



## SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

Profilo Professionale:  
**Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.**

Descrizione della revisione: 00	Prima emissione:
------------------------------------	------------------

**SOMMARIO**

<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
2.1	Descrizione sintetica del profilo .....	3
2.2	Compiti correlati al profilo dell'Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.....	4
2.3	Livello di competenze .....	5
<b>3</b>	<b>DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>CODICE DEONTOLOGICO .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>COMUNICAZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>SCHEMA DI CERTIFICAZIONE .....</b>	<b>6</b>
6.1	Requisiti Idoneità .....	6
6.2	Requisiti di Ingresso.....	6
<b>7</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI, SCIENTIFICI, REGOLAMENTATORI, COGENTI.....</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....</b>	<b>6</b>
8.1	Domanda di Certificazione.....	7
8.2	Analisi Requisiti.....	7
8.3	Esame di Certificazione .....	7
<b>9</b>	<b>PROVE D'ESAME.....</b>	<b>9</b>
9.1	Sequenza e Durata delle prove in minuti.....	9
9.2	Delibera della certificazione .....	11
9.3	Certificato .....	11
9.4	Uso del Marchio .....	11
9.5	Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro.....	12
<b>10</b>	<b>SORVEGLIANZA E RINNOVO .....</b>	<b>12</b>
10.1	Requisiti per il Mantenimento della certificazione.....	12
10.2	Requisiti per il rinnovo della certificazione.....	13
<b>11</b>	<b>SANZIONI.....</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>SUBENTRO AD ALTRO ENTE .....</b>	<b>14</b>
<b>13</b>	<b>RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA .....</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>RICORSI E RECLAMI .....</b>	<b>14</b>
14.1	Reclami .....	14
14.2	Ricorsi .....	14
14.3	Contenziosi .....	15

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo di questa procedura è descrivere tutte le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione **Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.**

La presente procedura si applica alle attività di certificazione delle professioni per lo schema **Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.** e ne definisce, in maniera completa e dettagliata, i requisiti, il processo di certificazione, il rilascio della certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, le modalità e le prassi per il mantenimento/rinnovo della certificazione con le relative tariffe; la procedura dettagliata, inoltre, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

In particolare, lo Schema definisce univocamente:

- Descrizione del profilo professionale
- Elenco delle evidenze che il candidato deve produrre a soddisfazione dei requisiti
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- Codice Deontologico
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove)
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione
- Le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

## 2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

### **Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.**

#### **2.1 Descrizione sintetica del profilo**

L' **Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.** è un tecnico esperto in vari ambiti della tecnologia che coadiuva il Provider ECM nella scelta, l'allestimento e l'operatività di tutti gli apparati e le infrastrutture tecnologiche necessarie alla conduzione del corso ECM come progettato in collaborazione col Referente Scientifico.

Deve avere prevalentemente competenze informatiche sia sulla scelta e configurazione dell'Hardware che nella scelta, installazione e configurazione dei software (con particolare riferimento alle piattaforme di e-learning e software affini utilizzabili con finalità didattiche), è colui che assicura al provider ECM una assistenza diretta e continuativa tale da garantire il pronto intervento e la soluzione di eventuali problemi nella conduzione del corso, sollevando il Provider ECM da tutte quelle incombenze tecnologiche che, data la loro natura specialistica, potrebbero esulare dalle sue competenze.

Può operare nella struttura di un Provider ECM come dipendente, libero professionista o più in generale, come subfornitore, il suo perimetro di azione riguarda il supporto al Provider ECM in tutti gli ambiti nei quali dispositivi, apparati, processi tecnologici o interventi tecnici sono connessi a tutto il ciclo di vita del processo formativo e alla gestione della circolazione e sicurezza delle informazioni trattate dal Provider in ottemperanza alla Normativa AGENAS.

### **Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.:**

- È il referente tecnologico del Provider
- È il riferimento operativo per i processi tecnici
- Coordina il gruppo dei tecnici che allestiscono, conducono e mantengono la struttura tecnologica sulla quale si appoggia il corso ECM
- Effettua assistenza in remoto
- È l'interprete e il promotore di soluzioni tecnologiche appropriate per il percorso formativo proposto;
- Gestisce e configura le infrastrutture tecnologiche del sito che ospita l'attività formativa

- Nella formazione a distanza configura, gestisce e manutiene la piattaforma di e-learning
- Interagisce con l'**Esperto di Processi Formativi ECM** per la determinazione e la scelta delle soluzioni tecnologiche più appropriate alle tipologie di processo formativo da erogare
- Supporta l'**Esperto di Processi Formativi ECM** per soddisfare i requisiti del regolamento AGENAS riguardo la piattaforma di e-learning e le altre soluzioni tecnologiche
- Nella formazione a distanza configura e gestisce le attività tecniche che permettono la conduzione delle verifiche garantendo le condizioni per un loro corretto svolgimento
- Supporta il Provider e il Referente Scientifico nella definizione degli strumenti utilizzabili nel corso;
- Laddove possibile produce la documentazione di ritorno sull'uso delle attrezzature
- Eseguisce la manutenzione ordinaria degli apparati e dei sistemi di simulazione dei processi formativi
- Installa e configura gli apparati e i sistemi di simulazione

In questo processo la certificazione dell'**Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.** si pone come strumento di garanzia verso il mercato e tutti gli stakeholders coinvolti affermando che i professionisti certificati soddisfano i requisiti del profilo professionale definito.

La Certificazione dell'**Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.** è una certificazione di Competenza che riconosce il percorso professionale maturato e conseguito dal professionista, il quale, operando sia in ambito subordinato che indipendente, determina una "expertise" riconosciuta da un'analisi di terza parte attraverso la valutazione di conformità di un Ente accreditato imparziale, indipendente e non-autoreferenziale.

Il valore aggiunto di tale "*Certificazione Professionale*", rispetto a qualsiasi altra forma di attestazione, è garantito dalla vigilanza a cui è sottoposto l'Ente di Certificazione che la eroga e dal valore dei requisiti strutturati in "norme-prassi" di riferimento o schema di certificazione proprietario.

## 2.2 Compiti correlati al profilo dell'**Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.**

**Livello Base:** conosce ed è in grado di assegnare compiti agli specialisti ma non approfondisce

**Livello Intermedio:** conosce e opera in maniera autonoma

**Livello Avanzato:** conosce, opera e agisce in autonomia - risolve i problemi

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
<p><b>Livello Base:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installa e configura gli apparati informatici (PC, Tablet, Audio)</li> <li>• Gestisce le configurazioni e la parametrizzazione degli apparati e delle infrastrutture informatiche e di telecomunicazione</li> <li>• Collabora con gli esperti di funzione (scientifico, metodologico)</li> <li>• Gestisce la piattaforma per le Comunicazioni telefoniche e informatiche</li> </ul> <p style="background-color: #ffff00;"><b>Livello Intermedio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eseguisce tutte le procedure per la salvaguardia delle informazioni</li> <li>• Garantisce la conservazione e l'integrità della documentazione (backup informatici)</li> <li>• Addestra il personale operativo di ausilio all'erogazione del corso</li> <li>• Addestra il personale docente sull'uso delle apparecchiature tecnologiche</li> <li>• Supporta il personale del Provider sulle registrazioni pertinenti agli interventi scientifici dei docenti</li> <li>• Supporta i tecnici specialisti nella soluzione dei problemi</li> </ul> <p style="background-color: #ffff00;"><b>Livello Avanzato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configura, parametrizza, manutiene e installa i simulatori</li> <li>• Gestisce la piattaforma di e-learning</li> <li>• Gestisce le FAD e il servizio di Help Desk</li> </ul>	<p><b>Livello Base:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodi di progettazione e di conduzione della formazione</li> <li>• Generalità sul contesto medico-sanitario</li> <li>• Metodi didattici a distanza</li> <li>• Metodi di valutazione della formazione</li> <li>• Requisiti generali della Normativa AGENAS in relazione alle infrastrutture tecnologiche</li> <li>• Principi base della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e delle sue applicazioni</li> </ul> <p style="background-color: #ffff00;"><b>Livello Intermedio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi operativi Windows e MacOS</li> </ul> <p style="background-color: #ffff00;"><b>Livello Avanzato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piattaforme e applicativi di e-learning</li> <li>• Uso dei sistemi di archiviazione cartacei ed informatici presenti;</li> <li>• Uso, parametrizzazione e manutenzione di strumenti di simulazione</li> <li>• Sistemi di comunicazione tramite web</li> </ul>	<p><b>Livello Base:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del lavoro di gruppo</li> </ul> <p style="background-color: #ffff00;"><b>Livello Intermedio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione delle configurazioni e delle parametrizzazioni degli apparati e delle infrastrutture informatiche e di telecomunicazione</li> <li>• Gestione, configurazione, parametrizzazione, manutenzione e installazione dei simulatori</li> <li>• Gestione dei rapporti con i referenti (scientifici, specialistici, eventuale segreteria organizzativa)</li> <li>• Gestione ed uso dell'ambiente "Office – Windows"</li> <li>• Organizzazione dei sistemi multi-tecnologici</li> </ul> <p style="background-color: #ffff00;"><b>Livello Avanzato:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione della piattaforma di e-learning</li> <li>• Gestione della installazione e della configurazione degli apparati informatici (PC, Tablet, Audio)</li> <li>• Gestione delle Comunicazioni</li> </ul>

### 2.3 Livello di competenze

I livelli indicati per la definizione delle competenze sono stabiliti nel quadro (estratto EQF)

LIVELLO EQF	CICLI EU	LIVELLO INDICATIVO DI FORMAZIONE FORMALE	SISTEMA ITALIANO
8	III ciclo	Dottorato PHD (Higher Education)	Dottorato di ricerca o equivalente
7		Laurea Magistrale/Master Universitario (Higher Education)	Laurea quinquennale o equivalente
6		Laurea/Bachelor (Higher Education)	Laurea triennale o equivalente
5	II ciclo	Istruzione Tecnica Superiore (Further Education)	Uscita da corsi post-diploma (IFTS)
4		Istruzione Secondaria (Secondary School)	Uscita dall'intero ciclo delle superiori
3	I ciclo	Istruzione Secondaria Primo Grado (Italy)	Uscita dal II° biennio delle superiori

L'inquadramento della professione per l'**Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.**, come da EQF, deve essere: minimo 5/6 in base all'esperienza professionale

## 3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

DOCUMENTO	ORIGINE	ENTE EMITTENTE	DESCRIZIONE
<b>P_015</b>	Interna	SA CERTIFICATION	Schema di Certificazione
<b>D012</b>	Interna	SA CERTIFICATION	Tariffario
<b>D011</b>	Interna	SA CERTIFICATION	Codice deontologico
<b>M011</b>	Interna	SA CERTIFICATION	Domanda di certificazione

## 4 CODICE DEONTOLOGICO

Il professionista certificato deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico consegnato da SA CERTIFICATION all'atto della domanda di certificazione, in aggiunta a quello che già rispetta come professionista.

## 5 COMUNICAZIONE

Le informazioni e le comunicazioni da e verso il candidato (o il professionista certificato) avvengono attraverso i canali indicati nella scheda anagrafica, nella quale il candidato è chiamato a validare i suoi riferimenti. In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica, all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa all'indirizzo di posta segnalato.

Il professionista certificato che decidesse di **non mantenere o rinnovare** la certificazione dovrà darne comunicazione per raccomandata **all'indirizzo della sede dell'Ente di Certificazione** o per posta certificata **all'indirizzo sa-certification@pec.it** almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del **mantenimento/rinnovo** della certificazione, **in caso contrario verrà richiesto regolarmente il pagamento della quota prevista per l'anno in corso**

Tutte le comunicazioni e le prove d'esame sono svolte in italiano e il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale.

## 6 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

### 6.1 Requisiti Idoneità

Non ci sono elementi specifici che determinano l'idoneità dei candidati.  
Nel rispetto della Privacy viene richiesto al candidato di esprimere particolari esigenze riguardo la conduzione esami (es. carenza nella deambulazione) in modo da garantire l'accesso alle sedi d'esame.

### 6.2 Requisiti di Ingresso

Per poter accedere al percorso di certificazione il candidato che aspira al titolo di: **Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.**: deve possedere i seguenti requisiti Formale, Non Formale e Informale:

<b>TITOLO DI STUDIO:</b> Requisito Formale	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Diploma di scuola media superiore ad indirizzo Tecnico</b></li> </ul> <p><i>In alternativa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Età minima 20 anni e 2 anni di lavoro continuativo, documentato, in un ruolo tecnico/tecnologico</b></li> </ul>
<b>FORMAZIONE SPECIFICA:</b> Requisito Non Formale	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Corso di formazione di 30 ore sulle conoscenze specifiche della figura professionale, qualificato da un Ente di Certificazione delle Professioni accreditato sulla UNI EN ISO 17024:2012.</b></li> </ul> <p><i>In alternativa:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Superamento di un test di ammissione sulle conoscenze della figura professionale (da remoto)</b></li> </ul>
<b>ESPERIENZA PROFESSIONALE SPECIFICA DEL PROFILO:</b> Requisito Informale	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>3 anni di lavoro continuativo, documentato, in un ruolo tecnico con la documentazione di competenza sugli ambiti Informatico, Piattaforme di e-learning, apparati di simulazione per la medicina.</b></li> </ul>

## 7 RIFERIMENTI NORMATIVI, SCIENTIFICI, REGOLAMENTATORI, COGENTI

- Regolamenti sul trattamento dei dati
- Regolamenti sulla privacy
- Norma UNI EN ISO 9001:2015

## 8 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

ATTIVITÀ	ESECUTORE	OUTPUT
<b>Domanda di certificazione</b>	Candidato	<b>M011_Domanda</b> Certificazione <b>M015_Dichiarazione</b> affidabilità giuridica ai sensi DPR 445
<b>Analisi Requisiti</b>	Back Office	<b>SA_20_APECM</b> (Nome Schema)
<b>ESAME</b>	Esaminatori/Commis sari	Prove d'esame <b>M019_Foglio</b> risposte
<b>Delibera della certificazione</b>	Comitato di delibera	<b>SA_20_APECM</b> (Nome Schema) Certificato
<b>Emissione certificato</b>	COO	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro
<b>Aggiornamento Registro Ente di accreditamento</b>	COO	Comunicazione ente accreditante

## 8.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa e la modulistica da compilare accedendo al sito [www.sa-certification.it](http://www.sa-certification.it) o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con il coordinamento operativo.

Il presente schema è disponibile sul sito insieme al tariffario corrente.

La domanda di certificazione deve essere inviata con le firme in originale, può essere anticipata tramite fax o mail per ragioni di urgenza.

La domanda compilata nel modulo M011 ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a SA CERTIFICATION e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nello schema di riferimento, nella scheda del profilo specifico prescelto e nei documenti eventualmente in essi citati.

La domanda di certificazione contiene l'informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da SA CERTIFICATION, secondo la documentazione reperibile sul sito. Il candidato si impegna con la domanda di iscrizione a mantenere riservate tutte le informazioni e i materiali ricevuti durante le prove d'esame. S'impegna altresì a non divulgare notizie o informazioni inerenti le prove, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

In allegato alla domanda di iscrizione all'esame, il candidato dovrà inviare a SA CERTIFICATION i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato e sottoscritto ai sensi del DPR 445/2000; e del Regolamento UE 2016/679 -GDPR
- Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza e formazione;
- Autocertificazione affidabilità giuridica, M015;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (come da tariffario in vigore);

Il coordinamento operativo SA CERTIFICATION darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare.

L'iscrizione si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti indicati nel tariffario effettuati.

## 8.2 Analisi Requisiti

Il coordinamento operativo di SA CERTIFICATION verifica il possesso dei requisiti di accesso all'esame mediante l'analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne verifica la completezza e la congruenza, i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo analisi fascicolo M014.

In caso di dubbi, si confronta con la commissione di esame o con un rappresentante del Comitato di Schema.

Qualunque sia l'esito dell'analisi dei requisiti, il corrispettivo indicato nel tariffario per l'iscrizione e l'analisi requisiti resta ad appannaggio di SA CERTIFICATION.

## 8.3 Esame di Certificazione

L'iscrizione alla sessione d'esame è rappresentata dalla presentazione della domanda di certificazione, insieme alle evidenze esaurienti e al pagamento delle tariffe.

Una volta fissata la data della sessione di esame, il coordinamento operativo comunica, con congruo anticipo, per iscritto a tutti i candidati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale riacquiescenza motivata dei commissari incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

SA Certification accetta il recesso senza oneri se comunicato tramite raccomandata o PEC alla segreteria dell'ente almeno 10 gg/lavorativi prima della data dell'esame o almeno 3 mesi prima della scadenza del certificato.

In tal caso le quote eventualmente versate saranno restituite a meno del 10% trattenuto per diritti di segreteria.

Comunicazioni di recesso pervenute tra 9 gg/l e 5 gg/lavorativi prima della data dell'esame daranno luogo ad una trattenuta del 70% della quota versata, la mancata partecipazione all'esame senza tempestiva comunicazione nei termini indicati comporta l'addebito dell'intera quota versata senza diritto ad alcun rimborso.

### 8.3.1 Gestione Riservatezza

Il candidato si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di SA CERTIFICATION.

Il candidato che divulghi tutto o in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposto alla sanzione dell'immediata interruzione del processo di certificazione unito al divieto di presentazione di nuova domanda per tre anni dalla precedente.

Tutta la documentazione prodotta dal candidato insieme ai risultati del processo di valutazione e agli esiti delle prove d'esame sono sottoposti al vincolo di riservatezza che viene espletato secondo le procedure di gestione della Privacy di SA CERTIFICATION in ottemperanza agli aggiornamenti introdotti dal GDPR.

### **8.3.2 Commissione d'esame e eventuali Osservatori**

La commissione d'esame è selezionata dal Direttore di Certificazione e ne fanno parte esperti professionali qualificati da SA CERTIFICATION e inseriti in apposito albo: sono i Commissari/Esaminatori.

I Commissari/Esaminatori sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitto di interesse.

Nel caso in cui un Commissario rilevi da incarico, l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse, con uno o più candidati, deve astenersi dall'esame e provvedere immediatamente a segnalarlo alla Direzione che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

Per quanto concerne l'esame per **Esperto di Applicazioni Tecnologiche nei corsi E.C.M.**, la Commissione di esame sarà costituita da almeno 1 commissario ogni 10 candidati come numero massimo, in caso di numero di candidati superiore si procederà ad aumentare il numero degli esaminatori o definire un'altra data di esame.

In caso di commissioni costituite da più di un Commissario, viene eletto un Presidente, nel caso di un unico Commissario, questi ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente. Il Presidente ha la responsabilità di garantire il corretto svolgimento e verbalizzazione dell'esame.

In caso di numero esiguo (pari o inferiore a 10) di candidati nella stessa sessione, è facoltà del Direttore della Certificazione assegnare il ruolo del Presidente al Commissario nella stessa persona, previa valutazione del possesso dei requisiti di competenza da parte del Commissario in relazione al profilo professionale cui si candidano i candidati della sessione.

Il Direttore Generale o altro personale SA CERTIFICATION da questi nominato, ha diritto ad assistere come osservatore alle prove di esame. Stesso diritto mantengono eventuali rappresentanti dell'Ente di accreditamento, che possono presenziare ai fini del controllo del corretto operato di SA CERTIFICATION.

### **8.3.3 Criteri di qualificazione degli esaminatori**

Gli Esaminatori sono scelti fra professionisti certificati nel profilo o tra coloro, dipendenti o professionisti, abbiano almeno 5 anni di esperienza nel ruolo ed abbiano superato il corso di formazione per la conduzione esami di certificazione di 4 ore.



## 9 PROVE D'ESAME

TIPOLOGIA	PROVA IN PRESENZA	PROVA IN REMOTO
<p><b>PROVA SCRITTA</b> <i>Verifica delle conoscenze</i></p> <p>Le domande della prova teorica scritta sono a risposta chiusa con 4 alternative, di cui una sola esatta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte.</p> <p>Al candidato vengono sottoposte come minimo <b>25 domande</b> e deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale un punto quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.</p> <p>La sufficienza viene raggiunta totalizzando il 70% di risposte corrette.</p>	<p><b>Test a risposte multiple</b></p>	<p><b>Test a risposte multiple su piattaforma di E-learning</b></p>
<p><b>PROVA PRATICA</b> <i>Verifica Abilità e Competenze</i></p> <p><i>Fase 1: Prendere visione del corso con il codice ECM fornito</i> <i>Fase 2: Domande sulle informazioni rilevate dall'accesso al corso</i> <i>Fase 3: Verifica delle scelte tecnologiche da usare nel corso proposto</i></p> <p><i>La prova viene considerata superata se i commissari rilevano una sequenza dove non sono presenti incongruenze procedurali (sia operative che regolamentatorie nei confronti di AGENAS)</i></p>	<p><b>Uso del portale AGENAS e scelta delle tecnologie applicabili</b></p>	<p><b>Uso del portale AGENAS e scelta delle tecnologie applicabili</b></p>
<p><b>PROVA ORALE</b></p> <p>Il colloquio deve basarsi su almeno 3 domande preparate dagli esaminatori, con l'obiettivo di valutare la competenza del candidato su vari ambiti tecnologici.</p> <p>Il tempo concesso per la prova è di 15-20 min.</p> <p>L'insieme delle prove deve dare una ragionevole copertura dell'insieme delle competenze che afferiscono alla professione.</p> <p>La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte (riportata in <b>Tab. 1</b>). La commissione valuta le risposte del candidato sulla indicazione definita dalla griglia di riferimento.</p> <p>La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 70% di risposte corrette.</p>	<p>Colloquio individuale</p> <p><b>Approfondimento del progetto eseguito nella prova pratica e verifica delle competenze</b></p>	<p>Colloquio individuale su piattaforma di video-conferenza</p> <p><b>Approfondimento del progetto eseguito nella prova pratica e verifica delle competenze (su piattaforma di e-learning)</b></p>

### 9.1 Sequenza e Durata delle prove in minuti

TIPOLOGIA	Esperto
PROVA SCRITTA	30
PROVA PRATICA	40
PROVA ORALE	20

La commissione può modificare la sequenza delle prove purché la prova orale risulti comunque l'ultima.

Il Presidente incaricato garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, prima dell'inizio della sessione, verifica gli ambienti nel quale si svolgerà l'esame per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

I candidati vengono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e in modo che le prove scritte e orali possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono fornire alla segreteria notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, il Commissario Incaricato determina le eventuali misure di intervento.

**Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove**

ORARIO	ATTIVITÀ
<b>9.00</b>	Identificazione candidati, registrazione.
<b>10.00</b>	Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, Procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni relative a comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle Persone durante lo svolgimento delle prove.
<b>10.30</b>	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta a risposte chiuse
<b>11.30</b>	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta su casi di studio
<b>12.30</b>	Correzione degli elaborati e preparazione calendario prove orali
<b>13.30</b>	Pausa ristoro
<b>14.00</b>	Avvio prove orali
<b>18.30</b>	Redazione Verbale finale

**9.1.1 Identificazione candidati**

Il coordinamento operativo di SA CERTIFICATION provvede a consegnare la lista degli iscritti alle prove d'esame al Presidente della commissione.

L'identificazione dei partecipanti avviene attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, non sono ammessi tesserini di associazioni o altri documenti non esplicitamente classificati come documenti di identità.

Le prove sono in Italiano con l'utilizzo di termini provenienti da altre lingue di consolidata introduzione nel linguaggio comune scientifico, a meno di precisi accordi preventivi con il coordinamento operativo, che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al candidato su indicazione della Direzione Certificazione.

**9.1.2 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili**

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultabile alcun documento scritto o elettronico, dispositivi quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione.

I Candidati che dovessero contravvenire a tali regole potranno essere immediatamente allontanati dall'aula con annullamento della prova d'esame.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Nel caso in cui siano previste attrezzature, queste in base alla ISO 17024 punto 9.3.4 devono essere, ove previsto, verificate e tarate.

**Tab.1 - Tabella valutazione prova orale**

VALORE	AMBITO	GIUDIZIO
<b>0-29</b>	<b>Comprensione domanda</b>	Il candidato non ha compreso la domanda
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
<b>30-49</b>	<b>Comprensione domanda</b>	Il candidato ha compreso parzialmente la domanda
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
<b>50-69</b>	<b>Comprensione domanda</b>	Il candidato ha compreso la domanda
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il candidato mostra una certa padronanza dell'argomento ma non ancora sufficiente
<b>70-89</b>	<b>Comprensione domanda</b>	Il candidato ha compreso pienamente la domanda

VALORE	AMBITO	GIUDIZIO
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta è completa ma non dettagliata. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
<b>90-100</b>	<b>Comprensione domanda</b>	Il candidato ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	<b>Appropriatezza risposta</b>	La risposta è completa e dettagliata. Il candidato mostra ottima padronanza dell'argomento.

### Valutazione Complessiva delle prove

Tutte le prove d'esame devono essere superate ciascuna con la percentuale-punteggio di almeno il 70%. Al termine della valutazione complessiva del candidato, la commissione lo informa dell'esito dell'esame, ricordando che se l'esito è risultato positivo, la delibera di certificazione finale spetta al comitato di delibera SA CERTIFICATION. Il candidato è chiamato a firmare nel modulo *MO17 Identificazione candidati* per avvenuta comunicazione dell'esito dell'esame (se esame svolto in presenza).

I candidati che non avessero superato l'esame o fossero stati assenti seppur iscritti, possono ripetere l'esame una prima volta gratuitamente e una seconda volta con il pagamento della sola tariffa corrispondente allo svolgimento delle prove.

In ogni caso le prove devono essere superate entro un arco di tempo non superiore a 6 mesi.

#### 9.1.3 Redazione Verbale

Eseguite le valutazioni complessive la commissione redige il verbale sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti e qualificanti dello svolgimento e dei risultati dell'esame.

È obbligatorio che la commissione riporti il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione dei candidati che hanno sostenuto l'esame, oltre ai componenti della commissione, sottoscrittori del verbale, e alle informazioni riguardanti logistica e segnalazioni.

La commissione deve consegnare la documentazione d'esame al coordinamento operativo entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

### 9.2 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.

Il back office operativo aggiorna l'elenco dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica nel sito [www.sa-certification.it](http://www.sa-certification.it) dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento per gli schemi accreditati. La data di emissione del certificato, che determina l'inizio del periodo di validità, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera da parte del comitato.

### 9.3 Certificato

Il back office operativo prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal Candidato nella propria scheda di iscrizione.

Su richiesta e dove lo schema lo preveda il candidato può ricevere il certificato in forma tesserino ed il timbro con gli estremi della certificazione, il costo relativo a questi servizi aggiuntivi è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. riferimenti di SA CERTIFICATION;
2. il nome e cognome della persona certificata;
3. il numero identificativo del certificato;
4. il riferimento allo schema di certificazione e alla normativa di riferimento;
5. la data di emissione della certificazione;
6. la data di ultima modifica e la data di scadenza del certificato.

### 9.4 Uso del Marchio

Terminato positivamente l'iter di certificazione, al professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione SA CERTIFICATION.

Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, del timbro, ove richiesto e del tesserino plastificato.

Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento può comportare (in base alla gravità e reiterazione della infrazione), la sospensione o revoca della certificazione rilasciata e quindi dell'utilizzo del marchio. Tale decisione viene comunicata per iscritto all'Utilizzatore medesimo.

Si riportano a seguire le regole del marchio e del suo corretto utilizzo:

1. Il marchio è di proprietà di SA CERTIFICATION, che ne concede l'uso all'Utilizzatore;
2. La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi;
3. In caso di dubbi circa il corretto uso del marchio, l'Utilizzatore dovrà contattare SA CERTIFICATION per un parere ed una valutazione formale dei casi specifici;
4. Il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e garanzia di leggibilità.
5. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome dell'Utilizzatore.
6. Il Marchio di Certificazione può essere usato in:
  - 6.1. -Biglietti da visita;
  - 6.2. -Carta da Lettere;
  - 6.3. -Targhe;
  - 6.4. -Siti Internet
7. Il marchio deve essere sempre utilizzato congiuntamente al nome dell'Utilizzatore, non può essere mai associato ad un nome di società, persone giuridiche o acronimi afferenti a studi professionali, bensì solo ed esclusivamente a persona fisica, eventualmente abbinato od in connubio al titolo di studio e comunque in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale;
8. Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sul suo effettivo campo di applicazione. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che SA CERTIFICATION ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema in oggetto;
9. L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso o revocato (su decisione di SA CERTIFICATION) automaticamente a seguito di provvedimenti sospensione o revoca o alla scadenza naturale della certificazione;
10. In caso di reclami da parte di terzi sull'uso del marchio, analizzati e verificati gli estremi della contestazione, vengono valutata le azioni da intraprendere e le eventuali sanzioni da comminare. Tutte le attività sono svolte in ottemperanza ai requisiti della procedura ricorsi e reclami di SA CERTIFICATION.

## **9.5 Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro**

Il certificato ove è riportato il Logo SA CERTIFICATION viene consegnato all'Utilizzatore del Marchio sia in formato elettronico sia in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni. Non è possibile un riporto parziale sia in termini grafici sia di contenuto.

Il certificato può essere pubblicato sia in modo cartaceo sia in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona non ad uno studio od a una società.

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. Non vi deve essere rischio che il certificato, riferito al professionista, venga confuso od associato alla certificazione di una società o studio di professionisti od altra entità diversa dal singolo professionista.

Nel caso in cui il professionista sia socio o proprietario o dipendente o collaboratore di una società o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

Il tesserino plastificato, ove è riportato il Logo SA CERTIFICATION viene consegnato, se richiesto come servizio aggiuntivo, all'Utilizzatore insieme al Certificato. Le informazioni contenute nel tesserino sono quelle definite nello schema di certificazione di riferimento.

Il timbro viene fornito, a pagamento, solo su richiesta da parte dell'Utilizzatore e non può essere riprodotto se non esattamente come fornito. Il timbro non riporta logo o marchio ma le informazioni di certificazione del singolo professionista. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o del ritiro della certificazione, il Timbro deve essere distrutto o restituito a SA CERTIFICATION e ne è vietato l'utilizzo

## **10 SORVEGLIANZA E RINNOVO**

### **10.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione**

Annualmente il professionista certificato deve produrre e trasmettere a SA CERTIFICATION il modulo di Autodichiarazione per mantenimento M022 *Mantenimento e Rinnovo* le seguenti evidenze:

- Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale conseguito con la partecipazione a corsi di formazione negli ambiti pertinenti il profilo, per un totale di **20 ore annue**;
- Evidenza di continuità professionale nel settore; (ad esempio ricevute o fatture di prestazioni erogate, contratti con strutture per le quali si svolge la professione, tariffari o locandine di promozione, registro dei trattamenti, agenda con indicazione dei clienti; il tutto nel rispetto della privacy)
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti;
- Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema.

Inoltre, ai fini del mantenimento della certificazione il professionista non deve aver ricevuto da SA CERTIFICATION nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

Le evidenze che il professionista deve produrre per confermare il mantenimento dei requisiti di certificazione potranno essere prodotte con un'autodichiarazione ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000, in tal caso le evidenze potranno essere verificate da personale SA CERTIFICATION debitamente incaricati al controllo della documentazione professionale.

Come evidenze dei crediti formativi richiesti saranno ritenute valide anche le dichiarazioni rilasciate dalle Associazioni Professionali del settore, che operano conformemente a quanto previsto dalla legge 4 del 14/01/2013 e risultano iscritte nell'apposito elenco delle associazioni delle professioni non regolamentate, pubblicato dal Ministero della Giustizia.

## 10.2 Requisiti per il rinnovo della certificazione

La durata della certificazione è stabilita in **3 (tre) anni** dalla data di delibera del certificato.

Per il rinnovo della certificazione, il professionista è tenuto a produrre:

- Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale conseguito con la partecipazione a corsi di formazione negli ambiti pertinenti il profilo, per un totale di 60 ore nel triennio;
- Evidenza di continuità professionale nel settore. Nel caso in cui l'iter di mantenimento della certificazione, durante i 3 anni di certificazione, abbia presentato delle carenze oggettive, la persona certificata dovrà sostenere nuovamente il solo esame orale seguendo i criteri adottati per la prova orale di prima certificazione.
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti;
- Corretto pagamento delle quote previste dal tariffario

Il professionista certificato che decida di non rinnovare la certificazione deve darne comunicazione per raccomandata o per posta certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza della certificazione (indicata nel certificato), per ulteriori dettagli far riferimento al M011-Domanda di Certificazione.

Se nel periodo di validità della certificazione, mutate condizioni del contesto lavorativo, professionale o normativo impongono una revisione del profilo professionale, la Direzione Certificazione comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento della certificazione.

## 11 SANZIONI

Per il mantenimento della certificazione, il professionista certificato deve esercitare la propria professione nel rispetto del codice deontologico e deve soddisfare i requisiti stabiliti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione.

Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale in modo onesto retto e probato possono generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato. Cause delle sanzioni possono essere:

- 1) Reclamo non correttamente risolto, attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
- 2) Perdita dei requisiti per il mantenimento/rinnovo;
- 3) Mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 4) Mancato pagamento delle quote di iscrizione, mantenimento e rinnovo;
- 5) Errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione/certificato/tesserino o timbro.

Il Direttore Certificazione del personale, vagliata la documentazione prodotta e verificata l'oggettiva responsabilità, decide i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, le sanzioni sono comminate in misura della gravità dell'evento scatenante. A tale decisione il professionista certificato può presentare ricorso, secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato il professionista si impegna a non utilizzare il marchio di certificazione, a non pubblicizzare la propria certificazione e a riconsegnare il tesserino-certificato ed il timbro, se in suo possesso.

La certificazione viene revocata anche in caso di formale rinuncia da parte dell'iscritto con lettera raccomandata o mail certificata entro tre mesi prima della scadenza.

## **12 SUBENTRO AD ALTRO ENTE**

Non è consentito il trasferimento di certificazioni di personale da un organismo di certificazione non accreditato. Pertanto, in caso di richiesta di un candidato in possesso di certificazione rilasciata da altro ente di certificazione non accreditato, l'iter di certificazione da applicare sarà quello completo descritto ai precedenti paragrafi, senza alcuna semplificazione.

## **13 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA**

Periodicamente, con cadenza almeno triennale, il Comitato di Schema rivede la documentazione di schema per verificarne la corrispondenza alle normative, leggi, prassi professionali per garantire la validità delle specifiche professionali.

Il Comitato di Schema vigila sull'uso delle prove d'esame garantendo una adeguata varietà delle stesse, in modo da mitigare i rischi derivanti da un utilizzo ripetuto degli stessi materiali d'esame.

In funzione dei risultati degli esami e del monitoraggio periodico degli stessi, il Comitato di Schema, sotto la responsabilità del Direttore Certificazione, può essere chiamato a rivedere la documentazione di esame e la composizione delle prove anche prima della scadenza sopra indicata.

## **14 RICORSI E RECLAMI**

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

### **14.1 Reclami**

Il reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto la segnalazione della mancanza nel processo di certificazione regolati dai propri rapporti contrattuali con SA CERTIFICATION.

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 SA CERTIFICATION.

SA CERTIFICATION 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, viene sempre comunicata formalmente, a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.

### **14.2 Ricorsi**

Il reclamante può segnalare ricorsi alla struttura SA CERTIFICATION 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 SA CERTIFICATION 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 scritta 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.

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



### **14.3 Contenziosi**

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, la controversia che ne scaturisce sarà trattata da una commissione costituita da un rappresentante di SA CERTIFICATION, da un rappresentante del ricorrente e da un rappresentante, con funzione di Presidente, nominato dai due soggetti al fine di riesaminare il ricorso e pervenire a una soluzione amichevole della controversia.

Qualora il contenzioso non fosse risolto in modo amichevole, il contenzioso stesso potrà essere deferito alla decisione di un Arbitro Unico da nominarsi in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale di Firenze. Le parti espressamente dichiarano di conoscere e accettare il citato Regolamento Arbitrale.

L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile. Le spese saranno a carico della parte soccombente.