
REGOLAMENTO GENERALE per il RILASCIO e il MANTENIMENTO della
CERTIFICAZIONE delle PERSONE

USO del MARCHIO FAC CERTIFICA

CODICE DEONTOLOGICO

Rev.	data	Preparato da	Approvato da
12	27/07/2016	Direttore	Amministratore Unico
11	15/01/2016	Direttore	Amministratore Unico

Motivo dell'ultima modifica:

[Pag.12](#)

Sommario

- 1. Introduzione.**
 - 2. Riferimenti normativi**
 - 3. Definizioni e Sigle**
 - 4. Condizioni generali per il rilascio ed il mantenimento delle certificazioni**
 - 4.1. Requisiti
 - 4.2. Modalità del processo di valutazione
 - 4.3. Registri
 - 4.4. Validità
 - 4.5. Mantenimento e Sorveglianza
 - 4.6. Rinnovo
 - 4.7. Sospensione, Annullamento e Revoca
 - 4.8. Trattamento dei dati
 - 5. Processo di certificazione**
 - 5.1. Certificazione delle figure professionali
 - 5.1.1. Schema di certificazione
 - 5.1.2. Domanda
 - 5.1.3. Verifica della documentazione
 - 5.1.4. Esame
 - 5.1.5. Approvazione
 - 5.1.6. Notifica
 - 6. Ricorsi**
 - 7. Reclami**
 - 8. Prescrizioni per l'uso del marchio**
 - 8.1. Riferimenti
 - 8.2. Uso del certificato
 - 8.3. Uso del logo/marchio FAC CERTIFICA
 - 8.4. Uso del riferimento « FAC CERTIFICA » alla certificazione (o qualificazione)
 - 8.5. Provvedimenti per uso scorretto
 - 9. Codice Deontologico**
 - 9.1. Riferimenti
 - 9.2. Prescrizioni generali
 - 9.3. Prescrizioni per le persone certificate o in iter di registrazione
-

1. Introduzione.

L'attività di Certificazione descritta nel presente Regolamento è svolta in accordo ai requisiti della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 "Valutazione delle conformità – Requisiti generali per organismi che eseguono la Certificazione di persone".

Il presente Regolamento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra FAC CERTIFICA (Organismo di Certificazione di Persone) e le Persone che richiedono la Certificazione accreditata (o la Certificazione della qualifica delle competenze professionali) in conformità a requisiti definiti in appositi schemi da FAC CERTIFICA con la partecipazione di Parti Interessate (es.: Associazioni di categoria).

I requisiti recepiscono, ove esistente, la normativa nazionale e/o internazionale di riferimento per la Certificazione di persone.

Il presente regolamento è stato sviluppato e viene gestito da FAC CERTIFICA, Organismo di Certificazione indipendente, per la Certificazione di tutte le figure professionali definite nell'ambito dell'applicazione della legge 4/2013 "Disposizioni in materia di professioni non regolamentate".

L'elenco di tale professioni è costantemente aggiornato sul sito www.faccertifica.it.

La rigorosa applicazione del regolamento permette di giungere alla Certificazione sotto accreditamento di figure professionali (o Certificazione della qualifica delle competenze) e di garantire adeguati standard professionali.

Il regolamento generale è gestito, come tutti i documenti FAC CERTIFICA, in regime di Sistema di Gestione, ed è avallato dal Comitato di Delibera ed approvato dall'Amministratore.

Eventuali modifiche devono essere avallate e approvate come sopra.

2. Riferimenti normativi

Nel presente Regolamento sono presi come riferimento i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità FAC CERTIFICA (Atto Costitutivo/Statuto, Regolamenti, Manuale e allegati, Procedure, Schede Requisiti) e le norme applicabili, qualora esistano.

Eventuali variazioni normative saranno prese in considerazione solo ai fini dei loro effetti sul Regolamento stesso.

In assenza di norme nazionali ed internazionali di riferimento, relative alle figure professionali, FAC CERTIFICA adotterà propri criteri, condivisi con le Parti Interessate, che verranno poi modificati/sostituiti all'eventuale atto di emissione delle norme specifiche (es. UNI EN ISO 11491:2013 Naturopati; UNI EN ISO 11475:2013 Chinesiologi).

Tutti i documenti richiamati nel Regolamento si riferiscono alla revisione aggiornata e vigente della documentazione FAC.

3. Definizioni e Sigle

SGQ (Sistema di Gestione per la Qualità): sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità. Questo comprende le responsabilità della Direzione, la gestione delle risorse, la realizzazione del prodotto, le misurazioni, analisi e miglioramento ed è finalizzato al raggiungimento di obiettivi fissati dalla politica aziendale per la soddisfazione del cliente.

Certificazione del personale: Atto mediante il quale una terza parte indipendente dichiara che, con ragionevole attendibilità, una determinata persona possiede i requisiti necessari e sufficienti per operare con competenza e professionalità in un determinato settore di attività, nel rispetto del Codice Deontologico FAC CERTIFICA e delle regole per il mantenimento ed il rinnovo della Certificazione stessa.

Processo di Certificazione: Tutte le attività con le quali l'organismo di Certificazione stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di competenza specificati, incluse la domanda, la valutazione, la decisione sulla Certificazione, la sorveglianza ed il rinnovo della Certificazione, l'uso dei Certificati e dei loghi/marchi.

Schema di Certificazione: Requisiti specifici di Certificazione, relativi a determinate categorie di persone, alle quali si applicano le stesse particolari norme e regole, e le stesse procedure.

Sistema di Certificazione: Insieme di procedure e risorse per gestire il processo di Certificazione, secondo uno schema di Certificazione, che porta alla emissione di un Certificato di competenza, compreso il mantenimento.

Competenza: Dimostrata capacità di applicare conoscenze e/o abilità e, ove rilevante, dimostrate caratteristiche personali, come definito nello schema di Certificazione.

SKxx: Sigla "Scheda Requisiti"

MOxx: Sigle modulistica FAC CERTIFICA

PDxx: Procedure del Sistema Qualità FAC

CDxx: Codice Deontologico FAC CERTIFICA

RL01: Regolamento Generale FAC CERTIFICA

CdD: Comitato di Delibera

MSG : Manuale di Sistema di Gestione Qualità

4. Condizioni generali per il rilascio ed il mantenimento delle certificazioni

La Certificazione secondo lo schema FAC CERTIFICA è volontaria ed il Candidato, inviando la richiesta di Certificazione, aderisce a tale schema e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione descritto nei punti successivi del presente Regolamento.

Tutti gli atti relativi alla Certificazione e al suo mantenimento sono svolti da FAC CERTIFICA con garanzia di riservatezza verso terzi.

4.1. Requisiti

I requisiti che il Candidato (per ogni tipologia di figura professionale) deve dimostrare di possedere ai fini della Certificazione sono precisati nelle rispettive schede requisiti FAC CERTIFICA (SKxx).

4.2. Modalità del processo di valutazione

L'ottenimento della Certificazione è subordinato al soddisfacimento di tutte le seguenti fasi:

1. Invio della richiesta di ammissione all'esame di Certificazione (MO03/MO04)
-

2. Invio della documentazione utile a dimostrare il possesso dei requisiti previsti nella rispettiva Scheda Requisiti (SKxx) e firma per accettazione sulla dichiarazione, debitamente compilata, in calce al Regolamento RL01 (contenente anche le prescrizioni per l'Uso del Marchio FAC Certifica ed il Codice Deontologico) che è inviato al Candidato tramite posta Certificata con ricevuta di ritorno;
3. superamento dell'esame FAC CERTIFICA;
4. approvazione della proposta di Certificazione da parte del CdD FAC CERTIFICA (MSG sez.10)
5. pagamento delle tariffe, secondo modalità e termini riportati nel tariffario FAC CERTIFICA in vigore, reperibile e aggiornato sul sito www.faccertifica.it

4.3. Registri

Le persone Certificate vengono inserite in appositi Registri.

Tali registri sono tenuti da FAC CERTIFICA e resi pubblici sul sito internet www.faccertifica.it e, se sotto accreditamento, anche sul sito www.accredia.it

A tal fine il consenso alla pubblicazione dei dati è parte integrante delle prescrizioni contenute nel presente Regolamento.

4.4. Validità

Soddisfatti tutti i requisiti previsti al punto precedente 4.1, l'iscrizione nei Registri FAC CERTIFICA verrà effettuata con decorrenza dal 1° giorno del mese successivo alla delibera del Comitato di Delibera FAC CERTIFICA.

In media, la validità del Certificato è fissata da FAC Certifica a tre anni dalla data di inserimento del Professionista nel registro FAC di Persone Certificate, data che corrisponde all'emissione del Certificato.

Ciò non esclude che per particolari schemi di Certificazione il periodo di validità sia fissato diversamente, anche in base ai requisiti di uno specifico schema¹.

Durante il periodo di validità della Certificazione, le Persone Certificate sono soggette alla sorveglianza di FAC CERTIFICA secondo quanto previsto al successivo punto 4.5.

E' fatta salva la facoltà della Persona Certificata di dare la disdetta, con comunicazione scritta con raccomandata AR o posta Certificata, almeno 3 mesi prima della scadenza annuale.

La mancata, o tardiva comunicazione, non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.

4.5. Mantenimento e Sorveglianza

Durante il periodo di validità della Certificazione, il suo mantenimento annuale è da ritenersi automaticamente confermato a seguito di:

1. assenza di provvedimenti di FAC Certifica nei confronti dell'interessato;
2. attestazione dell'aggiornamento professionale;
3. pagamento dell'importo annuale per l'iscrizione al registro

In merito al primo punto, FAC Certifica effettua una sorveglianza sulle persone Certificate, richiedendo di produrre una dichiarazione annuale di "assenza reclami", sotto la propria responsabilità. La dichiarazione, formalizzata su apposito modulo (MO09), deve essere firmata ed inviata a FAC Certifica che provvede successivamente all'invio del bollino adesivo da apporre sul Certificato, con data di scadenza aggiornata.

In qualsiasi momento, qualora i sopracitati requisiti non vengano soddisfatti (singolarmente e/o complessivamente), la Certificazione viene sospesa e/o annullata secondo quanto descritto nel MSG Sez.10.

¹ UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 p.to 9.6.3 ... "la logica per determinare il periodo di rinnovo deve tener conto:
- dei requisiti cogenti, delle modifiche dei doc.ti normativi e della loro ricaduta sui requisiti dello schema di riferimento
- natura e maturità del settore industriale o di attività in cui il Professionista certificato svolge la propria attività
- rischi risultanti da una persona non competente (non aggiornata professionalmente sull'evoluzione delle tecnologie)
- requisiti delle Parti Interessate o frequenza e contenuto di eventuali attività di sorveglianza, se richiesto dallo schema.

La ri-Certificazione, nel caso in cui la Certificazione sia annullata, si potrà ottenere ripercorrendo l'intero processo, previo giudizio favorevole del CdD FAC Certifica, secondo le procedure vigenti.

La ri-Certificazione non potrà avvenire prima di 3 mesi dalla notifica del provvedimento e comunque non prima del periodo eventualmente stabilito dal Comitato di Delibera (CdD)

4.6. Rinnovo

In media, il periodo di tempo riguardante il rinnovo della Certificazione, è definito da FAC Certifica in tre anni di validità, ciò non esclude che per particolari schemi di Certificazione esso venga fissato in base ai requisiti dello schema stesso².

Al termine dei tre anni di validità della Certificazione, FAC CERTIFICA invia, con un debito anticipo, la comunicazione in merito al rinnovo della Certificazione a tutte le persone Certificate che non abbiano comunicato, almeno 3 mesi prima della scadenza, registrata sul Certificato, l'eventuale disdetta, a mezzo raccomandata o posta Certificata.

L'annullamento della Certificazione comporta, nel caso in cui il candidato voglia successivamente ri-Certificarsi, la necessità di ripetere l'intero iter di Certificazione secondo la revisione vigente in quel momento della documentazione di sistema di gestione FAC Certifica.

La mancata comunicazione di rinuncia della Certificazione nel termine di almeno 3 mesi prima della data di scadenza annuale, non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.

Gli iscritti ai Registri, in regola con il mantenimento annuale, per ottenere il rinnovo della Certificazione alla scadenza devono produrre evidenze oggettive di mantenimento delle competenze riferite all'attività svolta relativamente sia all'aggiornamento professionale che all'esperienza lavorativa specifica maturata nel settore di riferimento.

Gli iscritti ai Registri (in regola con il mantenimento annuale), per ottenere il rinnovo della Certificazione, dovranno produrre le evidenze oggettive dell'attività svolta, relativamente ad aggiornamento professionale ed esperienza lavorativa specifica maturata nel settore di riferimento (vedere richieste su specifiche schede requisiti).

Qualora il personale Certificato non abbia fornito evidenza oggettiva di aver svolto le attività richieste dal processo di rinnovo di riferimento (SKxx) e non abbia provveduto al versamento delle quote previste, alla scadenza della Certificazione, la stessa non verrà rinnovata.

La revoca della Certificazione comporta, nel caso in cui il candidato voglia successivamente ri-Certificarsi, il ripetere l'intero iter di Certificazione secondo la revisione vigente, in quel momento, della documentazione di sistema di gestione FAC Certifica-

Le modalità del rinnovo sono contenute nel MSG Sez. 10

4.7. Sospensione, Annullamento e Revoca

Il processo di valutazione per la sospensione e/o revoca del Certificato, con relativa cancellazione dai relativi Registri (FAC e ACCREDIA) si attiva, relativamente a Persone certificate, in uno o più dei seguenti casi:

- inadempienze amministrative verso FAC Certifica (es: mancato pagamento delle quote di iscrizione/mantenimento annuale)
- inadempienze verso terzi (reclamo scritto /non conformità rilevabili dal registro dei reclami tenuto dalle Persone certificate)
- formale rinuncia effettuata dalla persona certificata, pervenuta almeno 3 mesi prima della scadenza triennale del certificato
- mancato soddisfacimento dei requisiti previsti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione
- ogni altra carenza che derivi dal mancato rispetto di quanto formalmente accettato dal Candidato all'atto della certificazione In tali carenze ricadono eventuali azioni che possano influenzare in maniera negativa e/o ledere l'immagine del FAC, nei casi di utilizzo scorretto del suo Marchio, apposto sui certificati FAC
- Formale rinuncia da parte della persona Certificata, effettuata almeno 3 mesi prima della scadenza.

La mancata comunicazione di rinuncia della Certificazione nel termine prefissato, prima della data di scadenza annuale, non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.

² Vedi contenuti Nota precedente.

Al Direttore compete la responsabilità della valutazione di eventuali reclami (pervenuti a carico di Professionisti certificati che, nel caso, sono tempestivamente avvisati e coinvolti nell'avanzamento della pratica) e delle condizioni che possono causare la sospensione e/o annullamento (o revoca).

La persona cui venga sospesa e annullata (o revocata) la Certificazione non potrà far uso del Certificato e del Marchio FAC CERTIFICA.

FAC CERTIFICA comunica all'interessato la data di decorrenza della sospensione del Certificato e della cancellazione dell'iscrizione nel registro. Al persistere dell'inottemperanza riscontrata per un periodo di 6 mesi, il Direttore provvede a sottoporre la proposta di annullamento al successivo CdD e, non appena deliberato lo stesso, a richiedere la restituzione del Certificato e del Marchio.

Nel caso di inadempienze dovute a casi particolari comprovati (p.es malattie, lutti etc.) il Direttore potrà ricorrere ad eccezioni e/o alla concessione di tempistiche differenti.

In casi di inosservanza delle prescrizioni FAC CERTIFICA previste nel presente Regolamento, Cap. *Codice Deontologico* e nelle prescrizioni del Cap. *Uso del Marchio* il CdD delibera direttamente l'annullamento del Certificato.

L'attività sopra descritta è riportata nel MSG sez. 10

La durata di conservazione delle registrazioni che riguardano le persone certificate è articolata nel seguente modo:

- per tutto il periodo in cui il Richiedente Certificato risulta regolarmente iscritto ai Registri FAC CERTIFICA
- per 3 anni dalla data di rinuncia o revoca della certificazione

4.8. Trattamento dei dati

FAC CERTIFICA garantisce che il trattamento dei dati dei Candidati alla Certificazione avvenga nel rispetto del Dlgs. n. 196/2003 e, a tale fine, FAC CERTIFICA assicura che gli stessi esprimano il proprio consenso al trattamento dei dati personali mediante apposita nota nel Modulo di Ammissione all'esame di Certificazione (MO03/MO04) da sottoscrivere all'atto dell'iscrizione.

Titolare del trattamento dei dati è l'Amministratore Unico di FAC CERTIFICA srl.

FAC CERTIFICA gestisce i dati, secondo le misure di sicurezza descritte nel MSG sez. 8.

5. Processo di certificazione

5.1. Certificazione delle figure professionali

Le varie fasi dell'iter necessario per l'ottenimento della Certificazione delle figure professionali sono illustrate nei punti 5.1.1 - 5.1.6.

5.1.1. Schema di certificazione

Il Candidato che intende Certificarsi chiede a FAC CERTIFICA le informazioni necessarie sulle modalità del rilascio della Certificazione e dell'iscrizione al Registro, attraverso il mezzo più opportuno (telefonico, informatico, postale).

A seguito di tale richiesta gli viene inviato un link al sito www.faccertifica.it da cui può trarre tutta la doc.ne necessaria:

- Il presente Regolamento (RL01) che riporta il *Codice Deontologico* e le prescrizioni per l'*Uso del Marchio*
 - La scheda "Requisiti" corrispondente alla tipologia di figura professionale d'interesse (SKxx) con la relativa informativa che descrive le "Modalità di valutazione delle figure professionali"
 - Il modulo di "Richiesta di Ammissione Esame/Certificazione" corrispondente alla figura professionale da compilare (MO03/MO04);
 - Il Tariffario FAC CERTIFICA
-

FAC CERTIFICA rende comunque disponibile al pubblico tutta la suddetta documentazione aggiornata, sul sito www.faccertifica.it

5.1.2. Domanda

Il candidato, presa visione dei documenti sopra elencati, compila ed invia a FAC CERTIFICA il Modulo di richiesta ammissione all'esame (MO03/MO04) insieme alla documentazione attestante la formazione e l'esperienza previste nelle "Schede Requisiti" (SKxx), relative alla figura professionale di riferimento, oltre alle ricevute attestanti il pagamento delle quote previste dal tariffario.

5.1.3. Verifica della documentazione

Il personale FAC CERTIFICA effettua la verifica preliminare della documentazione presentata del Candidato; l'ulteriore analisi documentale prima dell'ammissione del Candidato all'esame spetta ad un Esperto di settore/commissario che ha le competenze per poter decidere sull'adeguatezza dei titoli presentati dal Candidato all'esame. L'esito positivo di tali verifiche è vincolante per l'ammissione all'esame.

Nei casi dubbi, il Direttore può inoltre procedere a:

- Richiesta di informazioni/documenti supplementari al candidato;

Accertamento, tramite invio di un Commissario

5.1.4. Esame

Il Candidato, la cui documentazione sia stata favorevolmente valutata, è ammesso all'esame di Certificazione FAC CERTIFICA che si svolgerà secondo le procedure relative ad ogni figura professionale.

La tipologia di esame (*'in presenza di Commissione'* oppure *'on-line'*) è specificatamente indicata nelle singole PD di ogni figura professionale: durata, modalità di svolgimento e altre caratteristiche dell'esame sono comunicate, per iscritto, al Candidato con il dovuto anticipo rispetto alla data d'esame.

Le Commissioni d'esame, scelte di volta in volta dal Direttore nel relativo "Elenco Commissari", valutano le conoscenze, abilità e caratteristiche personali (competenze professionali) del Candidato con riferimento ai requisiti previsti da FAC CERTIFICA.

Qualora il candidato non risulti idoneo può richiedere di ripetere l'esame per 3 volte in un anno.

Per ogni ripetizione:

- se esame *in presenza di Commissione* comporta il pagamento della quota specifica prevista dal tariffario vigente,
- se esame *on-line* sono previsti n.3 tentativi nell'arco di 4 mesi dalla data di comunicazione della password senza ulteriori esborsi.

Dettagli delle modalità di esame sono descritti nel MSG Sez. 10.

5.1.5. Approvazione

Le proposte di Certificazione dei Candidati che risultino in possesso dei requisiti documentali (se modalità Grand Parent) e/o abbiano superato l'esame sono valutate dal Comitato di Delibera che, verificatane l'idoneità, delibera il rilascio del Certificato sotto accreditamento e non.

Ad ogni persona che ne abbia i requisiti, quindi, FAC CERTIFICA invia un Certificato ed un tesserino che è di sua proprietà esclusiva.

Sostanzialmente il certificato, il tesserino e l'uso del marchio FAC, che compare su di essi, sono dati in concessione ai Candidati cui è stata deliberata la Certificazione.

5.1.6. Notifica

Il Candidato per il quale il Comitato di Delibera ha favorevolmente deliberato il rilascio della Certificazione, sotto accreditamento e non, riceve da FAC Certifica via posta Raccomandata:

- Notifica di iscrizione al Registro
- Certificato (con logo Accredia se schema accreditato)

e, tramite mail,

- Marchio FAC Certifica.
-

Il Personale Certificato è tenuto a verificare l'esattezza degli elementi anagrafici riportati sul Certificato e, dal momento dell'iscrizione al registro, registrare (su MO09) gli eventuali reclami ricevuti nell'ambito della validità della Certificazione fornendone a FAC CERTIFICA l'evidenza di gestione.

Il Personale Certificato ha diritto a :

- essere iscritto nel Registro FAC CERTIFICA per il profilo Certificato;
- utilizzare il Certificato e il timbro FAC CERTIFICA limitatamente all'attività per cui è stato Certificato.

Si ricorda che:

- I Registri delle Persone Certificate sono resi pubblici da FAC CERTIFICA attraverso la pubblicazione sul sito internet www.facCertifica.it.
- I registri coperti da accreditamento ACCREDIA, sono altresì pubblicati, a cura dell'Ente, sul sito www.accredia.it

6. Ricorsi

I ricorsi contro decisioni avverse adottate da FAC CERTIFICA in merito a:

- Certificazione
- ri-Certificazione
- sospensione o annullamento della Certificazione
- esito esami/valutazioni

devono essere presentati, entro 45 giorni dalla data della comunicazione ufficiale della decisione, esclusivamente in forma scritta, all'attenzione del Legale Rappresentante/Amministratore, che provvede a confermare al ricorrente per iscritto l'avvenuto ricevimento.

Il Legale Rappresentante/Amministratore promuove un accertamento interno delle cause che hanno portato alla formulazione del ricorso con finalità di risolvere la controversia. L'accertamento può anche comportare di sottoporre nuovamente il caso alle delibere del CdD.

Qualora il ricorso abbia esito positivo, il Legale Rappresentante/Amministratore ne dà comunicazione scritta al ricorrente; in caso contrario lo informa, sempre per iscritto, del diritto di appello.

In caso di appello, la controversia viene esaminata e risolta entro 3 mesi dal ricevimento del ricorso, in prima istanza, da un Organismo di mediazione per la conciliazione secondo quanto stabilito dal D.lgs. n. 28/2010 e, in seconda e ultima istanza, dal Foro competente (La Spezia).

Qualora il soggetto interessato voglia prender visione, personalmente e singolarmente, della propria documentazione, può farlo presso la sede FAC CERTIFICA, senza effettuare copia in qualsiasi forma o formato.

A conclusione dell'accertamento, il Presidente provvede ad informare per iscritto il ricorrente dell'esito dell'appello; in ogni caso le spese sono da considerarsi a carico del soccombente.

La gestione dei dati raccolti nell'ambito dei ricorsi avviene nel rispetto della Dlgs n. 196/2003 e successive modificazioni, e secondo le misure di sicurezza descritte nel MSG sez.10

7. Reclami

FAC gestisce

a) reclami riferibili alle Persone certificate:

1. reclami pervenuti per iscritto da terzi a carico dei Professionisti inseriti nei propri registri
2. autodichiarazioni di assenza reclami che le persone certificate sono tenute ad inviare a FAC Alla scadenza annuale della propria certificazione

b) reclami riferibili alla propria operatività

Il presente Regolamento, sistematicamente aggiornato, contenente il processo di gestione di un reclamo è reso disponibile al pubblico sul sito www.faccertifica.it

Alla ricezione di un reclamo, di qualsiasi tipo, il personale FAC Certifica coinvolge il Direttore che è responsabile della raccolta e della verifica di tutte le info necessarie per validare il reclamo stesso ed, al fine di trattare tutte la parti interessate in modo equo e giusto, informa sempre formalmente il reclamante:

- di aver preso carico della segnalazione
- di procedere con una sua valutazione
- che saranno adottate le azioni più opportune per la risoluzione

Dopo aver verificato tutte le informazioni raccolte, il Direttore comunicherà la decisione presa dal Comitato di Delibera (in caso di reclami di carattere tecnico) o dall'A.U. (in caso di reclami di carattere amministrativo e deontologico/comportamentale), ossia se procedere con una revoca, una sospensione o se sia necessario sottoporre il professionista ad un nuovo esame orale.

FAC CERTIFICA ha reso disponibile sul proprio sito www.faccertifica.it, apposita sezione denominata "reclami", con apposito modulo compilabile.

- Le dichiarazioni di assenza o presenza reclami, che i singoli professionisti Certificati sono tenuti ad inviare annualmente, tramite mod. MO09, datato e firmato, reperibile sul sito www.faccertifica.it, alla sezione "modulistica esami"
- I reclami sui servizi svolti da FAC CERTIFICA.

FAC CERTIFICA ha reso disponibile sul proprio sito www.faccertifica.it, apposita sezione denominata "reclami", con apposito modulo compilabile. A tal riguardo, ogni eventuale reclamo viene preso in carico dal Direttore che valuta gli opportuni provvedimenti da attuare.

8. Prescrizioni per l'uso del marchio

Il presente documento stabilisce le condizioni che devono essere soddisfatte per l'uso del Marchio FAC CERTIFICA da parte delle persone certificate e delle Organizzazioni le cui attività (corsi di formazione) siano state qualificate/riconosciute da FAC CERTIFICA.

8.1. Riferimenti

- Regolamento Generale FAC CERTIFICA (RG01)
 - Codice Deontologico (CDXX)
 - Regolamento per l'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA (RG-02)
 - Schemi di certificazione FAC CERTIFICA (in particolare Schede requisiti per la certificazione: SKXX)
 - Manuale Grafico di uso del Logo
-

8.2. Uso del certificato

I Professionisti certificati hanno diritto di esporre il Certificato conseguito, o di utilizzarne la riproduzione (es.: sito web), nei propri spazi di lavoro avendo cura che questo atto non tragga in inganno i potenziali fruitori delle loro prestazioni professionali in merito alle competenze applicate.

In particolare è considerato scorretto l'uso della Certificazione quando:

- la stessa non sia stata ancora ufficialmente concessa o ne sia notificata la sospensione, la revoca o l'annullamento (in caso di rinuncia alla certificazione da parte dello stesso professionista)
- la stessa sia usata per attività diverse da quelle per cui è stata rilasciata

8.3. Uso del logo/marchio FAC CERTIFICA

Il logo coincide con il marchio FAC Certifica ed è identificato da una circonferenza formata da tante piccole sfere all'interno della quale si trova la scritta FAC Certifica.

L'uso del logo FAC CERTIFICA è facoltativo e può essere utilizzato solo per attività strettamente riferite all'oggetto della certificazione e deve essere riprodotto come descritto nell'apposito Manuale Grafico.



La non osservanza delle prescrizioni contenute in questo documento comporta la sospensione del diritto di utilizzo del marchio FAC CERTIFICA e, nei casi più gravi, può comportare la cessazione della validità della Certificazione stessa.

8.4. Uso del riferimento « FAC CERTIFICA » alla certificazione (o qualificazione)

I Professionisti certificati hanno diritto all'uso del riferimento della certificazione FAC Certifica.

Il termine "FAC Certifica" potrà essere indicato, dai soggetti anzidetti, in offerte e documenti contrattuali, riferito in modo inequivocabile all'attività coperta dallo schema della Certificazione conseguita.

E' consentito indicare sulla propria carta intestata, o su biglietti da visita, il proprio stato di certificazione, indicando anche la relativa figura professionale, solo se si è in possesso del Certificato.

E' consentito indicare sul materiale informativo il tipo di qualifica (asseverazione, qualifica o riconoscimento) FAC Certifica ottenuta per un corso di formazione, completa di numero di iscrizione al registro FAC Certifica.

Nei casi consentiti, le Persone certificate o le Organizzazioni che erogano corsi di formazione potranno indicare il termine FAC Certifica usando il logo ufficiale; tale uso avverrà previa verifica e approvazione formale, da parte di FAC stessa, dei documenti su cui viene il riferimento è apposto

8.5. Provvedimenti per uso scorretto

FAC Certifica, nel caso sia rilevato l'uso scorretto del Certificato, della Qualifica o del Logo intraprenderà tutte azioni e le misure opportune, utilizzando anche azioni legali, per far cessare tale uso improprio e per tutelare la propria immagine.

FAC Certifica si impegna inoltre a sorvegliare sul corretto uso del Logo 'ACCREDIA', apposto sui certificati FAC CERTIFICA coperti da accreditamento, e ad adottare analoghe misure di tutela anche nei casi di suo utilizzo scorretto.

9. Codice Deontologico

Il presente codice è valido ed applicabile per le Persone Certificate o in iter di Certificazione FAC CERTIFICA

9.1. Riferimenti

- Norma UNI CEI ISO/ISEC 17024, Linea Guida IAF GD 24:2009
- Regolamento Generale FAC CERTIFICA (RL01)
- Prescrizione per l'uso del Marchio (MH01)
- Schemi di Certificazione FAC CERTIFICA (Schede requisiti per la Certificazione SKxx)

9.2. Prescrizioni generali

Tutte le persone Certificate FAC CERTIFICA o in iter di Certificazione di tutte le figure professionali definite nell'ambito dell'applicazione della Legge 4/2013, si impegnano, relativamente alla Certificazione a :

1. rendere noti ai propri Clienti (interni ed esterni) i contenuti del presente Codice Deontologico;
2. rispettare il Regolamento e tutte le procedure FAC CERTIFICA applicabili, tra le quali si evidenzia quella per l'uso del Marchio FAC CERTIFICA;
3. non compiere azioni lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi delle Persone, Aziende, Enti e Clienti, anche potenziali, interessati dalla prestazione professionale, nonché nei confronti della FAC CERTIFICA
4. fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni del presente Codice avviata da Organismi di accreditamento e di Certificazione o per risolvere specifici casi di reclami
5. soddisfare tutti gli impegni presi con lettera di incarico o con altre forme di contratto di servizio (ad es. verso il Cittadino/Consumatore);
6. tenere una registrazione di tutti i reclami presentati contro di loro per attività svolte nell'ambito della validità della Certificazione FAC CERTIFICA e permettere a FAC CERTIFICA l'accesso a dette registrazioni; entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, inviare comunicazione scritta e copia del reclamo a FAC CERTIFICA;
7. fornire ai Clienti un modulo da compilare in caso di eventuali reclami relativi alle prestazioni fornite, da inoltrare sia alla persona Certificata interessata dal reclamo, sia a FAC CERTIFICA;
8. non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo, ed altro) che possono indurre i Clienti ad una non corretta interpretazione del significato delle Certificazioni FAC CERTIFICA e, inoltre, indurre aspettative, nel cliente, non rispondenti alle reali situazioni in atto;
9. non effettuare attività concorrenziali nei confronti di FAC CERTIFICA, se non previa disdetta della Certificazione stessa.

9.3. Prescrizioni per le persone certificate o in iter di registrazione

Le seguenti prescrizioni devono essere osservate durante tutte le fasi della prestazione professionale relativa alla Certificazione, da parte dei professionisti Certificati o in iter di registrazione presso FAC CERTIFICA

1. Comportarsi nei confronti di Persone, Aziende, Enti e Clienti (interni ed Esterni), in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato e quello del personale di cui si è eventualmente responsabili;
 2. non accettare omaggi o favori di qualsiasi natura da parte di Persone, Aziende, Enti e Clienti (interni ed esterni) o di loro rappresentanti. Controllare inoltre che anche il personale, di cui si è eventualmente responsabili, non compia azioni di questo tipo;
 3. fare presente al proprio Cliente qualsiasi conflitto di interesse che possa esistere in ordine alla prestazione professionale relativa alla Certificazione, prima di assumere l'incarico professionale
 4. mantenere l'assoluta riservatezza verso terzi (segreto professionale) sulle informazioni di qualsiasi natura ottenute durante la prestazione professionale e fatti comunque salvi i requisiti di legge;
 5. rispettare tutte le leggi vigenti, con particolare riferimento alla prestazione di servizi;
 6. non utilizzare riferimenti al Marchio ACCREDIA, riportato sui Certificati coperti da accreditamento, per effettuare attività promozionali che possano indurre ad una non corretta interpretazione del significato dell'accREDITamento
-

