

**SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI
NELL'AMBITO DELLA GESTIONE PER LA QUALITA': TECNICO DELLA QUALITA',
SPECIALISTA DELLA QUALITA', MANAGER DELLA QUALITA'
(rif. Norma UNI 11889:2022)**

Rev.	Data	Motivazione	Convalida	Approvazione
0	21.04.2023	1° emissione	<i>Presidente CSI/Schema</i>	<i>Amministratore Delegato</i>

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE PER LA QUALITA' – TECNICO DELLA QUALITA', SPECIALISTA DELLA QUALITA' e MANAGER DELLA QUALITA'	SCH173 Rev. 0 Pag. 2 di 8
--------------	--	---------------------------------

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra CEPAS, che opera quale organismo di certificazione del personale, e le persone fisiche che richiedono la certificazione volontaria di terza parte delle proprie competenze in qualità di "Figure professionali operanti nell'ambito della gestione per la qualità – Tecnico della Qualità, Specialista della Qualità e Manager della Qualità.

La certificazione si applica alla persona fisica che ne fa richiesta; non è quindi applicabile ad aziende/organizzazioni.

Per lo svolgimento dell'attività di certificazione CEPAS effettua, a propria scelta, la valutazione diretta dei candidati oppure si avvale di Organismi di Valutazione esterni da essa selezionati, qualificati e approvati, secondo Procedura PG70, in quanto provvisti di adeguati locali, attrezzature, strumentazione e personale tecnico per lo svolgimento delle attività tenuti sotto controllo da parte di CEPAS. Può essere approvato un numero illimitato di organismi di valutazione.

2. PROFILO DELLA FIGURE PROFESSIONALI

Le figure operanti nell'ambito della disciplina della gestione per la qualità (quality management professionals) sono professionisti in possesso di elevate conoscenze, abilità e responsabilità nell'ambito della gestione per la qualità dei prodotti e dei servizi:

1. Il **Manager della Qualità (Quality Manager)**

Professionista operante nell'ambito della gestione per la qualità dei prodotti e servizi ad un **livello politico strategico**.

La figura professionale assume un ruolo di leadership ai fini dell'adozione, progettazione, attuazione, mantenimento e miglioramento di un sistema di gestione per la Qualità, applicando metodi e tecniche proprie della gestione per la qualità, interfacciandosi prevalentemente con l'alta direzione e con i fornitori esterni dell'organizzazioni.

Alla figura professionale viene associato un livello di autonomia e responsabilità pari a 7 di cui alla classificazione QNQ.

2. Lo **Specialista della Qualità (Quality Specialist)**

Professionista operante nell'ambito della gestione per la qualità dei prodotti e servizi ad un **livello tattico – gestionale**.

La figura professionale assume un ruolo pro – attivo nell'adozione, progettazione, attuazione, mantenimento e miglioramento di un SGQ, interfacciandosi prevalentemente con il livello manageriale intermedio e l'alta direzione e con i fornitori esterni dell'organizzazione.

Alla figura professionale viene associato un livello di autonomia e responsabilità pari a 6 di cui alla classificazione QNQ.

3. Il **Tecnico della Qualità (Quality Operator)**

Professionista operante nell'ambito della gestione per la qualità dei prodotti e servizi ad un **livello operativo**.

La figura professionale supporta l'adozione, l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento di un SGQ, interfacciandosi con persone e funzioni pertinenti nell'ambito dell'organizzazione.

Alla figura professionale viene associato un livello di autonomia e responsabilità pari a 4 di cui alla classificazione QNQ.

I compiti e le attività specifiche delle singole figure sono riportati nei punti 4.2, 4.3 e 4.4 della Norma UNI 11889. Di seguito la matrice sintetica della relativa strutturazione compiti-profilo:

Livello professionale	Compiti
Tecnico della Qualità (livello operativo)	Compiti T1, T2, T3, T4, T5 (rif. punto 4.2 Norma UNI 11889)
Specialista della Qualità (livello tattico-manageriale)	Compiti T1 ⁺ , T2 ⁺ , T3 ⁺ , T4 ⁺ , T5 ⁺ , T6, T7, T8 (rif. punto 4.3 Norma UNI 11889)
Manager della Qualità (livello politico-strategico)	Compiti T1 ⁺⁺ , T2 ⁺⁺ , T3 ⁺⁺ , T4 ⁺⁺ , T5 ⁺⁺ , T6 ⁺ , T7 ⁺ , T8 ⁺ (rif. punto 4.4 Norma UNI 11889)

Ogni figura superiore integra la precedente di livello inferiore.

In tal senso le figure superiori presentano compiti aggiuntivi e distintivi, compiti che coincidono con i corrispettivi dei livelli inferiori, ma vengono tipicamente espletati ad un più alto livello di autonomia e responsabilità.

I "compiti estesi" dei livelli superiori sono contrassegnati dall'apice "+" o "++".

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE PER LA QUALITA' – TECNICO DELLA QUALITA', SPECIALISTA DELLA QUALITA' e MANAGER DELLA QUALITA'	SCH173 Rev. 0 Pag. 3 di 8
--------------	--	---------------------------------

3. IMPEGNI DI CEPAS E DEI CANDIDATI

CEPAS concede libero accesso ai propri servizi ai candidati richiedenti, senza discriminazione di alcun tipo, riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione e svolge le proprie attività con obiettività, evitando ogni conflitto d'interesse.

In particolare CEPAS si vincola a non utilizzare come esaminatori per la valutazione del candidato coloro che abbiano effettuato formazione allo stesso sulle tematiche oggetto del presente schema. Il vincolo è esteso anche agli esaminatori degli eventuali organismi di valutazione qualificati. Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione sono vincolate al rispetto del Codice Etico del gruppo Bureau Veritas, disponibile sul sito www.cepas.it

La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata sui risultati dell'esame.

Il candidato inviando la richiesta di certificazione a CEPAS aderisce allo schema di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione descritte in seguito.

Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della/delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da CEPAS e dagli eventuali organismi di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati.

I candidati sono tenuti a rispettare le norme di comportamento al fine di tutelare la sicurezza delle persone e delle cose.

4. RIFERIMENTI

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

- Norma UNI 11889:2022;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 "Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione delle persone"
- Presente schema di certificazione

5. TERMINI E DEFINIZIONI

Candidato: richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione

Commissario d'esame: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale del candidato, per valutarne i risultati

Competenza: capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti

Esame: attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello schema di certificazione.

Strutture: centro di esame, o Organismo di Valutazione, qualificato dall'OdC nel quale si svolgono esami di certificazione sotto il controllo e secondo specifiche procedure dell'OdC

Valutazione: processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti dello schema di certificazione

Certification Process Review (CPR): fase interna di revisione del processo di certificazione per consentire l'emissione del certificato.

6. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Possono accedere all'esame i candidati che siano in possesso di tutti i seguenti pre-requisiti e ne facciano richiesta come di seguito riportato:

	Titolo di studio	Formazione *	Esperienza lavorativa specifica
Manager della Qualità	Laurea triennale o superiore o, in alternativa, comprovata esperienza di 3 anni nel ruolo di Manager	Evidenze di aver maturato una formazione per le conoscenze richieste per lo specifico ruolo professionale in contesti non formali	Attività lavorativa espletata in contesti pubblici e/o privati, ascrivibili alla gestione per la qualità per almeno 24 mesi negli ultimi 4 anni, ridotti a 12 mesi se in possesso del titolo di studio di Laurea triennale
Specialista della Qualità	Diploma di Scuola Superiore Secondaria	Evidenze di aver maturato una formazione per le conoscenze richieste per lo specifico ruolo professionale in contesti non formali	Attività lavorativa espletata in contesti pubblici e/o privati, ascrivibili alla gestione per la qualità per almeno 12 mesi negli ultimi 3 anni, ridotti a 6 mesi se in possesso del titolo di Studio di Laurea

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE PER LA QUALITA' – TECNICO DELLA QUALITA', SPECIALISTA DELLA QUALITA' e MANAGER DELLA QUALITA'	SCH173 Rev. 0 Pag. 4 di 8
--------------	--	---------------------------------

			triennale
Tecnico della Qualità	Diploma di Scuola Superiore Secondaria	Evidenze di aver maturato una formazione per le conoscenze richieste per lo specifico ruolo professionale in contesti non formali	Attività lavorativa espletata in contesti pubblici e/o privati, ascrivibili alla gestione per la qualità per almeno 6 mesi negli ultimi due anni

*a titolo esemplificativo si riportano alcuni esempi di attività: seminari, convegni, conferenze, workshop, incontri di studio, eventi formativi riconosciuti, attività di docenza sulle conoscenze richieste, attività di normazione, relazioni e/o interventi in convegni, seminari.

Documenti da consegnare a CEPAS (o all'ODV)	<ul style="list-style-type: none"> - Modulo MD08 "Richiesta ammissione esame e contratto di certificazione delle competenze" compilato e sottoscritto - Allegati in esso richiesti <p>Sottoscrivendo il modulo MD08, il candidato ne accetta le condizioni economiche, le condizioni generali del contratto e quelle previste dal presente schema di certificazione. Nel caso non sia il richiedente a farsi carico delle quote di certificazione e di mantenimento, sarà sua cura far apporre, nel suddetto modulo, firma e timbro dell'azienda o persona a cui intestare le fatture.</p>
Durata e contenuti del contratto	Il contratto di certificazione ha durata triennale e comprende le attività necessarie per il rilascio e il mantenimento della certificazione, dettagliate nel presente schema.

Nel caso la richiesta di certificazione non possa essere accolta, CEPAS ne comunicherà al richiedente le ragioni motivate.

7. PROCESSO DI VALUTAZIONE

La valutazione di idoneità del Candidato, ai fini del rilascio della certificazione CEPAS, avviene attraverso la sequenza, temporale e vincolante, di ciascuna delle seguenti fasi:

Fase	Finalità
Valutazione della documentazione prodotta dal Candidato	Accertare il possesso dei requisiti richiesti dallo Schema
Esame di certificazione, come definito nel successivo paragrafo 8	Valutazione delle conoscenze, abilità e competenze, eseguita dalla Commissione di Esame
CPR - Certification Process Review	Riesame interno della documentazione e dei risultati d'esame
Approvazione della proposta di certificazione da parte del Technical Manager	Rilascio del certificato e iscrizione al Registro CEPAS pubblicato su www.cepas.it

Qualora l'esito di una qualsiasi delle suddette fasi sia negativo, viene interrotto il processo di valutazione e informato il Candidato. Per proseguire nell'iter di certificazione sarà necessario risolvere prima le carenze riscontrate, entro i tempi indicati da CEPAS.

Di tutte le certificazioni rilasciate, viene data periodica comunicazione al CSI - Comitato CEPAS per la Salvaguardia e l'Imparzialità.

8. PROCESSO DI ESAME

Ammissione all'esame	Sono ammessi a sostenere l'esame di certificazione tutti coloro che, avendo presentato richiesta attraverso il modulo MD08 e documentato il possesso dei requisiti minimi richiesti, sono stati dichiarati idonei.
Finalità dell'esame	Valutazione delle conoscenze e delle abilità del candidato, come indicate nel presente schema. I Commissari sono responsabili della valutazione delle prove d'esame del Candidato e rispondono a CEPAS per tutte le attività di valutazione.

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE PER LA QUALITA' – TECNICO DELLA QUALITA', SPECIALISTA DELLA QUALITA' e MANAGER DELLA QUALITA'	SCH173 Rev. 0 Pag. 5 di 8
--------------	--	---------------------------------

Pianificazione e gestione dell'esame	Le sessioni di esame sono pianificate e gestite da CEPAS, o dagli OdV approvati in accordo alla procedura CEPAS PG70. La lista dei Candidati all'esame e l'elenco della documentazione presentata dagli stessi è preventivamente verificata dagli esaminatori.
Luogo e data dell'esame	L'esame si svolge nelle località, nelle date e secondo il programma comunicati da CEPAS (o dall'OdV) ai candidati. Nel caso di esami da remoto, ai candidati vengono preventivamente comunicate la piattaforma utilizzata e le relative modalità di collegamento
Obblighi del candidato, prima dell'inizio della sessione d'esame	<ul style="list-style-type: none"> - esibire un documento di identità valido, - firmare il foglio presenze, - firmare per accettazione le "Condizioni generali di vendita" e l'"Informativa Privacy" - presentare evidenza di pagamento della quota prevista per la partecipazione all'esame

8.1 ARGOMENTI D'ESAME E CRITERI DI VALUTAZIONE

Gli argomenti d'esame vertono sulle conoscenze e abilità di cui alla Norma UNI 11889:2022 come descritti nell'Allegato 1 .

L'esame prevede tre prove: una prova scritta, una prova pratica e una prova orale.

Prova	Modalità e finalità	Tempo	Punteggio massimo	Soglia minima
Prova scritta	test a risposta chiusa con 40 domande con 4 risposte di cui 1 sola è quella esatta (sono escluse le risposte vero/falso).	Massimo 90 minuti	40 punti	24 punti
Prova pratica	Analisi di un caso di studio utile a valutare le abilità acquisite dal candidato e le capacità relazionali/comportamentali anche attraverso la simulazione di una situazione reale operativa	Massimo 40 minuti	40 punti	24 punti
Prova orale	Discussione individuale volta ad approfondire eventuali incertezze riscontrate nella prova scritta, le esperienze del candidato e le competenze manageriali sulla base delle skill specifiche per il livello professionale pertinente	minimo 25 minuti massimo 40 minuti	20 punti	12 punti

Il superamento dell'esame prevede la **soglia minima** del 60 % del punteggio massimo conseguibile.

Durante lo svolgimento delle prove scritte d'esame, i Candidati non possono consultare testi di legge, né usare telefoni cellulari, né scambiare informazioni con altri candidati. Il mancato rispetto di tali prescrizioni è causa di interruzione dell'esame stesso.

Al termine dell'esame la Commissione comunica al candidato l'esito della stessa e le eventuali aree di miglioramento da sviluppare durante la validità della certificazione.

8.2 ESAMINATORI e OSSERVATORI

L'esame è condotto da esaminatori CEPAS in possesso dei requisiti minimi indicati nell'Allegato 2, qualificati da CEPAS o da un suo OdV approvato. Essi sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle prove di esame, attenersi a criteri di oggettività nella valutazione, comunicare eventuali legami e rapporti e interessi in conflitto che potrebbero compromettere la loro imparzialità e la riservatezza nello svolgimento delle loro funzioni, rispettare il presente schema.

La Commissione d'esame è costituita da uno o più esaminatori in modo da coprire tutte le competenze richieste per la valutazione. Qualora l'esame sia svolto da un OdV, la Commissione d'esame può essere supervisionata, anche senza preavviso, dal personale CEPAS debitamente autorizzato. Alle sessioni di esame, CEPAS può prevedere la presenza di osservatori propri, degli enti di accreditamento o di eventuali autorità competenti.

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE PER LA QUALITA' – TECNICO DELLA QUALITA', SPECIALISTA DELLA QUALITA' e MANAGER DELLA QUALITA'	SCH173 Rev. 0 Pag. 6 di 8
--------------	--	---------------------------------

8.3 RIPETIZIONE DELL'ESAME

I candidati che non superano l'esame (o una singola prova) possono ripetere l'esame (o la singola prova) nelle sessioni successive, effettuando il pagamento della sola tariffa di ripetizione esame, da svolgersi entro un anno.

9. RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE, ISCRIZIONE AL REGISTRO, INTEGRITA' DEI DATI E PRIVACY

Al Candidato che ha superato positivamente l'esame, in possesso di tutti i requisiti richiesti e in regola con gli aspetti amministrativi, CEPAS rilascia la certificazione, previa delibera positiva dell'Organo deliberante.

Il certificato riporta i seguenti dati:

- nome dell'organismo di certificazione
- nome, cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita della persona certificata
- numero del certificato
- schema di certificazione e/o norma di riferimento
- data di inizio validità e di scadenza
- firma del responsabile dell'OdC autorizzato.

L'iscrizione nel relativo Registro CEPAS viene effettuata dopo la delibera del certificato; il registro è consultabile sul sito www.cepas.it.

CEPAS, in qualità di titolare, garantisce che il trattamento dei dati dei Candidati alla certificazione avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del DLgs 196/2003 modificato dal DLgs 101/2018.

I documenti relativi all'attività di certificazione sono conservati con la massima cura da CEPAS e dagli organismi di valutazione approvati. Le informazioni ottenute dal personale operante per conto di CEPAS, compreso l'organo deliberante, sono soggette al vincolo di riservatezza.

10. MANTENIMENTO ANNUALE (SORVEGLIANZA) E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

La validità della certificazione durante il periodo contrattuale dei 3 anni (decorrenti dalla data del rilascio del certificato) è soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza annuale, svolte da CEPAS.

Mantenimento annuale	<p>La persona certificata è tenuta a fornire, con cadenza annuale, un'autodichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000 (mediante apposita modulistica predisposta da CEPAS), relativa ai seguenti aspetti:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) accettazione documenti CEPAS; b) assenza di reclami effettivi o evidenza di una adeguata gestione degli stessi; c) continuità nello svolgimento delle attività previste dal livello professionali pertinente (almeno 6 mesi/anno); d) attività di aggiornamento professionale, documentato e/o riconosciuto, in materia afferenti all'ambito professionale, corrispondenti ad almeno 16 h/anno (rif. Prospetto A.2 Norma UNI 11889). <p>Relativamente ai punti c e d dovrà essere prodotta evidenza documentata.</p> <p>Il mantenimento della certificazione è inoltre soggetto al pagamento delle quote annuali previste.</p>
Rinnovo della certificazione	<p>Il certificato è rinnovabile in vista della sua scadenza, in seguito a specifica richiesta e a un nuovo accordo contrattuale. Il rinnovo è possibile solo nel caso in cui il certificato sia in corso di validità e prevede, in aggiunta ai requisiti richiesti per il mantenimento annuale, che vengano prodotte adeguate evidenze oggettive a supporto di quanto evidenziato annualmente sia relativamente all'esperienza lavorativa specifica (complessivamente almeno 18 mesi negli ultimi 3 anni anche non continuativi), sia in merito all'aggiornamento professionale specifico (almeno 48 h negli ultimi 3 anni).</p> <p>L'iter di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso.</p> <p>Qualora il soggetto interessato fosse impossibilitato a dimostrare i requisiti di cui ai punti 1,2 e 3 indipendentemente dal livello professionale, egli è tenuto a sostenere un esame orale consistente nella valutazione di un caso studio proposto dall'ODV competente.</p>

Per tutte le altre condizioni relative a mantenimento e rinnovo si rimanda al Regolamento Generale CEPAS (RG01 – par. 2.5, 2.7).

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE PER LA QUALITA' – TECNICO DELLA QUALITA', SPECIALISTA DELLA QUALITA' e MANAGER DELLA QUALITA'	SCH173 Rev. 0 Pag. 7 di 8
--------------	--	---------------------------------

11. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

CEPAS ha il diritto di sospendere, ritirare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto, al verificarsi di una o più delle condizioni riportate di seguito.

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, di ritiro o di annullamento della certificazione, la persona certificata deve sospendere l'utilizzo del certificato, restituendolo a CEPAS.

Sospensione	<p>La certificazione può essere sospesa, per un periodo massimo di 6 mesi, verificandosi una o più di queste condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - violazione di quanto previsto al par. 10; - gravi carenze nell'attività svolta dalla persona certificata, in seguito a reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive; - uso scorretto o ingannevole della certificazione CEPAS; - inadempimento degli obblighi contrattuali di tipo economico assunti per l'iscrizione, lo svolgimento degli esami e il mantenimento del certificato; - richiesta da parte della persona certificata.
Revoca	<p>La certificazione può essere revocata, verificandosi una o più di queste condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualora persistano le condizioni che hanno causato la sospensione, nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione. - qualora la gravità del comportamento della persona certificata, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine CEPAS con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti della persona certificata.
Annullamento	<p>La certificazione può inoltre essere annullata da CEPAS nel caso in cui la persona certificata faccia espressa richiesta di interrompere il rapporto contrattuale in corso e la comunicazione di disdetta pervenga almeno 3 mesi prima della scadenza annuale.</p> <p>La mancata comunicazione di rinuncia nel termine dei 3 mesi prima della data di scadenza annuale non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.</p>

CEPAS notifica alla persona certificata le ragioni del provvedimento di sospensione, ritiro o annullamento della certificazione, definendo se applicabile le azioni necessarie a riattivare il certificato e indicano termini e condizioni per l'utilizzo della certificazione.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la risoluzione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a CEPAS il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso; a tal proposito si veda il regolamento generale RG01.

La persona certificata può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito dalle procedure consultabili sul sito www.cepas.it.

12. RECLAMI E RICORSI

CEPAS tratta i reclami e i ricorsi sulle proprie decisioni in merito alla certificazione in accordo agli art. 4 e 5 del Regolamento Generale (RG01) pubblicato sul sito www.cepas.it e che prevedono:

- l'obbligo di registrare e trattare ciascun reclamo o ricorso, confermando al reclamante o ricorrente il ricevimento dello stesso entro tempi stabili,
- l'avvio di un'istruttoria specifica
- la comunicazione della decisione finale al reclamante o ricorrente
- l'adozione, se necessaria, di ogni azione correttiva nel caso il ricorso o il reclamo abbia segnalato una carenza da parte di CEPAS.

Nel caso di reclamo relativo a una persona certificata, la decisione finale può prevedere l'avvio di opportune verifiche presso il cliente. Gli esiti di tali verifiche sono comunicati al reclamante, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

In caso di ricorsi, i costi relativi al ricorso sono a carico di CEPAS se questo è accolto e del ricorrente se il ricorso è respinto.

Per qualunque controversia fra una parte interessata e CEPAS che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso al Foro competente di Milano.

CEPAS	SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELL'AMBITO DELLA GESTIONE PER LA QUALITA' – TECNICO DELLA QUALITA', SPECIALISTA DELLA QUALITA' e MANAGER DELLA QUALITA'	SCH173 Rev. 0 Pag. 8 di 8
--------------	--	---------------------------------

13. REGOLAMENTO GENERALE PER IL RILASCIO E IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE/QUALIFICA DELLE FIGURE PROFESSIONALI, CODICE DEONTOLOGICO E PRESCRIZIONI PER L'USO DEL CERTIFICATO E MARCHIO CEPAS

Le persone certificate e/o in iter di certificazione si impegnano a rispettare il Regolamento generale per il rilascio e il mantenimento della certificazione/qualifica delle figure professionali CEPAS (RG01), il Codice deontologico CEPAS (CD01) e le Prescrizioni per l'uso del certificato e marchio CEPAS (MC01), pubblicati su www.cepas.it.

La certificazione può essere comunicata dalla persona certificata sulla propria carta stampata personale o nel sito personale con il solo riferimento al numero del certificato accompagnato dal nome "CEPAS".

L'uso del marchio CEPAS non è consentito.

ALLEGATO 1

ARGOMENTI DELL'ESAME di CERTIFICAZIONE

Gli argomenti d'esame vertono sulla verifica delle conoscenze e abilità di cui ai punti 5.2 per Quality Operator, 5.3 per Quality Specialist, 5.4. per Quality Manager della Norma UNI 11889.

ALLEGATO 2

PROFILO DELL'ESAMINATORE

Requisiti minimi

È necessario assicurare la competenza della commissione d'esame: almeno uno degli esaminatori deve essere in possesso della certificazione per il livello professionale apicale (Quality Manager)

Per i primi 4 anni di operatività, in caso di sostituzione di un membro della Commissione d'esame in possesso della suddetta certificazione, CEPAS potrà avvalersi di un "Grandparent" che possieda i seguenti requisiti:

- conoscenza delle regole e criteri definiti dall'OdC per l'esame di certificazione, in conformità della UNI CEI EN ISO/IEC 17024;
- competenza maturata a seguito di esperienze lavorative di almeno 6 anni, nell'ambito della gestione per la qualità.