

**PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEL  
SERVIZIO DI COACHING  
(rif.to UNI 11601:2015)**

1	08.02.2018	Pag. 1	<i>Presidente CSI</i>	<i>Amministratore Delegato</i>
0	28.06.2016	1° Emissione	<i>Presidente Comitato di Schema</i>	<i>Amministratore Unico</i>
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Motivazioni</b>	<b>Convalida</b>	<b>Approvazione</b>

## **INDICE**

- 1. GENERALE - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2. RIFERIMENTI**
- 3. TERMINI, DEFINIZIONI E ACRONIMI**
- 4. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 5. DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE**
- 6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE**
  - 6.1 Richiesta di certificazione**
  - 6.2 Valutazione / Audit in campo**
  - 6.3 Decisione sulla certificazione**
  - 6.4 Emissione del certificato e registrazione**
- 7. CONTENUTI DEL CERTIFICATO**
- 8. SORVEGLIANZA**
- 9. RINNOVO**
- 10. REGISTRO**
- 11. CONDIZIONI D'USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE**
- 12. TARIFFE**

<b>CEPAS srl</b>	<b>PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI COACHING</b> (rif.to UNI 11601:2015)	<b>sigla: PG69</b> <b>Rev. 1</b> <b>Pag. 3 di 6</b>
------------------	--	---

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

Questo documento descrive e regola le specifiche modalità di certificazione definite ed attuate da CEPAS quale Organismo di certificazione di conformità alla Norma UNI 11601:2015 di un'impresa (OR – Organizzazione richiedente) che eroga servizi di Coaching, sia in forma di attività libero professionale in diversi ambiti (organizzativo, scolastico, sociale, sportivo ecc.) sia in forma di attività professionale interna alle organizzazioni.

Il campo di applicazione è maggiormente dettagliato nel seguente paragrafo 4.

Il presente documento contiene indicazioni specifiche aggiuntive rispetto al regolamento CEPAS RG03 “Regolamento generale per la certificazione di conformità di processo/prodotto/servizio” di cui deve essere considerato parte integrante.

Nel presente documento sono descritte le azioni che debbono essere poste in essere e gli impegni che devono essere assunti sia da parte CEPAS che dall'Organizzazione richiedente per quanto attiene lo specifico scopo di certificazione.

I requisiti del presente documento sono da verificare presso l'Organizzazione richiedente.

Le decisioni CEPAS, in merito alla certificazione, sono basate sulla valutazione di un insieme consistente di evidenze oggettive; tali evidenze, tuttavia, sono raccolte attraverso un campionamento e possono quindi non garantire automaticamente la totale conformità ai requisiti.

CEPAS assicura che le proprie attività sono svolte con obiettività, trasparenza ed indipendenza, evitando eventuali conflitti d'interesse al fine di assicurare l'imparzialità nella certificazione.

## **2. RIFERIMENTI**

*Tutti i riferimenti a Leggi, Norme e documenti CEPAS non datati richiamati nel presente documento si intendono nella loro ultima edizione vigente*

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 – Valutazione della conformità-requisiti per gli organismi che certificano prodotti, processi e servizi;
- IAF GD5:2006 Guidance on the Application of ISO/IEC Guide 65:1996;
- ISO/IEC 17000:2004 Valutazione della conformità — Vocabolario e principi generali;
- EA-1/22 A-AB: 2006 EA Policy For Conformity Assessment Schemes;
- UNI 11601:2015 “Coaching – Definizione, classificazione, caratteristiche e requisiti del servizio”
- UNI EN 16114:2011 Consulenza di direzione (consulenza di management)
- UNI 10771:2015 Consulenza di direzione (management consulting) – Valori, processo e competenze del servizio – Criteri applicativi della UNI EN 16114

## **3. TERMINI, DEFINIZIONI E ACRONIMI**

Si applicano tutti i termini e le definizioni contenuti nel Regolamento CEPAS RG03.

## **4. CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il campo di applicazione del presente documento è riferito alla certificazione del servizio di coaching ed è applicabile a tutte le prestazioni di servizi di Coaching, indipendentemente dalla tipologia di clienti (persona, gruppi, organizzazioni) e dai contesti di applicazione del coaching Aziendale, Organizzativo, Scolastico, Sociale, Sportivo, Life coaching (privato).

## **5. DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE**

CEPAS prevede il rilascio di un certificato alla Organizzazione richiedente per l'attività definita nel campo d'applicazione, a condizione che sia stato possibile verificare presso l'Organizzazione richiedente la sussistenza e la rispondenza ai requisiti richiesti.

A tal fine l'Organizzazione richiedente deve rendere disponibili, su indicazione dell'OdC, i Documenti aziendali dedicati al servizio oggetto di certificazione.

<b>CEPAS srl</b>	<b>PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI COACHING (rif.to UNI 11601:2015)</b>	<b>sigla: PG69 Rev. 1 Pag. 4 di 6</b>
------------------	---	---

Tali documenti devono compendiare la struttura organizzativa, i compiti e responsabilità dei ruoli coinvolti, i requisiti minimi per ciascun ruolo coinvolto, i mezzi e le risorse dedicate alle attività oggetto della certificazione, le registrazioni che si rendono disponibili a fronte della corretta attuazione di quanto previsto dai documenti aziendali di riferimento (D.A.). Più in generale il D.A. ha lo scopo di dimostrare il rispetto dei requisiti specificatamente previsti dalla Norma UNI 11601:2015 (progettazione, offerta, erogazione, responsabilità, misurazione e valutazione del servizio di Coaching - par. 5 – 8).

Al fine del mantenimento della certificazione, l'Organizzazione deve impegnarsi a rispettare i criteri definiti nella presente procedura, nel regolamento generale CEPAS RG03, nelle Prescrizioni per l'uso del Marchio (MC02) e nel Tariffario di volta in volta vigenti.

Il certificato rilasciato da CEPAS copre un periodo di cinque anni, decorrenti dal giorno della delibera per il rilascio (MD52).

## **6. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE**

Il processo di certificazione è costituito dalla presentazione di una richiesta di offerta (MD11richiestaOfferta), da una domanda di certificazione (MD11richiestaCertificaizione) e successiva valutazione in campo debitamente documentata, dalla decisione finale CEPAS sulla certificazione e, in caso di esito positivo, seguono l'emissione del certificato, l'iscrizione nel registro CEPAS.

### **6.1 Richiesta di certificazione**

L'Organizzazione richiedente deve presentare la richiesta di certificazione in forma scritta (MD11 richiesta di certificazione).

La domanda, oltre ai riferimenti anagrafici dell'Organizzazione richiedente, dovrà contenere:

- dettaglio dell'attività per la quale si richiede la certificazione (in particolare almeno 10 servizi di Coaching erogati negli ultimi 5 anni)

Inoltre dovrà essere allegata la seguente documentazione:

- Documenti Aziendali di riferimento (D.A.)

Tali documenti dovranno contenere, in particolare:

- minima presentazione dell'azienda/professionista;
- riferimenti ai documenti applicabili relativi alle attività da effettuare (procedure/istruzioni operative relative alla progettazione/offerta/erogazione/responsabilità/misurazione e valutazione del servizio).

### **6.2 Valutazione / Audit in campo**

Il rilascio del certificato avviene a seguito di una valutazione (audit) finalizzata alla verifica della sussistenza dei requisiti richiesti.

L'audit è condotto in un'unica fase presso la sede dell'impresa/studio professionale.

CEPAS comunicherà al richiedente il nominativo dell'ispettore incaricato per la valutazione, per una eventuale riacquiescenza scritta e motivata.

L'Organizzazione richiedente la certificazione deve mettere a disposizione di CEPAS i seguenti documenti:

- Documenti Aziendali di riferimento (D.A.) atti a dimostrare il rispetto dei requisiti per l'espletamento delle attività secondo quanto richiesto dalla Norma UNI 11601 (presenza di procedure e /o istruzioni operative relative alla progettazione/ offerta/ erogazione/ responsabilità/ misurazione e valutazione del servizio).

### **6.3 Decisione sulla certificazione**

La decisione sulla certificazione è presa unicamente dall'Organo Deliberante di CEPAS in base alle informazioni raccolte nel corso del processo di certificazione.

I membri dell'Organo Deliberante non devono aver partecipato al processo di valutazione e inoltre il membro dell'Organo Deliberante esperto del settore ha diritto di veto.

<b>CEPAS srl</b>	<b>PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI COACHING (rif.to UNI 11601:2015)</b>	<b>sigla: PG69 Rev. 1 Pag. 5 di 6</b>
------------------	---	---

#### **6.4 Emissione del certificato e registrazione**

CEPAS rilascia un certificato a tutte le Organizzazioni che hanno superato positivamente l'iter previsto. Il certificato è rilasciato dal Rappresentante legale di CEPAS o suo delegato.

CEPAS mantiene la proprietà esclusiva dei certificati emessi e detiene un registro aggiornato che consente di verificare la posizione delle imprese certificate. Il registro viene conservato per almeno per 5 anni, in accordo alle procedure dell'OdC.

### **7. CONTENUTI DEL CERTIFICATO**

Il certificato di conformità riporta le seguenti informazioni:

- Nome dell'Organismo di certificazione
- Nome completo dell'impresa titolare del certificato
- Nome completo del titolare del certificato
- Numero Certificato
- Attività che l'impresa certificata è autorizzata ad esercitare sulla base della valutazione effettuata
- Data di rilascio e di scadenza
- Firma CEPAS

Il certificato rilasciato da CEPAS vale per un periodo di cinque anni, decorrenti dal giorno della delibera.

### **8. SORVEGLIANZA**

Gli audit periodici devono essere eseguiti in accordo al programma di sorveglianza annuale emesso dall'ispettore incaricato, onde garantire che tutte le funzioni e gli elementi del licenziatario siano valutati almeno una volta durante il periodo di validità della certificazione.

Nell'arco dei cinque anni di validità della certificazione, CEPAS prevede l'effettuazione di audit di sorveglianza annuali che potranno essere effettuati a livello documentale e/o in campo.

Gli audit di mantenimento documentali possono essere effettuati anche presso gli uffici CEPAS, previa consegna da parte dell'Organizzazione certificata della documentazione richiesta.

Ai fini del mantenimento è necessario che l'Impresa metta a disposizione le registrazioni relative a:

- elenco interventi di Coaching effettuati nell'anno,
- eventuali reclami ricevuti da parte dei Clienti.

Per eventuali approfondimenti p.es derivanti da segnalazioni, CEPAS potrà richiedere all'impresa di sostituire uno degli audit documentali con una verifica presso la sede e/o il luogo di intervento.

Come già specificato, l'Organizzazione certificata deve informare CEPAS circa ogni variazione che implichi il mutamento delle condizioni per il mantenimento della propria certificazione.

A fronte di tale variazioni, se rilevanti, CEPAS può decidere di effettuare verifiche di sorveglianza, non programmate, sia documentali che presso le sedi dove si svolgono le attività certificate.

### **9. RINNOVO**

Il rinnovo avviene allo scadere dei cinque anni di validità del certificato previa esecuzione di un nuovo processo di certificazione come descritto al punto 6 del presente documento.

A conclusione del nuovo iter, CEPAS delibera il rilascio, o meno, della nuova certificazione.

### **10. REGISTRO**

CEPAS mantiene un registro che consente di verificare la posizione delle Organizzazioni certificate. Il registro costituisce la prova del corretto svolgimento del processo di certificazione ed è conservato per almeno 5 anni. Il tempo di conservazione per tutti i documenti cartacei è di 5 anni dalla data di annullamento o sostituzione; allo scadere di tale periodo la conservazione è facoltativa e possono essere distrutti.

La durata di conservazione delle registrazioni cartacee relative alle singole pratiche di certificazione è articolata nel seguente modo:

- per tutto il periodo in cui l'organizzazione risulta iscritta nel Registro CEPAS
- 5 anni dalla data di rinuncia, revoca o annullamento della Certificazione.

<b>CEPAS srl</b>	<b>PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DEL SERVIZIO DI COACHING (rif.to UNI 11601:2015)</b>	<b>sigla: PG69 Rev. 1 Pag. 6 di 6</b>
------------------	---	---

La documentazione archiviata in formato elettronico non ha limite di tempo prefissato per la sua distruzione e comunque rispetta il limite di 5 anni dalla data di annullamento.

## 11. CONDIZIONI D'USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

Si applicano le regole stabilite per la certificazione del processo/servizio/prodotto a fronte degli altri schemi gestiti da CEPAS e che rispettano anche i requisiti delle norme di riferimento (*rif.to* MC02 CEPAS nella revisione vigente).

Gli usi inappropriati o ingannevoli del certificato e del marchio in pubblicazioni, cataloghi, ecc. sarà sanzionato tramite adeguati provvedimenti quali la sospensione o la revoca della certificazione, la pubblicazione del tipo di infrazione e, ove appropriate, anche azioni legali.

## 12. TARIFFE

Le tariffe per:

- presentazione domanda di certificazione
- esame documentale
- valutazione iniziale/audit e rilascio certificato
- audit di sorveglianza (documentale o in campo)
- audit di rinnovo

sono riportate nel tariffario CEPAS consegnato all'Organizzazione richiedente la certificazione.

Sono a carico dell'Organizzazione richiedente le eventuali spese (viaggi, trasporti, vitto, alloggio, ecc.) sostenute da CEPAS e dagli ispettori, se necessarie ai fini della valutazione, previa presentazione dei relativi giustificativi (*rif.to* Tariffario CEPAS).

<b>Data</b> .....  <b>Data</b> .....	<b>Firma CEPAS:</b>   <b>Firma Rappresentante Legale Organizzazione:</b>
--	---