazione degli schemi CertiCod (Full ed EDU),

assicurando che le certificazioni rilasciate rappresentino un reale riconoscimento delle competenze e delle capacità professionali delle persone certificate.

Biesse Solution S.r.l., in qualità di Organismo di Certificazione conforme alla norma ISO/IEC 17024, adotta volontariamente misure ispirate al D.Lgs. 24/2023 sul *whistleblowing* come best practice per rafforzare la trasparenza, l'integrità e la fiducia degli stakeholder. Tali misure non derivano da obblighi normativi ma dalla volontà dell'OdC di perseguire i più alti standard di governance aziendale.

1.2 Campo di applicazione

Tale politica si applica a tutte le attività relative agli schemi di certificazione (CertiCod Full e CertiCod Edu) di proprietà di Biesse Solution S.r.l.

Gli schemi di certificazione sono progettati per valutare e riconoscere:

- la competenza digitale del cittadino in accordo al DigComp 2.2 (Schema CertiCod Full);
- la competenza digitale dei docenti e formatori in accordo al DigCompEdu (Schema CertiCod Edu)

garantendo che le certificazioni rilasciate siano valide, affidabili e conformi agli standard internazionali della norma ISO/IEC 17024.

2- IMPARZIALITÀ

2.1 Imparzialità e Gestione dei Conflitti di Interesse

L'Organismo di Certificazione si impegna a garantire l'imparzialità in tutte le sue attività di certificazione, in conformità con i requisiti della norma ISO/IEC 17024.

L'Alta Direzione dell'organismo è fermamente impegnata a garantire che tutte le attività di certificazione siano condotte in modo imparziale, senza influenze indebite, e a gestire attivamente i conflitti di interesse. A tal fine, adotta politiche e procedure nonché si è dotata di un documento fondamentale come l'Analisi dei rischi per l'imparzialità. Tutto viene documentato per assicurare che ogni decisione sia presa in modo obiettivo e indipendente.

L'organismo dispone di una dichiarazione pubblica che riconosce l'importanza dell'imparzialità nell'esecuzione delle proprie attività di certificazione, impegnandosi a gestire in modo rigoroso i conflitti di interesse e a mantenere l'obiettività in ogni fase del processo di certificazione. Questa dichiarazione è resa accessibile al pubblico senza richiesta, pubblicata sul sito web CertiCod.it, affinché tutti i candidati e le parti interessate possano consultarla liberamente.

Queste misure assicurano la trasparenza e la credibilità delle attività di certificazione dell'organismo, promuovendo la fiducia degli stakeholder.

L'Organismo persegue questi impegni attraverso:

- Struttura Organizzativa pensata per separare le *funzioni operative* dalle *funzioni decisionali*;
- Gestione dei Conflitti di Interesse attraverso un'analisi dei rischi aggiornata in modo continuo
- Formazione e Sensibilizzazione all'imparzialità di tutto personale coinvolto nelle attività di certificazione;
- Monitoraggio e Revisione del proprio sistema di gestione e delle proprie procedure;
- Partecipazione degli Stakeholder per garantire una rappresentazione completa e accurata delle diverse prospettive.
- Politica di Non Discriminazione: L'organismo di certificazione si impegna a garantire un processo di certificazione equo e accessibile a tutti gli utenti, indipendentemente da sesso, razza, condizione economica, opinioni politiche o credo religioso. Questo impegno si riflette in tutte le fasi del processo di certificazione.
- Trasparenza nel processo di certificazione attraverso una comunicazione chiara e accessibile dei criteri, delle informazioni e delle decisioni ai candidati e alle parti interessate.

Con queste misure, Biesse Solution S.r.l. assicura che il processo di certificazione degli schemi CertiCod sia condotto sia condotto in modo imparziale, proteggendo l'integrità e la credibilità della certificazione.

2.2 Accesso Inclusivo e Imparziale alla Certificazione

Biesse Solution S.r.l. si impegna a garantire che il percorso di certificazione sia accessibile a tutti i richiedenti senza la previsione di alcun requisito di accesso.

Per i candidati con disturbi specifici, con disabilità sensoriale, ovvero difficoltà nella lettura dovute anche alla presenza di Disturbi Specifici dell'Apprendimento, sarà possibile sostenere l'esame di certificazione all'interno della stessa piattaforma con strumenti atti ad una giusta e migliore fruizione dei contenuti come:

- Visualizzazione dei testi utilizzando font specificamente progettati per favorire una lettura facilitata;
- Predisposizione dei file di testo in un formato compatibile per la lettura con sintesi vocale.

Per i candidati con disturbi specifici certificati:

- Possibilità di fruizione di tempi aggiuntivi per lo svolgimento dell'esame (30% del tempo in più) in presenza di Disturbo Specifico dell'Apprendimento, secondo le modalità simili a quelle previste dalla normativa per l'esame della patente di guida.

2.3 Dichiarazione di Imparzialità

Biesse Solution S.r.l., in qualità di Organismo di Certificazione conforme alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024, riconosce l'importanza dell'imparzialità nel processo di certificazione. L'organismo si impegna a

gestire e mitigare ogni rischio di conflitto di interesse e a garantire che tutte le decisioni siano prese in modo obiettivo, equo e indipendente. Una dichiarazione pubblica sull'imparzialità è disponibile sul sito web CertiCod.it per promuovere la trasparenza e la fiducia degli stakeholder.

3- STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'organismo di certificazione ha definito chiaramente ruoli e responsabilità per garantire imparzialità, trasparenza e gestione efficace dei conflitti di interesse e ha previsto documenti specifici come l'organigramma, mansionario, analisi dei rischi, apposite procedure.

3.1 Responsabilità per le Politiche e Procedure

L'organismo di certificazione ha assegnato ruoli e responsabilità chiari per garantire la corretta definizione, attuazione e monitoraggio delle politiche e delle procedure relative al funzionamento del sistema di certificazione, in conformità alla norma ISO/IEC 17024:

- *Alta Direzione:* è responsabile della definizione e della gestione delle politiche e delle procedure che regolano il funzionamento dell'organismo di certificazione. L'alta direzione si assicura che le politiche siano allineate agli obiettivi aziendali e conformi ai requisiti della norma ISO/IEC 17024, garantendo la loro corretta implementazione e aggiornamento.
- *Responsabile della Norma:* supporta l'alta direzione nell'attuazione delle politiche e delle procedure. Si occupa del monitoraggio della conformità, coordinando le attività di formazione, aggiornamento per il personale, audit e controlli regolari per assicurare che le politiche vengano seguite correttamente.
- *Responsabile Attuazione delle politiche e delle procedure:* garantisce l'attuazione pratica delle politiche e delle procedure, monitorando la loro efficacia e apportando miglioramenti quando necessario. Inoltre, è incaricato di formare il personale per garantire che le politiche siano comprese e seguite a tutti i livelli dell'organizzazione.
- *Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI):* è un organo interno di controllo che supervisiona il rispetto delle politiche di imparzialità e garantisce che tutte le decisioni siano prese senza influenze indebite, mantenendo l'integrità del processo di certificazione.
- *Comitato Tecnico Scientifico (CTS):* È responsabile del mantenimento e dell'aggiornamento dello schema di certificazione, con particolare attenzione all'adeguatezza e alla conformità con le normative e le competenze richieste nel settore.

4- RISERVATEZZA

Biesse Solution attribuisce grande importanza alla protezione delle informazioni riservate dei candidati e delle parti interessate nell'ambito degli schemi di certificazione gestiti. L'Organismo riconosce che la fiducia dei candidati dipende dalla capacità di gestire le loro informazioni personali e professionali in modo sicuro e confidenziale.

Per garantire la protezione delle informazioni riservate, l'Organismo ha implementato una serie di misure rigorose consistenti in:

- *Politiche di Riservatezza:* comunicate a tutto il personale e parte integrante del sistema di gestione della qualità.
- *Crittografia dei Dati:* le informazioni riservate sono protette mediante tecniche di crittografia avanzate sia durante la trasmissione che durante la conservazione. Questo assicura che i dati siano illeggibili e inutilizzabili per chiunque non abbia l'autorizzazione necessaria in piattaforma;
- *Formazione del Personale:* tutti i membri del personale sono formati regolarmente sulle migliori pratiche per la protezione delle informazioni riservate.

5- SICUREZZA

L'organismo di certificazione si impegna a garantire il massimo livello di sicurezza in tutte le sue operazioni, conformemente ai requisiti della norma ISO/IEC 17024, attraverso politiche e procedure documentate per la conservazione e diffusione delle informazioni.

- *Gestione sicura delle informazioni:* tutti i dati raccolti durante il processo di certificazione, inclusi quelli personali dei candidati, i risultati delle valutazioni e i dati tecnici, sono archiviati in modo sicuro all'interno della piattaforma CertiCod. Questi dati sono protetti da tecnologie di crittografia e accessibili esclusivamente al personale autorizzato. Non è consentito alcun trasferimento esterno non autorizzato, garantendo così l'integrità e la riservatezza delle informazioni.
- *Identificazione delle informazioni sensibili:* le informazioni raccolte sono considerate sensibili e riservate, e vengono gestite in conformità alle normative vigenti.
- *Crittografia e Sicurezza dei Dati:* le informazioni digitali vengono protette attraverso tecnologie di crittografia avanzate e strumenti di sicurezza informatica per prevenire accessi non autorizzati.
- *Conservazione delle informazioni:* le informazioni sono conservate per un periodo minimo di 8 anni, in conformità alle normative vigenti, alle esigenze operative dell'organismo di certificazione e alle prescrizioni di Accredia. La gestione degli archivi digitali assicura che le informazioni rimangano accessibili e protette.
- *Diffusione delle informazioni:* la diffusione delle informazioni, inclusi i certificati rilasciati e i risultati degli esami, avviene in modo controllato e sicuro. Solo il personale autorizzato ha accesso ai dati, mentre le informazioni pubbliche, come i criteri di certificazione, sono

disponibili sul sito web dell'organismo di certificazione. Qualsiasi diffusione di informazioni sensibili con terze parti avviene in conformità alle politiche di riservatezza e con rigorosi controlli.

- *Analisi dei rischi:* al verificarsi di eventuali modifiche rilevanti, viene condotta una valutazione dei rischi per identificare potenziali minacce alla sicurezza e all'integrità delle informazioni, con l'obiettivo di garantire la loro protezione continua.

5.1 Sicurezza dei Materiali d'Esame e Azioni Correttive

L'organismo di certificazione adotta politiche e procedure specifiche per garantire la sicurezza dei materiali d'esame durante tutte le fasi del processo di certificazione, tenendo conto dei seguenti aspetti:

- *Localizzazione e distribuzione dei materiali:* i materiali d'esame, in formato elettronico, sono distribuiti esclusivamente attraverso la piattaforma sicura CertiCod, che limita l'accesso al solo personale autorizzato, riducendo così i rischi legati a trasferimenti non autorizzati.
- *Tipologia dei materiali:* tutti i materiali digitali d'esame sono protetti tramite crittografia avanzata e conservati in aree a accesso limitato per garantire la riservatezza e la sicurezza delle informazioni.
- *Azioni correttive in caso di violazioni:* qualora si verificano violazioni di sicurezza o compromissioni dei materiali, sono previste misure immediate di indagine e azioni correttive per identificare le cause, risolvere la violazione e prevenire future occorrenze.

Queste politiche e misure sono progettate per mantenere un ambiente sicuro e affidabile per il processo di certificazione.

5.2 Gestione delle segnalazioni (Whistleblowing)

L'adozione del sistema di segnalazione interna si basa su una scelta volontaria di Biesse Solution S.r.l., ispirata al D.Lgs. 24/2023, al fine di garantire un ambiente lavorativo etico e trasparente. Sebbene tali misure non siano obbligatorie per l'OdC, rappresentano un impegno per promuovere la cultura della trasparenza e migliorare continuamente il sistema di certificazione.

L'Organismo di Certificazione (OdC) si impegna a garantire un sistema di segnalazione interno efficace, sicuro e conforme alle normative vigenti, per consentire a dipendenti, collaboratori e altre parti interessate di segnalare eventuali irregolarità, pressioni esterne o interferenze che potrebbero compromettere l'imparzialità e l'integrità dei processi di certificazione.

Le segnalazioni possono riguardare, ma non sono limitate a:

- Tentativi di influenzare le decisioni nei processi di certificazione.
- Comportamenti che violano i principi etici o normativi dell'OdC.
- Pressioni esterne che possano compromettere il rispetto degli standard ISO/IEC 17024.

Principi fondamentali del sistema di segnalazione:

1. Riservatezza:

L'identità del segnalante viene trattata con la massima riservatezza, salvo obblighi di legge. I dati personali vengono protetti in conformità al GDPR e utilizzati esclusivamente per la gestione della segnalazione.

2. Accessibilità:

L'OdC mette a disposizione un form dedicato sul sito web CertiCod.it e un indirizzo e-mail esclusivo garantendo una piattaforma sicura e facilmente accessibile.

3. Non ritorsione:

Il personale che effettua una segnalazione in buona fede è protetto da qualsiasi forma di discriminazione, ritorsione o conseguenza negativa.

4. Imparzialità e tempestività:

Le segnalazioni saranno trattate con obiettività, in conformità alla procedura PR17, e saranno gestite entro tempi ragionevoli per garantire una risposta efficace.

Responsabilità nella gestione delle segnalazioni

La gestione delle segnalazioni è affidata al Responsabile CAB (RCAB), che ha il compito di ricevere, valutare, e smistare le segnalazioni ricevute, garantendo il corretto svolgimento delle verifiche e la protezione del segnalante. Nello specifico, il RCAB è responsabile per:

1. *Ricezione e smistamento delle segnalazioni:* l'RCAB riceve tutte le segnalazioni e le smista a seconda della loro natura:
 - *Segnalazioni relative all'imparzialità:* vengono inoltrate al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI). L'RCAB carica la segnalazione in una cartella dedicata sul drive condiviso con il CSI, a cui ha accesso solo il CSI, che provvederà alla gestione della segnalazione.
 - *Altre segnalazioni:* vengono gestite dal CAB e smistate alle funzioni competenti all'interno dell'organizzazione, come il legale o le risorse umane.
2. *Verifica del corretto svolgimento delle verifiche interne:* l'RCAB si assicura che tutte le segnalazioni siano trattate nel rispetto delle procedure interne, con un monitoraggio continuo del loro stato. Inoltre, è responsabile della verifica che le azioni correttive o preventive adottate siano efficaci e che vengano attuate in modo tempestivo.
3. *Supervisione del CSI:* il CSI ha la responsabilità diretta di ricevere e gestire tutte le segnalazioni che riguardano l'imparzialità, incluse quelle relative a conflitti di interesse,

minacce all'imparzialità nel processo di certificazione e qualsiasi altra problematica che possa compromettere la neutralità e obiettività del sistema di certificazione.

Il CSI provvede a:

- Analizzare e trattare le segnalazioni relative all'imparzialità, adottando le azioni correttive o preventive necessarie.
- Documentare le decisioni prese e le azioni adottate, garantendo sempre la trasparenza e il rispetto della riservatezza.
- Comunicare con il segnalante (se non anonimo), aggiornandolo sugli sviluppi della segnalazione, nel rispetto delle tempistiche previste dalla procedura.
- Coordinarsi con l'RCAB quando si riscontrano problematiche legate all'imparzialità che richiedono azioni specifiche da parte del CAB.

Il CSI assicura che tutte le segnalazioni siano trattate in conformità con gli standard di imparzialità definiti dal CAB e dalle normative applicabili. Se necessario, il CSI può emettere raccomandazioni o prescrivere azioni correttive per mitigare i rischi identificati.

4. *Protezione del segnalante:* l'RCAB e l'AD assicurano che tutte le segnalazioni siano trattate con la massima riservatezza, rispettando i diritti del segnalante e garantendo che non ci siano ritorsioni o discriminazioni nei suoi confronti, come previsto dalla normativa e dalle Linee Guida ANAC.
5. *Rapporti annuali sulle attività:* ogni anno, il CAB pubblica un *Rapporto Annuale sulle Attività Certificative* che fornisce un'analisi aggregata delle segnalazioni di whistleblowing ricevute, delle azioni correttive adottate e dei miglioramenti implementati. Questo rapporto, approvato dal CSI, è pubblicato in modo tale da garantire la trasparenza e mantenere l'anonimato dei segnalanti, quando necessario.

6- PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Biesse Solution S.r.l. ha stabilito criteri chiari e trasparenti per la certificazione (CertiCodFull e CertiCodEDU) messi a disposizione in modo gratuito sul sito CertiCod.it in documenti dedicati come il Syllabus, Regolamento, Procedura e Schema della Certificazione.

6.1 Sospensione, Revoca della Certificazione

L'organismo di certificazione ha stabilito procedure documentate per la sospensione e la revoca della certificazione, in conformità alla norma ISO/IEC 17024. Queste prevedono

- *Sospensione della certificazione:* la certificazione può essere sospesa in caso la persona certificata rifiuti di accettare le verifiche di Biesse Solution srl e/o fornisca a Biesse Solution risposte ritenute non soddisfacenti durante interviste organizzate in risposta a reclami o durante la fase di emissione, per inadempienza contrattuale, violazioni delle norme di certificazione, reclami o segnalazioni.
- *Revoca della certificazione:* la certificazione viene revocata in caso di gravi infrazioni, come il mancato rispetto continuativo delle norme di certificazione o la condotta non conforme ai principi dell'organismo di certificazione, gravi violazioni contrattuali, frodi o comportamenti scorretti, violazioni procedurali durante l'esame, casi specifici descritti dal Regolamento della Certificazione. La revoca è definitiva e comporta la cancellazione della certificazione.

Queste azioni sono comunicate formalmente al candidato con specifica indicazione delle motivazioni e delle azioni correttive, se applicabili.

7- RICORSI E RECLAMI

L'organismo di certificazione ha procedure ben definite per la gestione dei reclami e dei ricorsi, garantendo trasparenza ed efficienza. Questi processi sono gestiti dall'addetto ai reclami e ricorsi e sono previsti audit interni regolari e azioni correttive per migliorare le procedure.

I reclami sono registrati e tracciati con un numero di protocollo e vengono gestiti in tempi rapidi. La decisione finale, comunicata tempestivamente, può includere azioni correttive per risolvere il problema e prevenire situazioni future simili.

8 - MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'alta direzione è impegnata nello sviluppo e nell'attuazione di un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma ISO/IEC 17024, attraverso azioni che promuovono il miglioramento continuo. Queste includono la definizione di politiche chiare, la formazione del personale e la valutazione costante dell'efficacia del sistema, al fine di garantire qualità e trasparenza in tutte le attività di certificazione.

8.1 Formazione specifica sul whistleblowing

L'Organismo di Certificazione considera la formazione sul whistleblowing un elemento cruciale per rafforzare la cultura aziendale della trasparenza e dell'integrità.

A tal fine, l'OdC si impegna a:

1. *Organizzare sessioni di formazione periodiche:*
 - o Sensibilizzare i dipendenti e i collaboratori sull'importanza delle segnalazioni di irregolarità.
 - o Fornire istruzioni dettagliate sull'uso dei canali di segnalazione, inclusi il form online e l'indirizzo e-mail dedicato.

- Illustrare le garanzie di protezione offerte al segnalante, inclusa la protezione contro le ritorsioni.
- 2. *Aggiornare la formazione in base alle normative vigenti:*
 - Garantire che i programmi formativi riflettano eventuali cambiamenti legislativi o procedurali.
- 3. *Diffondere materiale informativo:*
 - Distribuire linee guida chiare e sintetiche sul whistleblowing, integrando esempi pratici di casi da segnalare.

9 - RIESAME DEL SISTEMA DI GESTIONE

L'alta direzione si impegna a riesaminare il sistema di gestione della qualità e le relative politiche e procedure per garantirne la continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

Il riesame viene pianificato e condotto almeno una volta ogni 12 mesi e comprende la valutazione degli obiettivi stabiliti, della conformità ai requisiti della norma ISO/IEC 17024 e del grado di soddisfazione delle parti interessate. I risultati dei riesami sono documentati in appositi verbali, al fine di monitorare l'efficacia del sistema e identificare eventuali azioni correttive o di miglioramento.