

# Schema tecnico di approvazione / qualifica per *l'approvazione delle organizzazioni* e per *la qualifica dei corsi di formazione*

N.B.: il testo sottolineato indica l'ultima parte modificata rispetto alla revisione precedente. Non è prevista alcuna evidenziazione per le parti che vengono eliminate.

## 1.0 Premessa

RICEC (Registro Internazionale Certificazione delle Competenze) è un Organismo di Certificazione (OdC) delle competenze che opera in conformità alla norma ISO/IEC 17024 – Valutazione della conformità – Requisiti generali per gli organismi che operano la certificazione delle persone (competenze).

L'approvazione dell'organizzazione che eroga la formazione e la qualifica dei corsi di formazione, ovvero della qualità del corso di formazione quale mezzo per acquisire le competenze in conformità ai requisiti previsti, sono dei mezzi per fornire assicurazione al mercato e alle parti terze interessate che l'Ente di Formazione ed il Corso di Formazione soddisfano i requisiti dello schema tecnico di qualifica e quindi che a fronte di un corretto seguito ed applicazione dello specifico corso il discente può raggiungere gli obiettivi di competenza pianificati e promessi dallo specifico corso di formazione. Gli schemi tecnici di qualifica operano attraverso un processo di valutazione accettato a livello internazionale che garantisce fiducia sia in relazione alla specificità del corso di formazione sia in relazione al mantenimento e miglioramento delle sue caratteristiche attraverso un sistematico processo di miglioramento continuo per il raggiungimento degli obiettivi didattici da parte dei fruitori rispetto alle specifiche espresse.

Lo sviluppo di nuovi schemi di qualifica dei corsi di formazione, in risposta alla velocità sempre maggiore delle innovazioni sociali e tecnologiche e alla crescente specializzazione richiesta al personale, può compensare la diversità di istruzione, di formazione e di addestramento, e pertanto facilitare il mercato globale del lavoro.

Gli schemi per la qualifica dei corsi di formazione sono istituiti in risposta a specifici requisiti e/o a un dimostrato bisogno del mercato in riferimento a credibilità, fiducia e miglioramento dell'offerta formativa, ricercata e/o in atto.

Attraverso lo schema per la qualifica dei corsi di formazione, il mercato e i fruitori dei corsi di formazione/percorsi formativi si devono sentire tutelati sulla qualità e la conformità del prodotto formativo in relazione alle specifiche espresse ed agli obiettivi di trasferimento delle competenze promesso.

RICEC (Registro Internazionale Certificazione delle Competenze) è altresì un Organismo di Certificazione (OdC) delle competenze che opera in conformità alla norma ISO/IEC 17024 – Valutazione della conformità – Requisiti generali per gli organismi che operano la certificazione delle persone (competenze).

La certificazione delle persone, ovvero delle competenze possedute, è un mezzo per fornire rassicurazione al mercato e alle parti terze interessate che la competenza della persona certificata soddisfa i requisiti di uno specifico schema tecnico di certificazione.

La qualifica dei corsi di formazione / percorsi formativi, ovvero della verificata qualità del Corso di formazione quale mezzo per acquisire le competenze in conformità ai requisiti previsti, è un mezzo per fornire rassicurazione al mercato e alle parti terze interessate che il prodotto formativo soddisfa i requisiti di uno schema tecnico di certificazione delle competenze.

## *2.0 Oggetto dello schema tecnico di qualifica*

Il presente schema tecnico di qualifica ha come oggetto l'approvazione delle strutture di formazione che erogano i corsi di formazione / percorsi formativi e la qualifica dei corsi di formazione.

### **2.1 Approvazione organizzazione di formazione**

Il superamento del processo di approvazione attesta che RICEC ha riconosciuto che l'organizzazione richiedente è competente per:

- sostenere i principi di appropriata condotta etica, giusta presentazione e gestione dei corsi di formazione / percorsi formativi qualificati;

- comunicare chiaramente i requisiti richiesti ai fruitori dei corsi, gli obiettivi didattici e le competenze che saranno acquisite dai partecipanti;
- gestire l'organizzazione e il controllo dell'erogazione del corso di formazione / percorso formativo qualificato;
- gestire con efficacia tutte le richieste dei clienti inclusi i loro reclami, disservizi e/o appelli.

## 2.2 Qualifica del corso di formazione / percorso formativo

Il superamento del processo di qualifica attesta che RICEC ha riconosciuto che il Corsi di formazione / prodotto formativo richiesto è conforme alle specifiche ed è adeguato a far acquisire gli obiettivi didattici e la competenza espressa ai partecipanti che lo seguono, ovvero che il corso e la gestione dei processi formativi sono in grado di:

- trasmettere le informazioni, la formazione e l'addestramento previsto;
- gestire tutte le metodiche di formazione idonee a raggiungere gli obiettivi didattici prefissati;
- garantire docenti competenti nei processi di formazione, nella didattica e nelle specifiche;
- materie di pertinenza;
- gestire i processi di monitoraggio, misurazione e valutazione del grado di apprendimento di ogni partecipante al corso;
- mettere in atto tutte le azioni possibili per colmare lacune insorte nel singolo partecipante e riportare il singolo processo formativo sotto controllo;
- garantire, salvo casi particolari, il raggiungimento degli obiettivi formativi pianificati e la competenza attesa.

I dettagli di tutte le organizzazioni approvate e dei singoli corsi di formazione / percorsi formativi qualificati sono inclusi in un registro pubblicamente disponibile sul sito [www.ricec.org](http://www.ricec.org) e a mezzo specifica richiesta e-mail a [certificazione@ricec.org](mailto:certificazione@ricec.org) per uso del mercato del lavoro.

Questo schema tecnico di qualifica fornisce alle organizzazioni tutte le informazioni utili e necessarie per avviare il processo di approvazione e ottenere, a esito positivo, la qualifica di organizzazione approvata per l'erogazione di corsi di formazione / percorsi formativi certificati / riconosciuti RICEC. L'approvazione secondo questo schema è disponibile, senza restrizione alcuna, a tutti i richiedenti che soddisfino i requisiti previsti dal presente schema tecnico di qualifica e abbiano almeno un corso di formazione / percorso formativo certificato o in fase di qualifica.

## 2.3 Termini e definizioni

### Competenza

Dimostrate caratteristiche personali e dimostrata capacità di saper utilizzare conoscenza e abilità.

### Formazione

Progressiva acquisizione, attraverso lo studio e l'esperienza, di una fisionomia culturale o morale, o anche di specifiche competenze.

### Obiettivo didattico

Descrizione di ciò che i partecipanti / gli studenti saranno in grado di fare alla fine del processo di formazione.

### Organizzazione approvata

Organizzazione che gestisce le attività interne inerenti i corsi di formazione / percorsi formativi secondo i requisiti espressi dallo schema tecnico di certificazione.

### Prodotto formativo

Specifico corso di formazione o percorso formativo oggetto di certificazione.

### Valutazione continua

Analisi delle prestazioni del singolo partecipante durante lo svolgimento del corso di formazione / percorso formativo.

**Conoscenza (sapere)**

Complesso di nozioni che una persona possiede in rapporto a una determinata disciplina.

**Abilità (saper fare)**

Capacità acquisita con l'esperienza, con l'esercizio.

**Corso di formazione**

Processo di formazione strutturato e organizzato che è orientato a far acquisire al partecipante una competenza specifica e tematica, o di aggiornamento a competenze già acquisite; di solito la durata del corso nel suo complesso è limitata nel tempo.

**Percorso formativo**

Processo di formazione strutturato e organizzato che è orientato a far acquisire al partecipante una serie di competenze attraverso specifici moduli con obiettivi didattici differenziati che possono essere interagenti al fine di soddisfare esigenze di istruzione / qualifica professionale pluritematica; di solito la durata del percorso formativo nel suo complesso è estesa nel tempo.

**FAD (formazione a distanza)**

Quando il docente e il partecipante non sono fisicamente nella stessa aula.

### 3.0 Documenti di riferimento

I seguenti documenti cui si fa riferimento sono indispensabili per l'applicazione di questo schema. Per i riferimenti si applica l'ultima edizione corrente del documento in questione:

- RICEC RGQ: *Regolamento generale per la concessione e il mantenimento della qualifica dei formatori & delle organizzazioni approvate / dei corsi qualificati;*
- RICEC ECQ-RUL: *Regolamento per l'uso del logo e del marchio di conformità ente approvato & corso qualificato.*

### 4.0 Introduzione

Questo schema tecnico di qualifica è stato sviluppato per definire i requisiti e per aiutare le organizzazioni a conseguire e mantenere lo status di organizzazione approvata allo scopo di ottenere e mantenere la qualifica RICEC dei corsi di formazione / percorsi formativi.

Tali requisiti sono stati sviluppati per:

- Essere flessibili ed efficaci, concentrandosi sui risultati anziché su una serie di procedure documentate obbligatorie, il che consente di gestire la formazione nel migliore modo possibile in modo da raggiungere gli obiettivi di formazione pianificati.
- Essere chiari e facili da leggere.

L'approvazione dell'organizzazione, e la qualifica e il mantenimento della qualifica dei corsi di formazione e/o dei percorsi formativi sono interdipendenti, ovvero:

- la qualifica dei corsi di formazione / percorsi formativi dipende dal mantenimento dell'approvazione dell'organizzazione, e
- l'approvazione dell'organizzazione dipende dal mantenimento della qualifica di almeno un corso.

Devono essere soddisfatti entrambi gli elementi per poter erogare corsi di formazione / percorsi formativi certificati / qualificati.

## 5.0 Requisiti per l'approvazione dell'organizzazione

### 5.1 Responsabilità e autorità

L'organizzazione deve assicurare che le responsabilità e le autorità del personale che interagisce con il processo di formazione siano definite, documentate e rese note nell'ambito dell'organizzazione e, ove opportuno, alle parti terze interessate alla formazione.

### 5.2 Risorse

L'organizzazione deve rendere disponibili le risorse necessarie per gestire i processi dell'attività formativa.

#### 5.2.1 Risorse umane

Il personale che svolge attività che influenzano i processi formativi deve essere competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, esperienza, formazione e abilità. L'organizzazione deve documentare i requisiti minimi di competenza previsti. La formazione e l'abilità del personale che svolge attività che influenzano i processi formativi deve essere sistematicamente oggetto di aggiornamento a seguito di modifiche dell'organizzazione, dei processi o dei prodotti formativi.

#### 5.2.2 Infrastrutture

Tutte le infrastrutture, quali edifici, aule, attrezzature, apparecchiature, dispositivi di monitoraggio e misurazione e altro, necessarie ai processi formativi devono essere predisposte e mantenute idonee a conseguire i risultati pianificati.

### 5.3 Comunicazione interna ed esterna

L'organizzazione deve assicurare che siano messi in atto adeguati ed efficaci processi di comunicazione interna. L'organizzazione deve definire e mettere in atto modalità efficaci per comunicare con il cliente in merito a:

- informazioni relative ai contenuti del corso di formazione / percorso formativo;
- obiettivi didattici dello specifico corso di formazione / percorso formativo;
- modalità di erogazione e costi;
- requisiti di accesso;
- numero minimo e massimo di partecipanti.

#### 5.3.1 Informazioni pre-corso

- Le informazioni promozionali e pre-corso non devono portare i partecipanti o potenziali partecipanti a concludere che il superamento con successo del corso dia loro automaticamente l'accesso alla certificazione delle competenze, ove previsto, o l'accesso diretto a impieghi di lavoro.
- Quando potenziali partecipanti chiedono informazioni sul corso / percorso formativo, li si deve informare di eventuali conoscenze / esperienze previe per partecipare al corso.

#### 5.3.2 Pubblicizzare e usare il marchio / logo "RICEC"

**5.3.2.1** Si può usare il marchio "corso qualificato RICEC" solo in congiunzione a corsi / percorsi qualificati. Non si deve implicare che la qualifica RICEC si estenda agli altri corsi / percorsi o ad altre presentazioni che non sono qualificati. Ove si promuova o pubblicizzi un corso / percorso come qualificato RICEC, si deve chiaramente indicare quanto segue:



- il nome dell'organizzazione approvata
- il titolo del corso / percorso
- il codice identificativo univoco del corso / percorso erogato qualificato RICEC

**5.3.2.2** Il logo “organizzazione approvata RICEC” può essere usato sulla carta intestata dell'organizzazione approvata stessa. In tutti i casi:

- si può usare tale logo solo sul materiale promozionale e pubblicitario in associazione ai soli corsi di formazione / percorsi formativi qualificati RICEC.
- tale logo deve essere usato solo in associazione al nome dell'organizzazione approvata e il suo uso non deve far intendere che l'eventuale subappaltatore sia l'organizzazione approvata.

## **5.4 Proprietà del cliente**

L'organizzazione deve avere cura delle proprietà del cliente (sia materiali sia intellettuali) quando siano sotto il suo controllo o vengano usate dall'organizzazione stessa nei processi formativi.

## **5.5 Identificazione**

L'organizzazione deve identificare in modo univoco gli specifici corsi e/o percorsi formativi erogati, la documentazione e le registrazioni collegate.

## **5.6 Reclami, appelli e disservizi & azioni correttive**

L'organizzazione deve predisporre e applicare con efficacia una procedura documentata che precisi i requisiti per:

- la gestione dei reclami, degli appelli e dei disservizi;
- la comunicazione delle decisioni al riguardo alla parte interessata;
- la registrazione e conservazione delle azioni attuate.

Deve essere stabilito il tempo in cui tali registrazioni e documenti possono essere consultati dal cliente, per la parte di pertinenza.

### **5.6.1 Reclami e appelli**

Si deve informare tutti i partecipanti del diritto di presentare un reclamo o un appello e si devono fornire loro su richiesta i dettagli scritti del processo per presentarlo. In caso di reclamo o di appello, si deve notificare per iscritto a chi l'ha presentato il risultato dell'analisi del reclamo o dell'appello in questione e il diritto di appellarsi a tale risultato a RICEC.

### **5.6.2 Disservizi**

Per segnalazione di disservizio s'intende un'esternazione formale, da parte del partecipante, nella quale s'informa l'organizzazione che gestisce il corso che certi requisiti dichiarati in relazione a obiettivi didattici, struttura e documentazione corsuale, esperienza docenti o aspettative del partecipante non risultano in qualche aspetto soddisfacenti.

Per segnalazione di disservizio interno s'intende un'esternazione formale, da parte del personale interno all'organizzazione, nella quale si rende noto che una fase del processo gestionale non ha raggiunto i risultati attesi.

### **5.6.3 Azioni correttive**

L'organizzazione deve predisporre e applicare con efficacia una procedura che precisi i requisiti per:

- il riesame dei disservizi rilevati / segnalati, inclusi i reclami e gli appelli;

- la valutazione dell'esigenza di mettere in atto idonee azioni correttive per evitare il ripetersi dei reclami, degli appelli e ove opportuno dei disservizi;
- l'individuazione e l'attuazione delle azioni correttive idonee a evitare il ripetersi dei reclami, degli appelli e ove opportuno dei disservizi;
- la verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni intraprese;
- la registrazione e la conservazione delle azioni correttive attuate (vedere 5.8.2).

## 5.7 Sedi esterne

Una sede esterna è un ufficio / sede posseduta e controllata dall'organizzazione approvata, e autorizzata a commercializzare, gestire e/o presentare i corsi di formazione qualificati RICEC sotto nome, responsabilità e controllo dell'organizzazione approvata stessa.

### 5.7.1 Controllo sedi esterne

L'organizzazione approvata può permettere l'uso del materiale di un corso qualificato alle sue sedi esterne. Tuttavia:

- deve mantenere la totale responsabilità per controllo, gestione e presentazione effettivi del corso.
- deve avere metodi appropriati per monitorare e misurare le prestazioni delle sue sedi esterne per assicurare che i requisiti previsti dal presente schema tecnico di qualifica e da quelli collegati siano coerentemente soddisfatti.
- deve fornire a RICEC dettagli scritti di eventuali sedi esterne che vuole autorizzare a presentare corsi qualificati per suo conto, per riceverne l'accettazione prima della presentazione dei corsi da parte di questi. Deve sottoporre dettagli scritti della natura della relazione con le sedi esterne. RICEC manterrà registrazione delle sedi esterne presso i propri uffici
- le sedi esterne non possono subappaltare i corsi qualificati.

## 5.8 Requisiti per il controllo dei documenti e delle registrazioni

L'organizzazione deve adottare adeguate procedure documentate per tenere sotto controllo i documenti, i dati e le registrazioni previsti dal presente schema.

Tali procedure devono precisare quanto segue.

### 5.8.1 Controllo dei documenti e dei dati

Devono essere stabilite le modalità per:

- approvare i documenti per adeguatezza prima della loro emissione;
- riesaminare e, quando necessario, aggiornare e riapprovare i documenti stessi;
- assicurare che vengano identificate e/o rese note le modifiche oggetto di aggiornamento;
- assicurare che lo stato di revisione corrente dei documenti (interni, esterni e di pertinenza dei partecipanti) sia identificato e noto al personale, e che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili dove necessario;
- assicurare che i documenti di origine esterna (ambito regolamentato, clienti, ecc.) siano identificati, tenuti sotto controllo per assicurare l'eventuale aggiornamento e resi noti e
- disponibili alle funzioni interagenti;
- assicurare che i dati informatici siano tenuti sotto controllo e protetti da alterazione e/o perdita.

Tra i documenti e i dati si deve porre particolare attenzione ai seguenti documenti:

- *Documenti e dati per i docenti:* ai Docenti devono essere forniti tutti i materiali e tutta la documentazione di supporto nello stato di revisione corrente per pianificare e gestire il corso, e per valutare le prestazioni dei partecipanti;
- *Documenti per i partecipanti:* a ogni partecipante devono essere forniti gli obiettivi didattici del corso, il programma, i dettagli sulla metodologia di valutazione dei partecipanti stessi, i criteri per il superamento con successo del corso, adeguate documentazioni / note sul corso, e anche tutti i materiali e tutta la documentazione di pertinenza nello stato di revisione corrente;
- *Documentazione integrativa:* il docente, dopo aver visionato la documentazione di pertinenza prima del corso, può presentare documentazione integrativa al responsabile dell'organizzazione e solo previa autorizzazione e approvazione può utilizzarla e distribuirla in attesa di eventuale integrazione nella revisione dei documenti corsuali.

### 5.8.2 Controllo delle registrazioni

Le registrazioni devono essere predisposte e conservate per fornire evidenza della conformità ai requisiti previsti dal presente schema e dagli schemi tecnici di certificazione / qualifica collegati, e dell'efficacia dei processi di gestione ed erogazione dei corsi di formazione / percorsi formativi.

In quanto al controllo delle registrazioni, si devono stabilire le modalità per:

- l'identificazione in modo univoco delle registrazioni previste;
- l'archiviazione e la protezione;
- la reperibilità;
- la durata di conservazione.

Per ogni corso / percorso formativo erogato si devono tenere le seguenti registrazioni:

- un indice o un altro sistema che mostri:
- luogo e date di erogazione dei corsi / percorsi formativi;
- nomi dei docenti designati ed eventuali docenti in addestramento, osservatori ed esperti tecnici locali presenti;
- per ogni studente che ha partecipato: il nome, i risultati della valutazione continua e i risultati globali di superamento / non superamento, il numero identificativo del certificato di competenza o attestato di partecipazione;
- una copia delle registrazioni compilate della valutazione continua di ogni partecipante;
- una copia della valutazione del/dei docente/i e dei macro-argomenti del corso da parte dei partecipanti; eventuali reclami e/o appelli ricevuti.

Per ogni corso / percorso formativo progettato e gestito si devono tenere le registrazioni previste dal presente schema e dagli schemi tecnici di certificazione collegati.

### 5.9 Requisiti per i docenti

L'organizzazione deve adottare adeguate procedure per valutare, selezionare e tenere sotto controllo le prestazioni e i risultati dei docenti e degli eventuali esperti che svolgono l'attività di formazione nei corsi qualificati RICEC. Tali procedure devono gestire i seguenti aspetti:

- criteri oggettivi di valutazione e selezione di docenti e/o esperti;
- criteri oggettivi di monitoraggio e misurazione delle prestazioni;
- criteri oggettivi di rivalutazione periodica di docenti e/o esperti;
- sistema per identificare le esigenze di formazione / aggiornamento dei docenti in atto.



In funzione alle specifiche esigenze, le organizzazioni possono avere docenti in formazione, docenti e docenti principali (le organizzazioni possono usare la terminologia consona alle proprie esigenze):

- il docente deve essere in grado di pianificare e gestire la/le lezione/i di pertinenza, il corso, ed essere in grado di gestire adeguatamente il processo di valutazione dei partecipanti per la parte di pertinenza;
- il docente principale deve essere in grado di gestire e pianificare l'intero corso e/o modulo formativo collegato agli obiettivi didattici pianificati, e formare gli altri docenti per quanto attiene al sistema di gestione del corso; deve essere in grado di gestire adeguatamente il processo di valutazione dei partecipanti, e deve dare l'insegnamento agli studenti carenti.

Devono essere conservate le registrazioni dei risultati di valutazione, selezione, monitoraggio, misurazione delle prestazioni e rivalutazione.

### 5.9.1 Requisiti minimi per la qualifica dei

#### 5.9.1.1 Docente principale

Il Docente principale:

- deve avere competenza specifica nella materia di cui alla docenza da almeno 3 anni;
- deve avere almeno 250 ore di formazione in generale;
- deve essere stato formato dall'Organizzazione di formazione sulla gestione in qualità dell'attività didattica, del monitoraggio dell'apprendimento dei discenti e del recupero di discenti in ritardo, ove fattibile.

#### 5.9.1.2 Docente di supporto

Il Docente di supporto:

- deve avere competenza generale nella materia di cui alla docenza;
- deve avere almeno 80 ore di formazione in generale;
- deve essere stato formato dall'Organizzazione di formazione sulla gestione in qualità dell'attività didattica, del monitoraggio dell'apprendimento dei discenti e del recupero di discenti in ritardo, ove fattibile.

#### 5.9.1.3 Docenti per i corsi che portano alla certificazione accreditata

Per tutti i corsi di formazione che sono previsti / richiesti per accedere ad un processo di Certificazione delle competenze i Docenti devono avere qualifiche di cui allo schema tecnico di certificazione, richiedere a RICEC i requisiti minimi per i Docenti.

### 5.10 Requisiti per le sedi corsuali

Le sedi dei corsi di formazione / percorsi formativi:

- devono avere aule adeguate al numero di partecipanti e attrezzature idonee per la formazione;
- quando si svolgono lavori di gruppo, dovrebbero essere disposte stanze o aree idonee in modo che le attività e le discussioni di un gruppo non siano disturbate né da quelle di altri gruppi né da nessun altro;
- i tavoli di appoggio devono essere idonei a soddisfare le esigenze pratiche dei partecipanti per seguire le lezioni e prendere appunti, e devono essere disposti in modo da raggiungere gli obiettivi di formazione pianificati;

- le aule devono avere un microclima adeguato al numero di partecipanti;
- le eventuali apparecchiature di supporto alla formazione devono essere idonee a conseguire i risultati pianificati e in numero idoneo al numero di partecipanti;
- le strutture / aree / aule di formazione devono essere conformi ai requisiti cogenti inerenti la salute e la sicurezza dei partecipanti e dei docenti / esperti;
- devono avere servizi igienici idonei al numero di partecipanti.

### **5.11 Requisiti per i monitoraggi e le misurazioni**

L'organizzazione deve adottare adeguati metodi per monitorare e misurare i processi di erogazione delle attività di formazione e i risultati. Questi metodi devono dimostrare la capacità dei processi e delle attività di formazione di ottenere i risultati pianificati.

Le registrazioni dei risultati dei monitoraggi e delle misurazioni devono essere conservate.

L'organizzazione deve riesaminare periodicamente e analizzare gli andamenti dei processi e delle attività di formazione raggruppandoli per singolo corso / percorso formativo certificato e per docente.

Qualora i risultati non siano sistematicamente raggiunti, si dovranno adottare correzioni e, ove opportuno, intraprendere azioni correttive.

### **5.12 Requisiti per gli esami**

#### **5.12.1 Requisiti per gli esami corsi generali**

Al termine di ogni corso di formazione / percorso formative deve essere effettuata una sezione di esami per la verifica finale delle competenze formative acquisite.

Gli esami, in relazione alla specifica competenza formativa acquisita, possono essere sviluppati nei seguenti modi, a mezzo:

- domande chiuse con tre risposte di cui una sola esatta;
- domande aperte mirate, con uno spazio per la risposta;
- casi studio, deve contenere degli elementi in ingresso, degli obiettivi da raggiungere ed il discente applicando quello che ha appreso deve sviluppare il percorso per arrivare al risultato previsto;
- attività pratica da svolgere sotto il controllo del docente / esaminatore.

L'esame / esami finali deve contenere domande varie per verificare l'acquisizione da parte di ogni singolo discente delle competenze formative chiave su cui si è basato lo sviluppo del corso di formazione / percorso formativo.

Gli esami e la collegata matrice delle correzioni deve essere oggetto di verifica e validazione da parte di RICEC.

#### **5.12.2 Requisiti per gli esami corsi per certificazione delle competenze**

La gestione degli esami sarà effettuata a fronte di esami sviluppati da RICEC e gestiti a fronte di un'apposita procedura documentata inviata da RICEC all'organizzazione di formazione.

### **5.13 Requisiti per l'emissione dei certificati e degli attestati**

#### **5.13.1 Emissione di certificati**

Si devono emettere attestati / certificati di competenza formativa per i partecipanti come evidenza oggettiva che abbiano frequentato il corso / percorso formativo completo, e che abbiano superato l'esame scritto, ove previsto.

Gli attestati / certificati devono essere emessi dall'organizzazione approvata.

### **5.13.2 Configurazione degli attestati / dei certificati**

La forma e il contenuto di tutti gli Attestati / Certificati deve essere inviata a RICEC per l'approvazione prima che vengano emessi.

Gli attestati di partecipazione:

- devono essere emessi per partecipanti che non abbiano superato l'esame ma che abbiano soddisfatto il requisito di frequenza
- devono essere chiaramente distinguibili dai certificati di competenza. Non devono implicare un superamento con successo e non devono includere il marchio per i corsi di formazione qualificati RICEC.

Gli attestati di partecipazione devono:

- mostrare chiaramente il nome dell'organizzazione, approvata da RICEC
- identificare il corso con il titolo completo del corso / percorso formativo come espresso nel documento di qualifica, le date ed il luogo di presentazione del corso / percorso formativo
- includere il nome completo del discente;
- includere tutte le informazioni base in una sola facciata del certificato
- indicare chiaramente che l'attestato non è valido per l'iscrizione al registro RICEC;
- includere un numero identificativo unico emesso dall'organizzazione / inviato da RICEC;
- l'attestato non può riportare il logo di RICEC.

I Certificati di competenza formativa:

- indicare chiaramente che il corso è qualificato RICEC;
- includere il logo dei corsi di formazione qualificati RICEC;
- includere un numero identificativo unico emesso dall'Organizzazione / inviato da RICEC;
- mostrare chiaramente il nome dell'organizzazione, come approvata da RICEC;
- identificare il corso con il titolo completo del corso / percorso formativo come espresso nel certificato, le date ed il luogo di presentazione del corso / percorso formativo;
- includere il nome completo del discente;
- indicare che il certificato è uno dei requisiti previsti per l'iscrizione al registro RICEC, ove previsto;
- includere tutte le informazioni base in una sola facciata del certificato;

L'organizzazione deve tenere sotto controllo l'emissione dei certificati e degli attestati; deve essere identificata la funzione autorizzata a firmare i certificati e gli attestati e devono essere conservate le registrazioni degli elementi identificativi del certificato.

### **5.13.3 Configurazione degli attestati / dei certificati per corsi di cui alla certificazione RICEC**

Per tutti i corsi qualificati cui si può accedere alla Certificazione delle Competenza emesse da RICEC, gli Attestati / Certificati devono essere concordati e validati da RICEC all'atto della qualifica del corso.

#### **5.13.4 Configurazione degli dei certificati per Corsi di cui alla Certificazione RICEC come Auditor SG Aziendali**

Per poter emettere, sia gli attestati sia i certificati, per tutti i corsi qualificati cui si può accedere alla Certificazione delle Competenza emesse da RICEC per la figura di Auditor/Lead Auditor SG, il discente deve aver svolto l'esame di fine corso emesso e corretto da RICEC.

#### **5.14 Organizzazioni in possesso di certificazione ISO 9001**

Se l'organizzazione è in possesso di una certificazione a norma ISO 9001 in corso di validità per la progettazione e l'erogazione di corsi di formazione, i requisiti previsti dal presente schema si ritengono soddisfatti a fronte dell'invio di copia del certificato in corso di validità.

### *6.0 Procedura per l'approvazione*

Di seguito si illustra la procedura per il processo di approvazione dell'Organizzazione.

#### **6.1 Domanda**

Il richiedente deve compilare tutti i campi della domanda di approvazione. Tale domanda può essere scaricata direttamente nel sito [www.ricec.org](http://www.ricec.org) – area Formatori – e compilata. Una volta compilata e firmata la domanda deve essere inviata insieme alla documentazione prevista a mezzo e-mail a:

[certificazione@ricec.org](mailto:certificazione@ricec.org)

a tali indirizzi e-mail si possono altresì richiedere tutte le informazioni e/o le delucidazioni necessarie. Dopo il ricevimento della domanda di approvazione e la collegata quota, come da tariffa, sarà inviato un promemoria per la documentazione da inviare per attivare il processo di approvazione dell'organizzazione.

### *7.0 Documentazione da inviare per la prima approvazione*

Per attivare il processo di approvazione, l'Organizzazione deve inviare a mezzo e-mail a:

[documenti@ricec.org](mailto:documenti@ricec.org)

- Copia certificato del SG per la qualità in corso di validità e/o
- Organigramma funzionale dell'Organismo
- Procedura documentata per la gestione dei reclami e delle azioni correttive
- Procedura documentata per la gestione della documentazione e delle registrazioni
- Copia modello questionario di fine corso per la parte di pertinenza della gestione del servizio c/o Organizzazione di formazione
- Copia locandina / altro di presentazione all'esterno dell'Organismo di formazione
- Info circa il sito web dell'Organizzazione
- Fax-simile certificato / attestato di fine corso (per singolo corso)
- Dichiarazione assenza di contenziosi in atto / risolti

#### **7.1 Riservatezza delle informazioni**

Tutta la documentazione e tutti i dati inviati sono soggetti al vincolo di riservatezza.

## **7.2 – Fase 1 – Analisi della documentazione**

All'arrivo della domanda di approvazione e della documentazione prevista, tutta la documentazione è esaminata dalla funzione preposta per verificare la conformità formale ai requisiti previsti dal presente schema tecnico di qualifica.

La fase di analisi formale della documentazione è condotta da personale di RICEC competente presso la propria sede. Se durante la verifica della conformità della documentazione in fase 1 si identificano delle carenze nei requisiti e/o nella documentazione pervenuta, sarà inviata una comunicazione formale per integrare / ampliare la documentazione.

L'adeguatezza della documentazione è indispensabile per il passaggio alla fase successiva. Accertata la completezza della documentazione ricevuta e richieste eventuali correzioni e/o integrazioni, predisporrà le attività di verifica – fase 2 - prevista dal processo di qualifica.

## **7.3 – Fase 2 – Verifica sostanziale documentazione**

La fase di verifica iniziale della qualifica ha lo scopo di confermare, attraverso verifica sostanziale, il possesso dei requisiti di approvazione e qualifica previsto dal presente schema tecnico di qualifica supportato dalla documentazione inviata.

In questa fase il personale competente di RICEC compie la verifica del possesso dei requisiti di approvazione documentato, verificando in modo indiretto – sito web / altro, il reale possesso & copertura dei requisiti.

Accertata la conformità della fase 2 e/o richieste eventuali correzioni e/o integrazioni, e riverificata la conformità dell'approvazione, predisporrà l'invio della documentazione al comitato di delibera.

## **7.4 – Delibera Approvazione OdF**

Il Comitato di delibera a seguito dell'esito positivo della verifica sostanziale della documentazione di cui all'approvazione dell'Organizzazione emette il certificato di Approvazione dell'Organismo di Formazione tale Certificato è attivato solo a seguito di un Certificato di Qualifica di almeno un corso di formazione.

## **7.5 – Mantenimento dell'Approvazione**

L'Approvazione dell'Organismo di Formazione è soggetta a sorveglianza annuale per il mantenimento della sua validità.

I requisiti per il mantenimento dell'Approvazione sono i seguenti:

- risultanze positive del monitoraggio continuo a fronte dei dati risultanti l'attività di formazione effettuata;
- attività di formazione erogata;
- assenza / corretta gestione dei reclami da parte dei discenti / clienti;
- avere almeno un corso di formazione sotto qualifica;
- avere erogato almeno un corso di formazione qualificato nell'anno solare;
- dichiarazione assenza di contenziosi in atto / risolti.

## **7.6 – Rinnovo dell'Approvazione**

L'approvazione dura 3 anni, i requisiti per il rinnovo dell'Approvazione sono:

- superamento del mantenimento annuale;



## 8.0 Requisiti per la qualifica del corso di formazione / percorso di formazione

### 8.1 Identificazione ed aggiornamento delle esigenze di formazione

L'organizzazione, in risposta a specifici requisiti in ambito cogente / regolamentato, del cliente o a un dimostrato bisogno / desiderio attuale o futuro del mercato, deve identificare le competenze richieste e le collegate esigenze di formazione per ottenerle.

L'organizzazione, in risposta a mutati requisiti in ambito cogente / regolamentato, del cliente o a innovazioni organizzative / tecnologiche, deve identificare le esigenze relative all'aggiornamento delle competenze possedute e all'aggiornamento della formazione.

### 8.2 Sviluppo del corso di formazione / percorso formativo

L'organizzazione deve sviluppare a fronte di quanto enunciato al punto 8.2.1 & 8.2.2 lo specifico corso di formazione percorso formativo. L'organizzazione deve avere il controllo dello sviluppo del singolo corso di formazione / percorso formativo oggetto di qualifica.

#### 8.2.1 Elementi in ingresso per lo sviluppo

Gli elementi in ingresso devono comprendere:

- l'obiettivo/i didattico/i delle conoscenze da raggiungere;
- l'obiettivo/i didattico/i delle abilità da raggiungere;
- i requisiti in ambito cogente / regolamentato / normato applicabili;
- le informazioni derivanti da precedenti progetti, ove applicabili;
- elementi derivanti dall'identificazione delle esigenze di formazione o di aggiornamento delle competenze;
- altri requisiti necessari per lo sviluppo.

#### 8.2.2 Elementi in uscita dallo sviluppo

Gli elementi in uscita devono comprendere:

- programma temporale del corso di formazione / percorso formativo;
- obiettivi didattici;
- requisiti in ingresso del personale oggetto della formazione;
- eventuale documentazione pre-corsuale per uso dei partecipanti;
- piani per la gestione delle sessioni per i docenti come ausilio e/o supporto alla gestione del processo di formazione;
- slide / documentazione / altro di supporto alla formazione per uso dei docenti;
- libri / documentazione / materiali di supporto alla formazione per uso dei partecipanti;
- esercizi / esercitazioni / altro di supporto
- criteri di valutazione del grado di apprendimento in riferimento al grado di apprendimento pianificato;
- metodologie e documentazione per il monitoraggio e la misurazione del processo di apprendimento inclusi i traguardi intermedi da raggiungere e azioni da intraprendere in caso di non raggiungimento;
- requisiti di competenza previsti per i docenti del corso / percorso formativo.

### 8.3 Valutazione Continua

Si devono sviluppare e incorporare nel corso di formazione / percorso formativo metodi documentati con criteri oggettivi per validare il conseguimento degli obiettivi didattici pianificati da parte di ogni partecipante.

- Ove i docenti individuino partecipanti che non conseguono gli obiettivi didattici, li devono informare in privato della deficienza di apprendimento / prestazione e, se appropriato, dare loro ulteriori istruzioni per il recupero o mettere in atto le eventuali azioni necessarie.
- I partecipanti che non superano la valutazione continua per il conseguimento dell'obiettivo didattico di pertinenza devono ricevere adeguate informazioni per colmare il divario di apprendimento / prestazione e devono avere la possibilità di sottoporsi di nuovo alla valutazione per la fase di validazione non superata (ove appropriato con test documentato diverso dal precedente).

I partecipanti devono dimostrare livelli accettabili di prestazioni in tutti gli obiettivi didattici pianificati. Durante il corso / percorso formativo si deve sottoporre a prova il conseguimento dell'obiettivo didattico da parte del partecipante. Queste prove si devono basare su attività e compiti pratici con output definiti che i partecipanti devono produrre.

I docenti devono fornire un feedback ai partecipanti sulle loro prestazioni.

I docenti devono inoltre dare un ulteriore aiuto e un'ulteriore guida ai partecipanti che inizialmente non conseguono gli obiettivi didattici, e devono fornire a questi partecipanti delle opportunità per completare ulteriori compiti al fine di dimostrare la competenza.

Si deve registrare sulla scheda per la valutazione continua il conseguimento degli obiettivi didattici da parte di ogni partecipante.

La valutazione continua dovrebbe avere un collegamento evidente tra: piani per le sessioni (per i docenti), istruzioni chiare per compiti / attività con output definiti e misurabili (per partecipanti e docenti), programmi per l'assegnazione dei punteggi / risposte modello (per i docenti), risposte modello (per i partecipanti), schede individuali per la registrazione della valutazione continua dei partecipanti (per registrare le prestazioni del partecipante).

### 8.4 Questionari di Valutazione

#### 8.4.1 QUESTIONARI di Valutazione del Corso / Percorso Formativo

Si devono sviluppare e incorporare nel corso di formazione / percorso formativo questionari elaborati per la valutazione del corso di formazione / percorso formativo nelle varie attività, per monitorare nello specifico la qualità del contenuto e delle metodologie da parte di ogni singolo partecipante. Si dovrebbero monitorare le specifiche lezioni, i moduli, le attività e gli argomenti, nel modo in cui l'organizzazione ritiene opportuno.

Si devono conservare le registrazioni dei risultati dei questionari e delle relative valutazioni, e delle eventuali azioni necessarie.

Sono utili altresì feedback e suggerimenti per il miglioramento da parte dei docenti del corso e da altri se appropriati.

#### 8.4.2 QUESTIONARI di Valutazione del/dei Docenti

Si devono sviluppare e incorporare nel corso di formazione / percorso formativo questionari elaborati per la valutazione dei docenti, per monitorare la qualità del processo di formazione percepita da parte di ogni singolo partecipante. Si devono monitorare i vari aspetti del processo di formazione nelle specifiche sessioni / attività effettuate dai singoli docenti.

Si devono conservare le registrazioni dei risultati dei questionari e delle relative valutazioni, e delle eventuali azioni necessarie.

## 8.5 Requisiti per i metodi di formazione / apprendimento

L'obiettivo della formazione è dare conoscenze e abilità.

Per consentire ai partecipanti di raggiungere gli obiettivi didattici pianificati, sarà necessario che acquisiscano conoscenze e abilità specifiche. Il processo di formazione deve predisporre adeguati metodi di formazione per far sì che i partecipanti raggiungano la competenza prevista attraverso l'acquisizione delle specifiche conoscenze e abilità richieste.

Il corso può essere presentato interamente in aula, come corso misto (in altre parole: in parte FAD e in parte in aula) o interamente come formazione a distanza. Potete anche presentare il corso come serie di moduli separati con metodi di formazione diversi.

All'inizio del corso si deve fornire ai partecipanti una descrizione di: obiettivi didattici, struttura del corso, programma, responsabilità dei partecipanti, processi e criteri di valutazione, e ci si deve occupare di eventuali preoccupazioni che i partecipanti potrebbero avere.

Il corso deve essere basato sul ciclo di apprendimento e deve includere opportunità per i partecipanti di:

- Fare esperienza di nuove idee (conoscenza) e di abilità. (Si prega di notare che affidarsi solo a presentazioni di lucidi o altro condotte dal docente come metodo per aiutare i partecipanti ad apprendere nuove conoscenze / abilità non è sempre accettabile).
- Riflettere sul proprio apprendimento e identificare punti di forza e di debolezza. (Si prega di notare che il corso deve includere metodi per monitorare e dare tempo ai docenti e ai partecipanti per riesaminare compiti e attività, e il conseguimento degli obiettivi didattici da parte di ogni partecipante).
- Occuparsi e ottenere un miglioramento dei punti deboli. (Si prega di notare che il corso deve includere disposizioni per riesaminare e per svolgere lavori correttivi, e per un'istruzione individuale se necessaria).

Il corso deve comprendere una gamma di metodi didattici che si adatti alla gamma di stili di apprendimento.

Il corso non deve fare affidamento su presentazioni del docente e su discussioni condotte dal docente per insegnare gli obiettivi didattici basati sulle conoscenze. Ci si aspetta di vedere che i partecipanti imparino questi elementi principalmente tramite un processo che richieda loro di completare un compito o delle attività, a livello individuale e/o in gruppo, e di produrre un output definito.

Tutti i partecipanti devono fare pratica degli obiettivi didattici basati sulle abilità tramite partecipazione ad attività e compiti appropriati (gioco di ruolo, simulazioni, ecc.).

La gestione del tempo, la pianificazione e la gestione dei programmi sono elementi essenziali nella gestione del processo di formazione. Anche se si riconosce che la formazione efficace deve rispondere alle necessità dei partecipanti, qualunque deviazione dalla tabella di marcia dovrà essere gestita in modo tale da assicurare che tutti gli obiettivi didattici siano adeguatamente trattati e che i partecipanti siano tenuti informati dei cambiamenti significativi.

### 8.5.1 Piani di gestione delle sessioni

Devono essere sviluppati piani di gestione delle sessioni o note per i docenti per ogni singola sessione di formazione. I piani per le sessioni dovrebbero specificare:

- Obiettivi didattici per la sessione e durata della sessione
- Natura dell'attività e metodo di formazione da usarsi
- Disposizioni organizzative, dettagli sulle istruzioni per i docenti e per i partecipanti
- Consegne richieste ai partecipanti per le sessioni pratiche
- Materiali, esercizi e attrezzature richiesti per gestire la sessione

- Quando i metodi di formazione o l'uso di esercizi ecc. sono opzionali, lo si dovrà indicare chiaramente nei piani per la sessione.

Sviluppare i piani di gestione delle sessioni è una parte naturale della progettazione dei processi di apprendimento e di formazione. I piani di gestione delle sessioni dovrebbero essere documenti di lavoro semplici e facili da usare che aiutino i docenti a gestire un apprendimento efficace. Per piccole organizzazioni con solo pochi docenti, sono accettabili anche piani per le sessioni delineati semplicemente. Per organizzazioni più grandi con numerose sedi e con il conseguente numero e ricambio di docenti, si esigeranno piani per le sessioni più esaurienti.

### **8.5.2 Classi di interazione tra requisiti di Conoscenza e di Abilità**

RICEC ha definito tre classi di interazione tra requisiti di conoscenza e requisiti di abilità (sapere e saper fare); un corso di formazione / percorso formativo deve appartenere a una di queste classi:

- a. Classe CA 30 – almeno il 30% della durata del corso deve essere incentrata sul raggiungimento di obiettivi didattici di abilità
- b. Classe CA 50 – almeno il 50% della durata del corso deve essere incentrata sul raggiungimento di obiettivi didattici di abilità
- c. Classe CA 70 – almeno il 70% della durata del corso deve essere incentrata sul raggiungimento di obiettivi didattici di abilità

## *9.0 Procedura per la qualifica del corso / percorso formativo*

Di seguito si illustra la procedura per il processo di qualifica del singolo corso di formazione / percorso formativo.

### **9.1 Domanda**

Il richiedente deve compilare tutti i campi della domanda di qualifica.

Tale domanda può essere scaricata direttamente nel sito [www.ricec.org](http://www.ricec.org) – area Formatori – e compilata. Una volta compilata e firmata la domanda deve essere inviata insieme alla documentazione prevista a mezzo e-mail a:

[certificazione@ricec.org](mailto:certificazione@ricec.org)

a tale indirizzo e-mail si possono altresì richiedere tutte le informazioni e/o le delucidazioni necessarie.

Dopo il ricevimento della domanda di qualifica del corso / percorso formativo e la collegata quota, come da tariffa, sarà inviato un promemoria per la documentazione da inviare per attivare il processo di qualifica del corso di formazione / percorso formativo.

## *10.0 Documentazione da inviare per la prima qualifica*

Per attivare il processo di qualifica, l'Organizzazione deve inviare a mezzo e-mail a:

[documenti@ricec.org](mailto:documenti@ricec.org)

Per attivare il processo di qualifica del corso, l'Organizzazione deve inviare:

- Copia del programma dettagliato (timing) del corso
- Copia locandina / altro di presentazione del corso



- Copia modello questionario di fine corso per la parte di pertinenza della gestione del servizio c/o Organizzazione di formazione
- Copia completa del corso (slide / documenti docente / documenti partecipanti / lavori ed esercitazioni da svolgere)
- Copia degli esami con la collegata matrice di correzione
- Copia del/dei CV professionali del/dei docenti (per singolo corso oggetto di qualifica).

### **10.1 Riservatezza delle informazioni**

Tutta la documentazione e tutti i dati inviati sono soggetti al vincolo di riservatezza.

### **10.2 – Fase 1 – Analisi della documentazione**

All'arrivo della domanda di qualifica e della documentazione prevista, tutta la documentazione è esaminata dalla funzione preposta per verificare la conformità formale ai requisiti previsti dal presente schema tecnico di qualifica.

La fase di analisi formale della documentazione è condotta da personale di RICEC competente presso la propria sede. Se durante la verifica della conformità della documentazione in fase 1 si identificano delle carenze nei requisiti e/o nella documentazione pervenuta, sarà inviata una comunicazione formale per integrare / ampliare la documentazione.

L'adeguatezza della documentazione è indispensabile per il passaggio alla fase successiva. Accertata la completezza della documentazione ricevuta e richieste eventuali correzioni e/o integrazioni, predisporrà le attività di verifica – fase 2 - prevista dal processo di qualifica.

### **10.3 – Fase 2 – Verifica sostanziale documentazione**

La fase di verifica iniziale della qualifica ha lo scopo di confermare, attraverso verifica sostanziale, il possesso dei requisiti di approvazione e qualifica previsto dal presente schema tecnico di qualifica supportato dalla documentazione inviata.

In questa fase il personale competente di RICEC compie la verifica del possesso dei requisiti di qualifica documentato, verificando in modo indiretto – sito web / altro, il reale possesso & copertura dei requisiti.

Accertata la conformità della fase 2 e/o richieste eventuali correzioni e/o integrazioni, e riverificata la conformità dell'approvazione e qualifica, predisporrà l'invio della documentazione inerente il corso di formazione / percorso formativo al comitato di delibera.

### **10.4 – Fase 3 – Verifica conformità contenuto corso di formazione / percorso formativo**

Tutta la documentazione inerente il corso / percorso formativo specifico è oggetto di verifica da parte del comitato di esperti della materia.

Ove necessitasse di integrazione / modifica le stesse sono portate all'attenzione dell'Organizzazione di formazione che provvederà a quanto richiesto.

Al completamento della verifica con esito positivo, il comitato delibera l'OK alla qualifica del corso di formazione / percorso formativo.

### **10.5 – Fase 4 – Delibera Qualifica del corso di formazione / Percorso formativo**

Il D.O. a seguito di delibera positiva della conformità del contenuto del corso di formazione / percorso formativo emette il Certificato di Qualifica del singolo corso di formazione / percorso formativo.



## **10.6 – Estensione degli schemi di qualifica ad altro corso di formazione / percorso formativo**

Per estensione degli schemi di qualifica ad altro corso / percorso formativo s'intende l'estensione della qualifica per altri corsi di formazione / percorsi formativi gestiti dall'Organizzazione approvata da RICEC.

L'Organismo di formazione richiedente deve compilare e inviare l'apposita domanda firmata, allegando solo la documentazione relativa al nuovo corso di formazione / percorso di formazione.

Il processo di qualifica sarà svolto come previsto dal punto 9 & 10.

Ad esito positivo sarà emesso il certificato di qualifica del nuovo corso di formazione / percorso formativo.

## **10.7 – Mantenimento della Qualifica del singolo Corso / Percorso formativo**

La Qualifica del Corso di formazione / Percorso formativo è soggetta a sorveglianza annuale per il mantenimento della sua validità.

I requisiti per il mantenimento annuale della Qualifica sono i seguenti:

- approvazione dell'organizzazione in corso di validità;
- assenza / corretta gestione dei reclami da parte dei discenti / clienti sul singolo corso;
- avere erogato almeno un corso di formazione sotto qualifica nell'anno solare, in casi eccezionali e dietro solide motivazioni si può portare il periodo ad anni 2 (due);
- riesame annuale contenuto del singolo corso per la verifica di continua adeguatezza dello stesso al raggiungimento degli obiettivi formativi enunciati / promessi, ovvero piano di modifica dello stesso;
- pagamento della quota annuale prevista.

### **10.7.1 – Modifica sostanziale del singolo Corso / Percorso formativo**

In caso di modifica sostanziale del corso qualificato / percorso formativo, a fronte di modifiche dell'ambito cogente / norma/ regolamento di pertinenza, devono essere inviate a RICEC le parti modificate di pertinenza per il riesame della qualifica (Fase 3 punto 10.4) ed emissione del certificato di qualifica aggiornato.

## **10.8 – Rinnovo della Qualifica**

L'approvazione dura 3 anni, i requisiti per il rinnovo della Qualifica:

- superamento del mantenimento annuale;

## *11.0 – Periodicità dell'invio della documentazione per il mantenimento*

Il mantenimento dell'approvazione e della qualifica del singolo corso di formazione / percorso formativo è soggetta a verifiche periodiche di sorveglianza per la verifica del mantenimento dello stato di conformità ai requisiti come illustrato nei punti precedenti.

L'Organizzazione approvata viene informata 2 mesi prima (inizio mese di novembre) della scadenza dell'anno solare per l'invio della documentazione prevista, ove la documentazione non arrivi, alla scadenza (al 30 del mese di gennaio) viene inviato un sollecito.

Trascorso un'ulteriore mese (al 28 del mese di febbraio) sarà inviato un nuovo sollecito ultimativo, se il sollecito dell'invio della documentazione non avrà esito, ovvero se nessuna risposta sarà ricevuta nei due ulteriori mesi (aprile), il certificato di approvazione e di qualifica dei singoli corsi possono essere modificati, sospesi, ritirati.

È previsto un periodo di attesa della documentazione per un periodo massimo di 2 mesi (entro fine aprile) oltre la scadenza; passato tale periodo, nel caso che non si raggiungano i requisiti minimi previsti, previa comunicazione e interazione tra le parti, i certificati possono essere sospesi.

## *12.0 – Periodicità dell'invio della documentazione per il rinnovo*

La certificazione di Approvazione e di Qualifica del singolo corso ha la durata di 3 anni, alla sua scadenza il certificato deve essere rinnovato per mantenere la sua validità. L'Organizzazione Approvata viene informata 3 mesi prima della scadenza per l'invio della documentazione prevista per il rinnovo.

Ove la documentazione non arrivi nei tempi previsti viene inviato un sollecito.

Trascorse un ulteriore mese sarà inviato un nuovo sollecito ultimativo, se il sollecito dell'invio della documentazione non avrà esito, ovvero se nessuna risposta sarà ricevuta il certificato perde la sua validità.

È previsto un periodo di attesa, nelle more, della documentazione per un periodo massimo di 2 mesi oltre la scadenza naturale del certificato, passato tale periodo, nel caso che il professionista certificato non invii la documentazione prevista e/o non invii comunicazioni al riguardo il certificato scade ed il nominativo sarà eliminato dal registro delle Organizzazioni Approvate / Corso Qualificato e dal sito web.

## *13.0 – Reclami e soddisfazione dei discenti / clienti*

### **13.1 – Reclami ricevuti da RICEC**

Per reclami inerenti la conoscenza / competenza s'intende, salvo evidenza contraria, che durante l'erogazione del corso di formazione non è stata dimostrata conoscenza / competenza nella materia oggetto del corso.

Per reclami inerenti la erogazione del servizio di assistenza da parte dell'Organizzazione di formazione, sia ante sia durante e sia dopo l'erogazione del corso s'intende, salvo evidenza contraria, che il servizio di assistenza dell'Organizzazione non si è dimostrata all'altezza di quanto promesso durante la vendita del singolo corso qualificato.

A fronte di un reclamo ricevuto da parte di RICEC, sarà inviata comunicazione all'Organizzazione la quale dovrà rispondere entro 30 gg., nel caso in cui il reclamo sia verificato e confermato, l'Organizzazione deve mettere in atto idonee azioni correttive per evitare il ripetersi del comportamento non idoneo, e dovrà inviarci entro 60 gg. dalla comunicazione di reclamo verificato e confermato, l'azione correttiva messa in atto.

### **13.2 – Soddisfazione dei discenti / clienti**

La soddisfazione, ovvero la percezione della qualità del servizio professionale erogato può essere espressa sia in senso positivo sia in senso negativo.

La soddisfazione del cliente è oggetto di monitoraggio e misurazione attraverso due canali principali:

- la comunicazione da parte del discente / cliente / committente e/o altri per mezzo telefonico / sito web sia di reclami sia di elogi all'operato dell'Organizzazione / Formatore/i dello specifico corso qualificato;
- durante le verifiche sul risultato dei questionari di fine corso;

Le informazioni di ritorno da parte dei discenti / clienti saranno sistematicamente inoltrate all'Organizzazione in modo da attuare, ove opportuno, azioni correttive e/o un processo di miglioramento.

## *14.0 – Altre informazioni pertinenti e importanti*

### **14.1 – Riservatezza**

Ci impegniamo a considerare strettamente riservate e confidenziali tutte le informazioni e la documentazione che ci sarà sottoposta a sostegno delle attività di verifica, inoltre i dati personali saranno trattati in osservanza alle leggi in vigore.

### **14.2 – Stato Legale**

Tutte le attività associate con l'amministrazione e la gestione giuridica del registro sono soggette alla legge Bulgara e all'esecutiva giurisdizione del Tribunale di Sofia.

La gestione inerente i processi di certificazione sotto accreditamento sono soggette al controllo e alla sorveglianza periodica da parte dell'Ente di Accreditamento.

### **14.3 – Tariffe Applicabili**

Le tariffe inerenti l'attività di cui al presente schema tecnico di certificazione sono liberamente consultabili / scaricabili dal sito web: [www.ricec.org](http://www.ricec.org) – area Formazione – area documenti. Le tariffe sono emesse dalla direzione di RICEC ed approvate per congruità dal comitato di salvaguardia di RICEC composto da rappresentanti di parti terze.