

## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 1 of 14

Document Owner: Direttore certificazione personale

Approver: S.E.BA Technical Manager

### Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2	PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO .....	2
2.1	Descrizione sintetica dei profili .....	2
3	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE .....	2
4	SCHEMA DI CERTIFICAZIONE.....	3
4.1	Requisiti .....	3
5	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE .....	7
5.1	Domanda di certificazione.....	7
6	Processo di gestione generale.....	11
6.1	Riservatezza.....	11
6.2	Sicurezza .....	11
6.3	Codice deontologico .....	12
6.4	Subentro da altro ente o cessione ad altro ente.....	12
6.5	Ricorsi e reclami .....	12
6.6	Contenziosi .....	13
6.7	Sanzioni .....	13
6.8	Uso del Marchio .....	13
6.9	Uso del certificato .....	13





# POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 2 of 14

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce i requisiti e le modalità per la certificazione delle competenze dei candidati per i profili Installatore e Posatore del posatore di serramenti. Le regole di tale schema sono state definite in conformità alla norma UNI EN ISO 17024 e alla norma UNI 11673-2:2019.

## 2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Il presente schema di certificazione definisce il processo di certificazione in conformità alla norma ISO 17024:2012. Trattandosi di una certificazione che rimanda ad una norma UNI, quindi ad un documento pubblico acquistabile presso UNI, [www.uni.com](http://www.uni.com).

Norma di Riferimento UNI 11673-2:2019

La presente procedura di schema rimanda per molte parti a quanto definito nella norma.

### 2.1 Descrizione sintetica dei profili

I profili per cui è possibile richiedere la certificazione sono:

- Installatore/Posatore Junior
- Installatore/Posatore Senior
- Installatore/Posatore Caposquadra

## 3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

Documento	Descrizione
<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17024 :2012</b>	Requisiti Generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale
<b>UNI 11673-1:2017</b>	Posa in opera di serramenti – Parte 1: Requisiti e criteri di verifica della progettazione
<b>UNI 11673-2:2019</b>	Posa in opera di serramenti – Parte 2: Requisiti di conoscenza, abilità e competenza del posatore di serramenti
<b>UNI 11673-3:2019</b>	Posa in opera di serramenti – Parte 3: requisiti minimi per l'erogazione di corsi di istruzione e formazione non formale per installatori/posatori di serramenti
<b>UNI 10818:2015</b>	Finestre, portefinestre, porte e chiusure oscuranti - Ruoli, responsabilità e indicazioni contrattuali nel processo di posa in opera



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 3 of 14

Documento	Descrizione
<b>Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008</b>	Sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)
<b>Circolare tecnica DC N° 14/2020</b>	Chiarimenti e precisazioni sull'accREDITAMENTO ISO 17024 ai sensi della norma UNI 11673-2:2019

#### 4 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

##### 4.1 Requisiti

##### 4.1.1 Pre-requisiti di accesso all'esame – Idoneità

Non ci sono elementi specifici che determinano l'idoneità dei candidati

##### 4.1.2 Requisiti di accesso all'esame

Per accedere all'esame di certificazione, in base al profilo per cui il candidato si presenta vengono richieste i seguenti requisiti:

**Installatore/Posatore Junior:** Livello EQF 2 – Titolo di Studio all'assolvimento dell'obbligo di istruzione integrata da 6 mesi di esperienza pregressa o eventualmente in alternativa partecipazione a un corso della durata minima di 4 h afferente alla UNI 11673 parte 1 e 3.

**Installatore/Posatore Senior:** Livello EQF 3 - Titolo di Studio all'assolvimento dell'obbligo di istruzione integrata da 12 mesi di esperienza pregressa. Il requisito di esperienza può essere ridotto del 50% mediante frequenza a un corso di 4 h afferente alla UNI 11673 parte 1 e 3.

**Installatore/Posatore Caposquadra:** Livello EQF 4 - Titoli di studio equiparabili: Diploma professionale di tecnico, diploma liceale, diploma di istruzione tecnica, diploma di istruzione professionale, Certificato di specializzazione tecnica superiore, attestato di qualifica di operatore professionale integrata da 3 anni di esperienza. In assenza di diploma il candidato deve dimostrare 5 anni di esperienza pregressa. La frequenza di un corso della durata di 8 h afferente alla UNI 11673 parte 1 e 3 permette di ridurre il requisito di esperienza pregressa del 50%

Il conseguimento dei requisiti associati all'attività professionale dell'Installatore/posator di serramenti non è subordinato ad uno specifico percorso formativo formale.

Si specifica che l'esame è in lingua italiana e il candidato deve mostrare padronanza di comprensione ed espressione nella lingua italiana.



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 4 of 14

### 4.1.3 Tipologia di esame e modalità

<u>Tipologia</u>	<u>Dettaglio</u>	<u>Valutazione</u>	<u>Tempo massimo di esecuzione della prova</u>
<input type="checkbox"/> <u>Analisi e valutazione del CV</u>	<p><u>Si veda quanto definito nella norma UNI 11673-2:2019</u></p> <p><u>Si precisa che verranno accettate domande di certificazione solo da parte di persone che sono nel ruolo o hanno ricoperto il ruolo per cui stanno richiedendo la certificazione.</u></p>		
<input type="checkbox"/> <u>Prova scritta</u>	<p>Esame scritto per la valutazione delle conoscenze. Esame composto domande a risposta chiusa (3 risposte di cui 1 sola veritiera), così suddivise a seconda del profilo: Installatore/Posatore Junior n. 20 domande Installatore/Posatore Senior n. 30 domande Installatore/Posatore Caposquadra n. 45 domande</p>	<p>60% di risposte esatte</p>	<p>Tempo a disposizione per eseguire la prova scritta: Installatore/Posatore Junior <i>45 minuti</i> Installatore/Posatore Senior <i>60 minuti</i> Installatore/Posatore e Caposquadra <i>90 minuti</i></p>
<input type="checkbox"/> <u>Prova orale</u>  <u>(Solo per il Profilo Junior)</u>	<p>Prova Orale – necessaria ad approfondire eventuali incertezze riscontrate nella prova scritta e/o approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato. Almeno 3 domande afferenti prospetto 2 della UNI 11673-2</p>	<p>60%</p>	<p>Tempo massimo a disposizione 15 minuti</p>
<input type="checkbox"/> <u>Prova pratica concomitante a orale</u>  <u>(Per profili Senior e Caposquadra)</u>	<p>Prova pratica di simulazione di situazione reale operativa di intervento di posa finalizzata alla valutazione di tecniche di approntamento e utilizzo di materiali e prodotti complementari: le simulazioni di prova devono simulare reali situazioni in interventi di nuova edificazione e/o di riqualificazione</p>	<p>60%</p>	<p>Per senior 180 minuti di cui 60 minuti massimo per prova pratica (Senior) e + 120 minuti massimo per prova pratica caposquadra.</p>



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 5 of 14

<u>Tipologia</u>	<u>Dettaglio</u>	<u>Valutazione</u>	<u>Tempo massimo di esecuzione della prova</u>
	<p>dell'estensione e/o di sola sostituzione dei prodotti preesistenti. In contemporanea alla prova pratica verranno poste delle domande al candidato (prova orale) di approfondimento su eventuali errori riscontrati nella prova scritta e su eventuali approfondimenti.</p> <p>Per il profilo dell'installatore/ posatore Senior la prova sarà finalizzata alla valutazione delle abilità e delle competenze relative alle procedure e tecniche di approntamento e utilizzo di materiali e prodotti complementari.</p> <p>Per il profilo dell'installatore/posatore caposquadra è finalizzata alla valutazione delle abilità e delle competenze relative alle procedure e tecniche di individuazione della soluzione progettuale ed esecutiva, dei materiali e prodotti complementari necessari e delle loro caratteristiche, delle fasi di lavoro dei diversi operatori. Ad esempio per il caposquadra si ipotizza un caso studio il cui output può essere un elaborato scritto, grafico/progettuale.</p>		

La validazione e la convalida dell'indirizzo di specializzazione "Installatore/posatore Senior" devono prevedere anche la valutazione e convalida dei requisiti di conoscenza, abilità e competenza dell'indirizzo di specializzazione "installatore/posatore Junior".

La validazione e la convalida dell'indirizzo di specializzazione "Installatore/posatore Caposquadra" devono prevedere anche la valutazione e convalida dei requisiti di conoscenza, abilità e competenza dei precedenti indirizzi di specializzazione "Installatore/Posatore Junior" ed "Installatore/Posatore Senior".



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 6 of 14

Peso delle prove rispetto la valutazione finale:

Prove	Peso delle prove
Prova scritta Junior	70%
Prova orale (Solo per il Profilo Junior)	30%
<u>Prova scritta senior e caposquadra</u>	40 %
Prova pratica concomitante a orale (Per profili Senior e Caposquadra)	60%

Superamento esame	Il superamento dell'esame si ottiene al raggiungimento del punteggio minimo del 60%
-------------------	---

Al termine della valutazione complessiva del candidato la commissione d'esame lo informa dell'esito dell'esame ricordando che, se positivo, la delibera finale spetta al comitato di delibera.

In caso di esame online ove la prova scritta venga condotta su piattaforma Intertek, l'esaminatore può dare l'avvio della prova pratica solo a conferma del superamento della prova scritta; nel caso in cui la piattaforma tardi ad inviare il risultato, l'esaminatore viene informato direttamente dal proctor di Intertek o dal referente della piattaforma del superamento dell'esame da parte del singolo candidato. Successivamente riceverà comunque il rapporto di esame della prova scritta dato che dovrà riportare il voto nel foglio risposte per il calcolo definitivo della media tra scritto e prova pratica ed eventuale orale.

#### 4.1.4 Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Trasversali e Tecnico Professionali

L'esame è centrato sulle abilità, conoscenze e competenze richieste nella norma UNI 11673-2 al capitolo 5 suddiviso per le tre tipologie di profilo:

- Cap 5.2 Installatore/posatore junior; prospetto 2
- Cap 5.3 Installatore/posatore senior; prospetto 3
- Cap 5.4 installatore/posatore caposquadra; prospetto 4

#### 4.1.5 Estensioni

A seguire viene definito il dettaglio per attivare delle estensioni di profilo:

- ① Da Junior a Senior: verificati i requisiti di accesso si attiva un esame scritto integrativo e prova pratica allineato al prospetto 3 della UNI 11673-2
- ① Da Senior a Caposquadra: verificati i requisiti si attiva un esame scritto integrativo e prova pratica allineato al prospetto 4 della UNI 11673-2

In seguito al superamento delle prove si procederà alla riemissione del certificato con i nuovi riferimenti.

Attenzione, si puntualizza che se la persona che richiede l'estensione della certificazione, è già certificata, deve produrre il certificato in corso di validità sotto accreditamento e si applica quanto sopra.



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 7 of 14

### 5 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

#### 5.1 Domanda di certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa e la modulistica da compilare accedendo al sito [www.intertek.it](http://www.intertek.it) o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con l'Area Operation.

In allegato alla domanda di iscrizione, il candidato dovrà inviare a Intertek i seguenti documenti:

- copia di un documento d'identità in corso di validità
- curriculum vitae
- dichiarazione/evidenza di essere od essere stato nel ruolo per dimostrare l'esperienza
- eventuali attestazioni formative non obbligatorie come da Nota Cap 5.1 UNI 11673-2
- eventualmente 1 foto tessera nel caso si voglia tesserino formato carta di credito da richiedere tramite modulo MOD F018 – domanda extended da richiedere direttamente all'Area Operation di Intertek attraverso la mail [professioni@intertek.com](mailto:professioni@intertek.com) L'Area Operation di Intertek darà poi conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare. Ovviamente l'analisi documentale si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze fornite per il soddisfacimento dei requisiti e i pagamenti delle quote come da tariffario
- la durata della certificazione è di 5 anni

##### 5.1.1 Nomina commissione d'esame ed eventuali osservatori

Come da requisiti definiti nelle procedure GOP104-PERS-IT – qualifica esaminatori e GOP102-PERS-IT - creazione degli schemi di certificazione.

Oltre a quanto previsto dalla GOP104-PERS-IT gli esaminatori garantiscono una competenza tecnica maturata a seguito di esperienza lavorativa di almeno 5 anni in materie attinenti a:

- A. Opere di ingegneria civile e più specificatamente all'involucro edilizio o;
- B. Progettazione/produzione di serramenti o;
- C. Esecuzione prove di laboratorio su serramenti in ambito accreditato ISO 17065 o notificato CPR o;
- D. Docenza in corsi di formazione su posa serramenti.

L'incarico all'esaminatore deve riportare tutti i candidati anche in caso di esame online, ed eventuali inserimenti all'ultimo minuto di candidati deve essere preventivamente ( ad esempio anche 30 minuti prima) comunicato all'esaminatore (mediante ulteriore lettera di incarico) per dargli la possibilità di valutare eventuali incompatibilità a minaccia dell'indipendenza ed imparzialità.

All'interno della lettera di incarico, in riferimento ai candidati, deve essere specificato, per ogni candidato, se si tratta di junior o senior o capisquadra in modo che l'esaminatore sia informato.

Tale aspetto è importante soprattutto nell'ambito di esami per caposquadra contestuale a senior, quindi sarà indicato "senior + caposquadra", in modo che l'esaminatore sappia come gestire la sequenza delle prove di esame.



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 8 of 14

### 5.1.2 Identificazione sede esame ed eventuale laboratorio/attrezzatura

L'esame viene condotto presso strutture qualificate da Intertek in base alla legislazione vigente e alle norme di riferimento. Trattandosi di professione tecnica è necessario un laboratorio tecnico qualificato da Intertek.

In caso di svolgimento dell'esame presso una sede diversa dal laboratorio del centro esame qualificato, l'esaminatore, prima di dare inizio alla sessione d'esame, verifica e verbalizza che le condizioni di sicurezza siano idonee allo svolgimento della prova di esame.

Sia in caso di esame in presenza che esame online, al momento della conferma dell'esame deve essere inviata a ciascun candidato una lista di attrezzature e materiali che il candidato troverà presso il centro esame e/o che deve avere con sé per condurre la prova di esame. Tale lista includerà specifiche tecniche che devono essere rispettate, al fine di garantire comparabilità di trattamento tra i vari candidati e dei relativi risultati.

In caso di esame online, si specifica che l'esame deve essere condotto in autonomia e possibilmente in un ambiente isolato da altri. È consentito solo il supporto di altre persone per l'assistenza all'uso delle piattaforme informatiche di esame; una volta avviato l'esame la persona di supporto deve allontanarsi.

### 5.1.3 Programma delle prove

La commissione garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, per effettuare la verifica degli ambienti e per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e ne attesta efficienza e sicurezza, utilizzando l'apposito modulo fornito da Intertek.

I candidati sono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e la possibilità di svolgere le prove scritte e orali in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono comunicare preventivamente a Intertek eventuali necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in modo da permettere all'ente di predisporre le eventuali misure di intervento.

Le prove si svolgeranno nel seguente ordine:

- Prova scritta
- Prova Orale (solo profilo Junior)
- Prova pratica e Prova orale (profili Senior e Caposquadra)

L'ordine delle prove non può essere invertito.

L'esaminatore deve riportare per ogni candidato la check list candidato prova pratica e devono essere riportati i tempi di percorrenza della prova sia per la ricerca anomalia sia per la prova di esecuzione. Si raccomanda di allegare anche l'eventuale prova di disegno di progetto per caposquadra firmato dal candidato.

Di seguito viene proposto un programma indicativo dello svolgimento delle prove, i candidati verranno avvisati preventivamente dall'Area Operation di Intertek del programma giornaliero e della commissione d'esame. Nel caso in cui il candidato riscontri un conflitto di interessi con i membri della commissione dovrà avvisare Intertek che adotterà le azioni necessarie.





## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 9 of 14

### Tabella esemplificativa delle attività e del programma delle prove (esempio su 6 esaminandi con 1 esaminatore)

Orario	Attività
8.30	Identificazione dei candidati e registrazione. Presentazione dell'esame, programma delle prove, criteri di valutazione, modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni sui comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle persone durante lo svolgimento delle prove.
09.00	Avvio della prova scritta
10.00	Correzione prova scritta
10.00	Prova pratica e prova orale
13.30	Pausa pranzo
14.30	Riavvio delle prove pratiche e orali
17.00	Redazione Verbale finale della giornata e conclusione giornata
17.05	Eventuale prova scritta integrativa per caposquadra
17.35	Eventuale prova orale per caposquadra
18.30	Redazione del verbale finale delle prove per caposquadra.

In caso di esame per caposquadra contestuale a senior per il medesimo candidato, il candidato deve prima effettuare l'esame per senior, scritto + prova pratica, l'esame deve essere verbalizzato e solo a superamento della prova per senior può accedere alla prova per caposquadra ove vi sarà l'integrazione della prova scritta e se viene superata accederà alla prova orale specifica per il caposquadra, tale prova verrà verbalizzata in differente verbale di esame.

#### 5.1.4 Attrezzatura, strumenti, dispositivi e documenti consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non possono essere usati supporti quali telefonini o tablet o computer.



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 10 of 14

Le prove possono essere condotte in parallelo ma sia in caso di esame frontale sia in caso di esame a distanza deve essere garantita la massima riservatezza nel porre domande o richiedere approfondimenti verbali ai candidati al fine che non si disturbino a vicenda o vengano influenzati.

Nel caso di esame online la prova pratica o la prova orale deve essere condotta on in una “area privata della piattaforma o in sessioni singole ad hoc” onde evitare sia il disturbo nell’interazione tra candidato ed esaminatore sia che i candidati si influenzino tra loro nell’interazione con l’esaminatore.

### 5.1.5 Valutazione complessiva delle prove

La commissione attraverso il foglio risposte provvederà a dare la propria valutazione seguendo i parametri definiti nello schema di certificazione.

Il candidato, a propria discrezione, ha sempre facoltà di ripetere la prova d’esame in caso di mancato superamento, sostenendone nuovamente i costi.

La commissione fornirà un rapporto di feedback sulle aree risultate carenti, senza fornire indicazioni sul voto ma solo sull’esito.

I parametri di valutazione specifica sono:

- ④ Superamento prova scritta con punteggio pari o superiore al 60%, prova ostantiva in caso di mancato superamento
- ④ Prova pratica e orale e superamento con punteggio pari o superiore al 60%

L’esame si intende superato con punteggio pari o superiore al 60% complessivo.

In caso di esame concomitante, ovvero nella stessa giornata per senior e caposquadra per un candidato o più candidati, il superamento è sempre legato alle percentuali sopraccitate, e alla prova del caposquadra potrà accedere solo chi, in base al verbale, ha superato la prova per posatore senior.

### 5.1.6 Decisione/Delibera della certificazione

Il comitato di delibera, verificati gli esiti degli esami, controllata l’analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal candidato, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l’esame di certificazione è positivo.

In caso di esame concomitante, ovvero nella stessa giornata per senior e caposquadra per uno o più candidati, in caso di superamento delle prove verrà rilasciato il certificato di caposquadra.

Se il candidato ha superato solo la prova senior e non ha superato la prova caposquadra riceverà solo la certificazione per il senior. Potrà ovviamente riprovare l’esame da Caposquadra facendo solo la prova specifica. Se non ha passato la prova orale del caposquadra ma ha passato la prova scritta, la stessa verrà mantenuta valida per 6 mesi e dovrà ripetere solo la prova orale specifica.



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 11 of 14

### 5.1.7 Requisiti per il mantenimento della certificazione

Le condizioni per il mantenimento annuale della certificazione prevedono che il professionista:

- abbia esercitato la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione;
- abbia attivato processi di aggiornamento professionale, viene richiesto ai professionisti di eseguire un aggiornamento professionale almeno ogni 24 mesi.
- effettui il pagamento delle quote previste per il mantenimento definite nel tariffario.

Il professionista certificato invierà evidenza di quanto sopra richiesto mediante il modulo mantenimento che l'Area Operation provvederà a far pervenire per tempo al candidato.

### 5.1.8 Requisiti per il rinnovo della certificazione

Le condizioni per il rinnovo della certificazione prevedono che il professionista:

- abbia esercitato la professione
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione
- abbia attivato processi di aggiornamento formativo, almeno 2 (due) corsi di aggiornamento nell'arco dei 5 anni di validità del certificato.
- effettui il pagamento delle quote previste per il rinnovo definite nel tariffario.

## 6 PROCESSO DI GESTIONE GENERALE

### 6.1 Riservatezza

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

### 6.2 Sicurezza

Per INTERTEK la sicurezza ha una ampia valenza e va quindi applicata a molteplici aspetti come riportato all'interno del Manuale della qualità al punto 7.4.

Gli ambiti relativi alla sicurezza da monitorare e che devono essere tenuti presente negli schemi sono:

- sicurezza fisica in termini di incolumità degli esaminatori e dei candidati
- sicurezza dei materiali di esame
- sicurezza del processo di esame sia esso frontale sia online

I candidati dovranno condurre le prove pratiche con adeguati DPI o propri o messi a disposizione da parte del laboratorio presso il quale si svolgono gli esami pratici



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 12 of 14

### 6.3 Codice deontologico

Intertek Italia ha definito un codice deontologico generico legato ai principi generali della ISO 17024 e legato ad aspetti generali validi per qualsiasi tipo di profilo professionale.

Tale documento è pubblico e ne è obbligatoria la sottoscrizione all'atto della domanda di certificazione. F014-pers codice deontologico.

### 6.4 Subentro da altro ente o cessione ad altro ente

Per le figure relative alla funzione risorse umane è previsto il subentro ad altro ente anche non accreditato. Deve essere prodotta copia del certificato e se sotto accreditamento, Intertek provvederà a rimettere il certificato e al primo mantenimento si procederà a richiedere i documenti per il mantenimento o rinnovo. Se il subentro è da Ente non accreditato dovrà essere fornito il cv e il certificato e Intertek effettuerà un colloquio integrativo on line in vedo call prima di emettere il certificato Intertek.

### 6.5 Ricorsi e reclami

Il candidato, il professionista certificato o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Intertek, possono segnalare ricorsi alla struttura Intertek in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di Intertek. Intertek provvede a registrare i reclami, ad analizzarli ed entro 30 giorni dal loro ricevimento provvede a fornire al reclamante risposta scritta circa gli esiti del reclamo e le azioni stabilite per la sua gestione.

Ove possibile, a conclusione del processo di trattamento del reclamo viene sempre comunicata formalmente a chi ha presentato il reclamo l.

Intertek esamina il ricorso ed esprime in forma scritta il proprio parere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

Il reclamante può presentare ricorsi alla struttura Intertek in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

Il ricorso scaturisce dal dissenso del candidato o del professionista certificato nei confronti di una decisione presa da Intertek nell'ambito dell'iter di certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc. della certificazione.

Il ricorso deve pervenire in forma documentata entro 30 giorni dalla data del documento o dell'attività a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze oggettive.



## POSASERR

Il reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Intertek.

### 6.6 Contenziosi

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

### 6.7 Sanzioni

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

### 6.8 Uso del Marchio

Terminato positivamente l'iter di certificazione al professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione. Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, e del tesserino plastificato. Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento implica l'apertura di un'istruttoria di infrazione. Si precisa che:

- il marchio è di proprietà di Intertek Italia che ne concede l'uso all'Utilizzatore
- la concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi
- in caso di dubbi circa il corretto uso del marchio l'Utilizzatore dovrà contattare Intertek Italia per un parere e una valutazione formale dei casi specifici
- il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e della garanzia della leggibilità
- la dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante nei confronti del nome dell'Utilizzatore
- il marchio di certificazione può essere usato in: biglietti da visita, carta da lettere, targhe, siti Internet
- Il marchio deve essere sempre utilizzato in abbinamento con il nome dell'Utilizzatore e in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale
- non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sulla effettiva copertura dello stesso. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che Intertek Italia ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema di riferimento
- l'utilizzo del marchio di certificazione è sospeso/revocato automaticamente a seguito di provvedimenti sospensione, revoca o alla scadenza naturale della certificazione secondo lo schema di riferimento.

### 6.9 Uso del certificato

- Il certificato è rappresentato da un tesserino plastificato.
- Il certificato può essere consegnato anche in formato elettronico o in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni.



## POSASERR

Document #: GOP116-PERS-IT-POSASERR

Release Date: 13-Dec-2019

Page 14 of 14

- Il certificato può essere pubblicato dal professionista certificato (es. come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet l'Utilizzatore), ma per esteso e sempre in riferimento alla persona. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su Internet, dovrà essere rimosso. La propria qualifica può essere pubblicamente promossa, ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

### Rev. Log.

Data	Descrizione modifica	Rev.
25.11.2021	Par. 4.1.2 - Requisiti di accesso all'esame. <i>Specifica Lingua italiana</i> Par. 4.1.3 - Tipologia di esame e modalità. <i>Modifica Sequenza prove</i> Par. 4.1.5 – Estensioni. <i>Specifica Presentazione certificato</i> Par. 5.1.1 – Nomina commissione d'esame ed eventuali osservatori. <i>Specifica Incarico</i> Par. 5.1.2 - Identificazione sede esame ed eventuale laboratorio/attrezzatura. <i>Specifica Attrezzature per esame</i> Par. 5.1.3 - Programma delle prove. <i>Modifica Esempio</i> Par. 5.1.4 - Attrezzatura, strumenti, dispositivi e documenti consultabili. <i>Specifica conduzione prove</i> Par. 5.1.5 - Valutazione complessiva delle prove. <i>Rif. verbale esame</i> Par. 5.1.6 - Decisione/Delibera della certificazione. <i>Specifica per esame per n. 2 profili</i>	5
25.01.2022	Par. 5.1.6 - Decisione/Delibera della certificazione. <i>Specifica rilascio certificato per esame concomitante senior e caposquadra</i>	6
11.02.2022	Par. 5.1.2 - Identificazione sede esame ed eventuale laboratorio/attrezzatura. <i>Specifica per comunicazione materiali/attrezzature</i>	7