

**POLITICA DEL SISTEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI PROFILI
PROFESSIONALI**




REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICHE	REDATTO DA	VERIFICATO E VALIDATO DA	APPROVATO DA
2	27/08/2017	Aggiornamento	RSGC	Responsabile RODC	Amministratore Unico
1.0	15/02/2016	Prima emissione del documento	CSQ	Responsabile RODC	Amministratore Unico

DETTAGLIO MODIFICHE

Da versione 1.0 a versione 2

Modifica all'interno della codifica e dell'indice di revisione; miglioramento del contenuto specificando meglio le tipologie di politica e gli obiettivi così come richiesto dalla Norma UNI CEI EN ISO/ IEC 17024

COPIA CONTROLLATA	NUMERO	DATA	FIRMA
COPIA NON CONTROLLATA			

	POLITICA DEL SISTEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI PROFILI PROFESSIONALI	SGCPP -POL
		Rev. 2 del 27/08/2017
		Pag 2 di 5

Conform Lab srl è un'azienda che opera sia nel campo della formazione professionale che nel settore della certificazione delle professioni come Organismo di Certificazione in conformità alla norma UNI CEI EN ISO IEC 17024 (ultima revisione applicabile).


POLITICA GENERALE: obiettivi e principi

Conform Lab in qualità di Ente serio, attraverso il seguente documento di Politica del sistema di gestione per la certificazione dei profili professionali si impegna a perseguire e a garantire i seguenti obiettivi generali:

- ✓ gestione delle attività di certificazione in modo imparziale ed eque per tutti i richiedenti, candidati e persone certificate;
- ✓ gestione dei conflitti di interesse;
- ✓ obiettività nell'esecuzione delle attività di certificazione;
- ✓ esecuzione delle attività svolte nell'ambito dei processi quale Organismo di Certificazione indipendentemente da quelle svolte dalla Business Unit dedicata alle attività di formazione ed addestramento;
- ✓ impiego di personale qualificato nell'esecuzione delle attività di certificazione;
- ✓ impegno di infrastrutture e attrezzature adeguate e a norma di legge per lo svolgimento delle attività di certificazione;
- ✓ gestione del processo di certificazione delle professioni in modo efficace;
- ✓ riservatezza e sicurezza delle informazioni e gestione della privacy secondo la normativa vigente;
- ✓ impedire prassi di esame fraudolente;
- ✓ estendere il numero degli Schemi di certificazione nel tempo per soddisfare il mercato.

CONFORMLAB si impegna dunque, al fine di perseguire gli obiettivi generali sopra delineati a:

- ✓ sensibilizzare e a promuovere il ruolo strategico della certificazione delle Figure Professionali sul territorio;
- ✓ svolgere attività di informazione e aggiornamento sulla certificazione delle Figure Professionali;
- ✓ fissare annualmente gli obiettivi specifici dell'Ente, i relativi indicatori e soglie di raggiungimento, tra i quali come obiettivo principale vi è quello di rilasciare certificazioni che soddisfino i requisiti della norma di base UNI CEI EN ISO IEC 17024(ultima revisione applicabile) e le relative parti interessate;
- ✓ definire e fornire gli indirizzi strategici dell'Ente e a monitorare costantemente loro attuazione da parte della struttura operativa e gestionale dell'Organismo;
- ✓ rispettare le leggi applicabili e quanto prescritto dalla norma UNI CEI EN ISO IEC 17024 (ultima revisione applicabile) relativa ai requisiti per gli organismi di certificazione di persone;
- ✓ riconoscere da parte della Direzione e di tutto il personale coinvolto il valore della imparzialità e della obiettività nello svolgimento dell'attività di certificazione;
- ✓ garantire l'accesso alla certificazione da parte di coloro che ne fanno richiesta senza discriminazioni e compatibilmente con quanto previsto dalla normativa applicabile;
- ✓ mantenere una netta demarcazione tra corsi erogati e Profili professionali certificati;
- ✓ monitorare costantemente la qualità del servizio percepita dal Cliente, anche attraverso studi e ricerche e approfondimenti sui Candidati, sulle Organizzazioni che richiedono la Certificazione del

	POLITICA DEL SISTEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI PROFILI PROFESSIONALI	SGCPP -POL
		Rev. 2 del 27/08/2017
		Pag 3 di 5

personale per i loro dipendenti e sulle Organizzazioni che utilizzano le prestazioni dei candidati certificati;

- ✓ selezionare e disporre di personale impegnata nel processo di certificazione con tutte le competenze necessarie e definite dall'Ente stesso per ciascun profilo professionale oggetto di certificazione.

POLITICA PER L'IMPARZIALITA' E GESTIONE DEL RISCHIO

CONFORMLAB riconosce l'importanza fondamentale dell'imparzialità nello svolgimento della propria attività di certificazione delle persone e per tale motivo ha definito ed adotta politiche e procedure atte a garantire l'obiettività, la trasparenza, l'equità, e l'imparzialità.

L'organizzazione a tale scopo ha identificato le minacce alla propria imparzialità, che possono derivare dai seguenti fattori:

- ✓ Conflitti di interesse del personale interno ed esterno
- ✓ Conflitti d'interesse dei Commissari e Supervisor
- ✓ Conflitti d'interesse dei componenti del Comitato di certificazione o delibera e del Comitato di Imparzialità
- ✓ Conflitti d'interesse tra le attività di formazione svolte dall'ente e quelle di certificazione del personale
- ✓ Conflitti di interesse derivanti dai suoi organismi collegati
- ✓ Conflitti di interesse derivanti da azioni commerciali e di marketing
- ✓ Conflitto di interesse nel caso di certificazione di persone alle proprie dipendenze

e messo in atto azioni per ridurre al minimo il potenziale conflitto di interessi.


Conform lab ha documentato le modalità adottate per gestire l'imparzialità in una apposita Dichiarazione di Imparzialità resa pubblica.

L'Ente si impegna inoltre periodicamente ad effettuare una analisi del rischio per l'imparzialità, identificando gli eventuali rischi, l'entità del rischio, le aree e le parti interessate coinvolte e le necessarie contromisure da adottare.

L'organizzazione per garantire ulteriormente l'imparzialità nelle attività di certificazione ha inoltre istituito un Comitato per l'Imparzialità costituito da persone esterne all'Organizzazione, con la presenza di docenti universitari e/o funzionari della pubblica amministrazione e/o figure professionali ad alta specializzazione e/o rappresentanti di associazioni di categoria.

Il comitato ha i seguenti compiti:

- ✓ supervisionare tutte le attività di certificazione dei profili professionali affinché avvengano nel pieno rispetto dei principi di indipendenza, di trasparenza e di imparzialità previsti dalla norma internazionale;
- ✓ supervisionare e deliberare le attività di certificazione dei profili professionali nel caso in cui le medesime vengano erogate al personale di Conform Lab stesso o sue controllate;
- ✓ vigilare sull'effettiva applicazione di tutti i principi presenti nella dichiarazione per l'imparzialità, con particolare riguardo a quelli inerenti le due aree di Business di Conform Lab (Formazione e

	POLITICA DEL SISTEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI PROFILI PROFESSIONALI	SGCPP -POL
		Rev. 2 del 27/08/2017
		Pag 4 di 5

Certificazione.

Al fine di garantire che le decisioni prese in sede di iter di certificazione non siano influenzate da altri interessi o da altre parti in causa, le medesime vengono prese sulla base di evidenze oggettive di conformità o non conformità rilevate in sede di esame.

Tali evidenze e decisioni vengono poi ulteriormente verificate, ai fini della emissione dei Certificati, da un Comitato di Delibera e Certificazione che ha il compito di:

- ✓ verificare che le attività di certificazione siano state svolte sulla base delle documentazione d'esame, fornita dagli ispettori, di analizzare la documentazione e di formulare eventuali osservazioni di merito;
- ✓ prendere le decisioni in merito al rilascio, il mantenimento, il rinnovo, l'estensione, la riduzione, la sospensione o la revoca della certificazione;
- ✓ autorizzare le certificazioni da emettere e fornire collaborazione per la predisposizione di tutte le pratiche di certificazione necessarie.


POLITICA PER LA QUALITÀ

Conform Lab ha definito e adotta una politica ed una serie di procedure di qualità volte a garantire

- ✓ la soddisfazione delle esigenze, delle necessità e delle aspettative dei candidati e delle parti interessate;
- ✓ il miglioramento continuo dei servizi offerti;
- ✓ la soddisfazione del personale aziendale al miglioramento continuo oltre che dei servizi erogati anche del sistema adottato.

Nello svolgimento delle proprie attività l'organizzazione pone dunque particolare attenzione e si impegna:

- ✓ ad analizzare e recepire i bisogni del mercato della certificazione delle Figure Professionali adattando, consensualmente con tutte le Parti Interessate, i propri Schemi di Certificazione;
- ✓ all'analisi dei requisiti al fine di proporre ai candidati e alle parti interessate il servizio più adatto;
- ✓ all'erogazione di un servizio sempre aderente ai parametri esplicitati nel regolamento dell'Ente, nello Schema di certificazione per ciascun profilo e nelle procedure di sistema;
- ✓ a sorvegliare sulle prestazioni e sul mantenimento delle competenze delle Figure Professionali anche attraverso il rinnovo periodico della certificazione;
- ✓ alla massima chiarezza e trasparenza nella gestione dei rapporti;
- ✓ alla risoluzione tempestiva ed ottimale di eventuali criticità (reclami e ricorsi);
- ✓ all'ottimizzazione dei tempi di risposta;
- ✓ al superamento delle aspettative candidati e alle parti interessate;
- ✓ al rispetto dei requisiti cogenti, al fine di prevenire e risolvere qualsiasi non conformità;
- ✓ ad effettuare una accurata selezione degli ispettori e supervisor, nonché del personale coinvolto nell'iter di certificazione secondo definiti parametri, richiedendo agli stessi di perseguire standard qualitativi elevati nella prestazione di servizi e delle attività da svolgere;
- ✓ a garantire il rispetto del Codice Deontologico;

	POLITICA DEL SISTEMA PER LA CERTIFICAZIONE DI PROFILI PROFESSIONALI	SGCPP -POL
		Rev. 2 del 27/08/2017
		Pag 5 di 5

- ✓ ad assicurare al pubblico l'accesso alle informazioni necessarie sull'iter di certificazione e sugli esami;
- ✓ a garantire la riservatezza e la sicurezza delle informazioni di tutte le parti interessate nel processo di certificazione;
- ✓ allo sviluppo di adeguate metodologie e attività di monitoraggio e valutazione del processo di certificazione, e più in generale di tutti i processi che influenzano la qualità del servizio.

POLITICA PER GLI SCONTI

Conform Lab ha definito un Tariffario per l'erogazione dei servizi erogati e accessibile al pubblico. Eventuali convenzioni o sconti definiti dall'Ente, vengono indicati nell'apposito Tariffario, di volta in volta aggiornato, e definiti sempre tenendo conto dei principi di imparzialità, equità, trasparenza e conflitto di interessi.

Con tale documento l'Alta Direzione al fine di garantire e sostenere il sistema di gestione ai sensi della norma UNI CEI EN ISO IEC 17024:

- ✓ ne assicura l'attuazione e la divulgazione, monitorando continuamente le attività svolte;
- ✓ ne assicura l'adeguata copertura economica, stanziando inoltre annualmente un fondo (o eventuali assicurazioni per la gestione del rischio) e vigila in merito alla sua completa e corretta attuazione, procedendo a periodico riesame;
- ✓ ne assicura la documentazione prevista;
- ✓ ne assicura la gestione secondo i regolamenti e gli schemi definiti, in conformità con le politiche qui espresse.

Riconoscendo la necessità di diffondere tale politica, si dispone che questa sia esposta sul sito Conform Lab.

CONFORMLAB SRL

Il Legale Rappresentante



Conform Lab S.r.l.
Via di Francia 7 A – 16149 Genova (GE)
P.I. e C.F. 01866380999