



Indice

1. Scopo
2. Modalità Operative
3. Ricorsi e Reclami

9				
8				
7				
6				
5				
4				
3				
2				
1				
0	10.09. 21	first emission	RSQ	AU
Rev.	Data	Tipo modifica	Verificato	Approvato

1. SCOPO

Lo scopo del presente regolamento è descrivere i rapporti tra Quali Register e i propri clienti.

La Certificazione secondo gli Schemi concordati con le parti interessate, in accordo alla norma ISO/IEC 17024, è volontaria ed il richiedente, inviando la richiesta di Certificazione e/o qualifica, aderisce a tale schema e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione descritto nei punti successivi del presente Regolamento.

2. MODALITA' OPERATIVE

2.1 Qualifica Iniziale

Il Quali Register non si assume alcun obbligo circa l'esito positivo della valutazione e l'emissione del certificato

La valutazione del candidato, per accedere alla qualifica richiesta, avviene secondo la sequenza delle fasi di seguito riportate. Tutte le fasi sono vincolanti per l'ottenimento della qualifica.

fase 1: scelta della figura professionale

In candidato può scegliere una figura professionale per volta e deve compilare la domanda di qualifica corredandola dei documenti richiesti. Non è possibile presentare una domanda per più qualifiche tranne che per auditor/lead auditor dove in base alle competenze e abilità dimostrate, a insindacabile giudizio di Quali Register sarà attribuita una o entrambe le qualifiche.

Fase 2: richiesta di qualifica

La richiesta può essere scaricata dal sito internet o richiesta via mail alla mail request@qualiregister.com e compilata in ogni sua parte. La richiesta deve essere inviata al seguente indirizzo: request@qualiregister.com

Fase 3: accettazione e costi

Una volta ricevuta la richiesta, la stessa sarà analizzata e sulla base delle informazioni riportate verrà inviata l'offerta di certificazione e registrazione. Il costo è diviso in due parti: costo per la valutazione e qualifica, comprensivo dell'esame finale e costo per la registrazione annuale nel sito www.qualiregister.com. Il candidato può decidere di accettare solo il costo di valutazione e qualifica e decidere in seguito se pagare anche il costo di registrazione per essere inserito nel sito.

Fase 4: accettazione dell'offerta

Il candidato, valutata e accettata l'offerta deve inviare il voucher del pagamento a administration@qualiregister.com

Fase 5: avvio iter di qualifica

L'iter di qualifica inizia con la trasmissione della documentazione richiesta per la figura professionale prescelta da parte del candidato.

Fase 6: Valutazione delle competenze

I format e gli allegati ricevuti verranno valutati da una apposita commissione competente in materia.

Verificata e valutata la presenza dei requisiti minimi la commissione delibera in 15 giorni la qualifica o meno della figura professionale.

Per alcune figure professionali, la qualifica è subordinata ad un esame scritto e in alcuni casi anche orale e/o pratico:

esame scritto

Al candidato, tramite credenziali verrà dato accesso al form di esame finale che sarà svolto su piattaforma virtuale. L'esame può prevedere sia domande a risposta chiusa sia a risposta aperta. L'esame ha lo scopo di valutare le competenze, abilità e caratteristiche personali per essere qualificato nella figura professionale richiesta. Qualunque sia l'esito dell'esame finale al candidato verrà inviata la scheda dei risultati.

Esame orale

Quando richiesto da specifiche norme o per alcune figure professionali è previsto anche un esame orale che sarà condotto attraverso le più comuni piattaforme virtuali. Lo scopo è di approfondire le conoscenze, abilità e caratteristiche personali, nonché le esperienze professionali indicate dal candidato

Esame pratico:

per alcune figure professionali può essere richiesto un esame pratico

Fase 7: superamento dell'esame

Al candidato viene comunicato per mail l'esito dell'esame finale ed in caso di superamento viene inviato il certificato di qualifica. Il candidato può richiedere l'iscrizione al registro e la visibilità sul sito internazionale www.qualiregister.com, inviando una semplice richiesta per mail con allegato il voucher di avvenuto pagamento.

Fase 8: non superamento dell'esame

In caso di non superamento dell'esame, il candidato ha la facoltà di appellarsi entro 7 giorni dall'avvenuta conoscenza. In tale caso, sarà convocato fisicamente o attraverso piattaforme

virtuali e verrà analizzato l'esito dell'esame il quale può esser confermato o modificato in base alle risultanze della verifica. In caso non si appelli, il candidato può ripetere l'esame.

Fase 9: inserimento nel registro Qualiregister

Una volta superato il test finale e ottenuta la qualifica e pagato il costo di registrazione annuale, il candidato viene inserito nel data base del registro internazionale delle competenze qualificate: www.qualiregister.com. Al candidato viene inviato un nuovo certificato con un QRcode che rimanda al registro e dimostra la sua qualifica.

2.2. Mantenimento della certificazione/qualifica

Durante il periodo di validità della certificazione, il suo mantenimento annuale si considera confermato se:

Non vi sono provvedimenti di Quali Register nei confronti del candidato

Il candidato ha effettuato il pagamento della quota prevista per il mantenimento

Il candidato ha fornito evidenze di avvenuto mantenimento delle competenze e di avvenuta attività lavorativa

Si siano adempiuti specifici adempimenti aggiuntivi previsti dai singoli schemi di riferimento

2.3 Rinnovo della certificazione

La durata della certificazione è di tre anni. Al termine degli stessi qualora il professionista volesse rinnovare il certificato, lo stesso deve inoltrare domanda di rinnovo entro un mese dalla scadenza e provvedere a inoltrare la documentazione richiesta per la pratica di rinnovo.

Ad esito positivo dell'iter di rinnovo, viene emesso il certificato rinnovato avente come decorrenza il primo giorno successivo alla scadenza. Qualora il rinnovo non si concluda nei tempi previsti, il certificato sarà sospeso dal primo giorno successivo alla scadenza e

sarà riattivato solo al completamento del rinnovo. In tal caso la validità del certificato sarà decurtata del periodo intercorrente tra la data di sospensione del certificato e la data di riattivazione

2.4 Sospensione e/o annullamento

La sospensione e/o l'annullamento della certificazione delle persone e degli eventuali settori di competenza specifica attribuiti sono previsti al verificarsi di una o più delle seguenti condizioni:

non osservanza delle prescrizioni previste nel Codice Deontologico, nel regolamento per l'uso del Marchio, nella scheda specifica per ogni schema

presenza di reclami scritti su inadempienze verso terzi;

non conformità rilevabili dalla dichiarazione di assenza reclami e/o contenziosi resa dalle Persone certificate;

mancato soddisfacimento dei requisiti previsti per il mantenimento;

mancato soddisfacimento dei i requisiti della procedura di rinnovo;

mancato pagamento delle quote di iscrizione/mantenimento;

ogni altra carenza che derivi dal mancato rispetto di quanto formalmente accettato dal Candidato all'atto della certificazione incluse la presenza di eventuali azioni che possano influenzare in maniera negativa e/o ledere l'immagine di Quali Register;

formale rinuncia da parte della persona certificata,

mancato adeguamento ai nuovi requisiti normativi.

A seguito di annullamento del certificato, il professionista si impegna a:

Non utilizzare copie o riproduzioni del certificato;

Cancellare dalla documentazione tecnica o pubblicitaria ogni riferimento alla certificazione/qualifica e cessare l'utilizzo del marchio.

Qualora in seguito alla revoca il professionista continui a fare riferimento alla propria certificazione/qualifica/iscrizione in qualsiasi modo, Quali Register adirà alle vie legali.

2.5 Riduzione del campo di applicazione della certificazione

La riduzione del campo di applicazione della certificazione può verificarsi: nei casi di parziale soddisfacimento dei requisiti professionali previsti per il mantenimento/rinnovo, rinuncia da parte del professionista.

2.6 Riservatezza

Quali Register si impegna a trattare tutte le informazioni ricevute con la massima riservatezza e in accordo alla normativa vigente sulla privacy. Le attività svolte dal nostro ente non compromettono la confidenzialità

3. RICORSI E RECLAMI

Vengono considerati:

RECLAMI, le manifestazioni di insoddisfazione sia verbali che scritte da parte del soggetto certificato o certificando in merito al servizio ricevuto (ad esempio rapporti contrattuali, ritardi nell'espletamento delle varie fasi,ecc.); le manifestazioni di insoddisfazione a carico dei soggetti certificati.

RICORSI, gli appelli formali di qualsiasi parte interessata all'autorità competente di Quali Register di esaminare una determinata situazione al fine di ottenere la modifica o l'annullamento di un provvedimento. Il ricorso si identifica tale se trasmesso con raccomandata con ricevuta di ritorno;

CONTENZIOSI, richieste del soggetto certificato o certificando di adire alle procedure legali a difesa di interessi propri ritenuti lesi dall'operato di Quali Register

Reclami

Quali Register è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei reclami.

Ogni persona/organizzazione che utilizza i servizi di Quali Register ha il diritto di presentare reclami nei confronti dei comportamenti e dell'operato dello stesso che provvederà a dare conferma scritta della ricezione degli stessi. I reclami non altrimenti risolti sono demandati alle decisioni di un apposito collegio arbitrale. Quali Register accetta reclami anche a carico dei soggetti certificati.

Nel caso di reclami sul proprio operato l'amministratore unico di Quali Register in collaborazione con la direzione tecnica, gestisce direttamente con il cliente e tali reclami generano l'apertura di un rapporto di non conformità interna da parte del responsabile qualità.

Nel caso di reclami a carico dei soggetti certificati, la direzione tecnica si fa carico di verificare la veridicità del reclamo, e dopo avere comunicato con il cliente oggetto di reclamo, adotta le azioni ritenute idonee al caso in esame.

La direzione tecnica di concerto con il responsabile qualità e sentiti tutti i soggetti coinvolti esamina le cause del reclamo e tutti i documenti e le informazioni utili alla loro definizione e, in caso di accoglimento, adotta le azioni correttive opportune al fine di recuperare la soddisfazione del cliente. Quali Register fornisce, via pec o mail, al cliente rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati del reclamo stesso. Ai reclami verrà data risposta, al cliente, tramite pec o mail, entro due mesi dalla ricezione dello stesso.

Ricorsi

Quali Register è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei ricorsi.

I ricorsi sono gestiti da una apposita commissione che non interviene nel processo di qualifica. La Commissione ha a disposizione tre mesi per esaminare il ricorso e per attuare le eventuali azioni necessarie. I ricorsi e le relative azioni correttive vengono registrati e conservati per almeno 5 anni dal responsabile qualità.

Il ricorso deve pervenire entro 30 giorni dalla data del documento 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 documentali se esistenti. Non appena ricevuto il ricorso, in ogni caso entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione, Quali Register conferma al ricorrente tramite pec o raccomandata, la ricezione dello stesso. Inoltre fornisce, via pec o mail, al cliente rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati del ricorso stesso.

Terminata l'analisi del ricorso viene comunicato formalmente al cliente, tramite pec o mail, la conclusione del processo di trattamento del ricorso stesso.

Contenziosi

I contenziosi conseguenti a reclami/ricorsi non risolti seguono le procedure legali.