



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE NATUROPATI

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Italia

INDICE

- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE
- 3 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
- 4 CODICE DEONTOLOGICO
- 5 COMUNICAZIONE
- 6 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
- 7 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
- 8 SORVEGLIANZA E RINNOVO
- 9 SANZIONI
- 10 SUBENTRO AD ALTRO ENTE
- 11 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
- 12 RECLAMI E RICORSI
- 13 FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
- 14 MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

rev. n°	SINTESI DELLA MODIFICA	DATA
4	Inseriti § Facoltà di recesso unilaterale dal contratto e modifica unilaterale del contratto; revisionato § Subentro ad altro ente; Rebranding, modificati font e logo Kiwa; modificata codifica Regolamento; altre modifiche minori	2025-11-19
3	Aggiornamento Loghi e revisione generale del documento	2019-07-19

Verifica:

Responsabile Compliance

Dott.ssa Laura Moro

Approvazione:

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

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 **“Figura Professionale del Naturopata”** creato in conformità alla norma UNI EN ISO 17024, alla norma UNI 11491, ai regolamenti nazionali e internazionali ai quali essa si riferisce.

La presente procedura si applica alle attività di certificazione delle professioni per lo schema **“Naturopata”** e ne definisce, in maniera completa e dettagliata, i requisiti, il processo di certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, il rilascio della certificazione, le modalità e le prassi per il mantenimento della certificazione, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di sorveglianza e rinnovo della certificazione e le relative tariffe, 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
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- Codice Deontologico
- Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione

2 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

Documento ^(*)	Origine	Ente emittente	Descrizione
11491	Esterna	UNI	Normativa specifica di schema
17024	Esterna	UNI CEI EN ISO/ IEC	Requisiti generali per Organismi che operano nella Certificazione delle Persone
Legge 14 gennaio 2013, n.4	Esterna	D.lgs	Presidenza Consiglio dei Ministri

(*) Le citate norme si intendono riferite alla versione in vigore.

3 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO ¹

Il Naturopata è un professionista che opera nei campi della salute per il ripristino della spontanea capacità di autoregolazione della persona, per l'educazione alla salute e per la riscoperta e la valorizzazione delle risorse vitali proprie di ogni individuo in ambito sociale e ambientale.

3.1 Descrizione sintetica del profilo

Il compito del naturopata è di contribuire al miglioramento della qualità della vita delle persone, operando al fine di mantenere e/o ristabilire il loro stato di salute inteso nella sua globalità e considerando l'individuo come entità indivisibile sul piano fisico, energetico, psicoemotivo e spirituale. Egli si avvale di tecniche specifiche per coadiuvare i processi fisiologici naturali, stimolare la forza vitale, assecondare la spontanea capacità dell'organismo di autoregolarsi per raggiungere l'omeostasi. Considerati gli aspetti costituzionali e familiari dell'individuo, le influenze ambientali e sociali, il naturopata si adopera, inoltre, per favorire la capacità della persona di ripristinare il suo equilibrio sistemico.

Per svolgere i propri compiti il naturopata opera in autonomia e indipendenza professionale e può collaborare in modo sinergico con le figure sanitarie e gli operatori della salute, fornendo consulenze al cliente ed assumendo un ruolo di primaria importanza nell'integrazione con eventuali altri approcci.

¹ le parti di testo in corsivo sono riprese dalla norma UNI 11491

Il naturopata utilizza tecniche e discipline naturali ed energetiche, consiglia rimedi salutistici, propone cambiamenti favorevoli dello stile di vita, dell'alimentazione e delle relazioni con l'ambiente circostante, pratica trattamenti manuali e/o con supporti bioelettronici e specifici, che stimolano le capacità reattive della persona.

3.2 Ambiti di intervento

L'ambito di lavoro del naturopata risiede nelle aree non mediche, non rientrando nel suo campo d'intervento né la diagnosi e cura di patologie, né la prognosi, né la prescrizione di farmaci a scopo terapeutico.

Il naturopata considera elemento fondamentale per la sua attività la piena responsabilità consapevolezza e partecipazione del cliente e ha il dovere dell'aggiornamento e della formazione professionale permanente, onde garantire il continuo adeguamento delle sue conoscenze e competenze.

L'attività del naturopata si esplicita nei settori fondamentali di seguito elencati:

- I. La valutazione non nosologica dello stato generale dell'individuo attraverso: classificazione costituzionale e di terreno, kinesiologia applicata, iridologia, strumenti bioelettronici, ecc.*
- II. Igiene ed educazione, in ambito personale (conoscere e gestire il proprio equilibrio sistemico indicando i comportamenti più idonei da seguire, stili di vita, alimentazione naturale, igiene, esercizio fisico, ecc.) e in ambito collettivo e ambientale (informazione sugli impatti ambientali, inquinamento, elettrosmog, sostanze nocive per la salute, ecc.)*
- III. Trattamenti: trattamento manuale bioenergetico, le metodiche di riequilibrio energetico, le tecniche di respirazione, di meditazione, di rilassamento, svolti sia individualmente sia in gruppo*
- IV. Consigli di rimedi e consulenza sull'impiego di preparati, integratori alimentari, prodotti con qualità e caratteristiche naturali e salutistiche, come previsto dalla legislazione vigente. I consigli non riguardano medicinali e farmaci a scopo terapeutico.*

3.3 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 il Naturopata, come da EQF, deve essere: 5

4 CODICE DEONTOLOGICO

Il professionista certificato deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG_PRS Codice Deontologico scaricabile dal sito internet www.kiwa.it

In aggiunta, con la stessa sottoscrizione al codice deontologico Kiwa Cermet Italia (nel seguito Kiwa Italia o Kiwa), il professionista certificato si impegna implicitamente ad attenersi ai comportamenti etici descritti in appendice A alla norma UNI 11491 "Aspetti etici e deontologici applicabili" che costituiscono insieme al codice deontologico di Kiwa Cermet Italia un unicum.

5 COMUNICAZIONE

Le informazioni e comunicazioni da e verso il candidato o il professionista certificato, avvengono attraverso i canali indicati nel modulo di iscrizione *MD_PRS_02_NAT* nel quale il candidato è chiamato a validare i suoi riferimenti. In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica certificata, all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa all'indirizzo di posta segnalato.

Il professionista certificato si impegna a mantenere aggiornati tali riferimenti comunicando tempestivamente (entro 5 giorni dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa Italia.

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 stessa indicata nel certificato.

6 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

6.1 Requisiti

6.1.1 Idoneità

Non ci sono elementi specifici che determinano l'idoneità dei candidati

Nel rispetto della Privacy viene richiesto al candidato di esprimere particolari esigenza riguardo la conduzione esami (es. carenza nella deambulazione) in modo da garantire l'accesso alle sedi d'esame.

6.1.2 Formazione Formale, Informale e non formale

La formazione del Naturopata può avvenire in ambito formale, non formale e informale.

Formale

- Diploma di Scuola Media Superiore

Non Formale

Percorso formativo in una scuola di naturopatia con

- 2 anni di studio a tempo pieno
- di almeno 1500 ore, di cui 400 ore di tirocinio clinico

Informale

Il candidato deve dimostrare esperienza professionale continuata di almeno 1 anno nell'esercizio della professione

6.1.3 Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Trasversali e Tecnico Professionali

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

Competenze Tecnico/professionali	Abilità	Conoscenze
Il Naturopata è in grado di:	Il naturopata possiede le seguenti abilità relative a ciascuna competenza:	Il Naturopata, in base al tipo di orientamento e di specializzazione, possiede diverse conoscenze tra quelle di seguito elencate e suddivise per aree (le seguenti conoscenze sono in comune a tutte le competenze)
1) VALUTARE Valutazioni non nosologiche dello stato generale di salute dell'individuo considerato come entità globale e individuale sui diversi piani dell'esistenza	a) Osservare e percepire il disagio, la difficoltà, le alterazioni funzionali globali e specifiche. b) Interpretare i bisogni e gli obiettivi di miglioramento della salute in modo interdisciplinare. c) Utilizzare metodi e strumenti tipici della naturopatia d) Individuare eventuali sinergie con altri professionisti della salute	<u>Ambito delle conoscenze di base</u> - Fisica, Chimica e Biochimica - Embriologia - Anatomia - Fisiologia - Alterazioni funzionali umane - Farmacodinamica dei principi attivi naturali - Elementi di Psicologia generale e della relazione

Competenze Tecnico/professionali	Abilità	Conoscenze
2) CONSIGLIARE RIMEDI Consigli sull'impiego di preparati, integratori alimentari, prodotti con qualità e caratteristiche naturali e salutistiche	a) Individuare e personalizzare i rimedi per il caso specifico della persona b) Individuare eventuali conflitti e/o sinergie con altri rimedi, trattamenti e situazioni di vita c) Spiegare i meccanismi di interazione funzionale biologica ed energetica dei rimedi e la loro sinergia o i conflitti con altri rimedi, trattamenti o situazioni di vita d) Illustrare e spiegare la modalità di assunzione dei rimedi e) Individuare eventuali sinergie con altri professionisti della salute	- Antropologia fisica e culturale e Scienze dell'uomo <u>Ambito delle conoscenze caratterizzanti e specialistiche</u> - Biotipologie e Costituzioni - Iridologia - Kinesiologia - Nutrizione, Alimentazione naturale e Tecniche di riequilibrio alimentare - Aromaterapia - Fitocomplementi e Gemmoderivati - Rimedi floreali - Oligoelementi e Diatesi - Spagiria
3) CONDURRE TRATTAMENTI Trattamenti manuali e/o supporti tecnologici bioelettronici e specifici, che stimolano le capacità relative della persona: trattamento manuale bioenergetico; riequilibrio energetico; stimolazione cognitiva; comportamentale e sensoriale, respirazione; mediazione, rilassamento. Trattamenti eseguiti sia individualmente che in gruppo. Consigli per l'autotrattamento.	a) Individuare e personalizzare i trattamenti per il caso specifico della persona b) Individuare eventuali conflitti con altri rimedi, trattamenti o situazioni di vita c) Spiegare i meccanismi di interazioni funzionale biologica ed energetica dei trattamenti e la loro sinergia o i conflitti con altri rimedi, trattamenti o situazioni di vita d) Condurre i trattamenti non invasivi sulla persona e) Illustrare e spiegare la modalità di autotrattamento eventualmente con i rimedi f) Individuare eventuali sinergie con altri professionisti della salute	- Riflessologie - Igienistica e Naturoigenismo (idro-termo-fango trattamenti, ecc.) - Fisiognomica - Morfopsicologia - Naturopatia di risonanza (colori, aromi, musica, cristalli, ecc.) - Metodi di riequilibrio energetico e di stimolazione cognitiva, comportamentale e sensoriale - Geobiologia, geopatia, Feng Shui - Decodifica biologica, simbolica e archetipale del corpo umano - Riequilibrio posturale - Tecniche di movimento corporeo - Tecniche di comunicazione - Tecniche di trattamento manuale energetico (tuina, shiatsu, digitopressione, ecc.) - Tecniche di meditazione, respirazione, visualizzazione e rilassamento - Fondamenti delle Medicine tradizionali e popolari - Istituzioni di Naturopatia - Naturopatia applicata - Tecniche e strumenti di valutazione naturopatica - Fondamenti delle medicine energetiche (medicina tradizionale cinese, ayurvedica, omeopatia, antroposofica e omeosinergetica, ecc.) - Storia e Filosofia della Naturopatia <u>Ambito delle conoscenze integrative-complementari</u> - Inglese scientifico - Primo soccorso - Legislazione applicabile - Deontologia
4) FARE PREVENZIONE, EDUCAZIONE E FORMAZIONE Interventi rivolti ad accrescere la conoscenza di sé stessi e la capacità di autogestione nell'ambito personale, collettivo e ambientale: conoscere e amministrare il proprio equilibrio sistemico, assumere un comportamento funzionale, uno stile alimentare naturale, igiene, esercizio fisico più adatto alla persona; informazione sugli impianti ambientali; inquinamento; elettrosmog; sostanze nocive per la salute, ecc.; contribuire allo sviluppo sostenibile e al mantenimento dell'ecosistema	a) Fornire un programma di conoscenze e strumenti per mantenere lo stato di salute ed evitare la sua alterazione b) Comunicare e trasmettere i principi salutistici c) Intervenire in un rapporto con i singoli e/o con i gruppi d) Programmare e pianificare eventi, modalità, strumenti, consulenze finalizzate alla trasmissione dei saperi anche in ambito didattico e) Individuare eventuali sinergie con altri professionisti della salute	

Competenze Tecnico/professionali	Abilità	Conoscenze
		- Etica e bioetica Management naturopatico - Tecniche di comunicazione efficace

7 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Attività	Esecutore	Output
Domanda di certificazione	Candidato	MOD R 01_PRS_NAT_Iscrizione
Analisi Requisiti	Customer Care di Kiwa Italia	MOD R 02_PRS
ESAME	Esaminatori	Prove d'esame MO PO 02_03_PRS_Foglio Risposte
Delibera della certificazione	Deliberatori di Kiwa Italia	MOD R 02_PRS Certificato
Emissione certificato e aggiornamento Registro	Customer Care di Kiwa Italia	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro Kiwa

7.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa relativa allo schema e la modulistica da compilare, accedendo al sito www.kiwa.it o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con il Customer Care di Kiwa Italia. Il presente schema è disponibile sul sito insieme al tariffario corrente.

La domanda di certificazione deve essere inviata a Kiwa Italia completa di tutte le informazioni richieste con anche firma del candidato e data di compilazione.

La domanda compilata nel modulo **MOD R 01_PRS_NAT_Iscrizione**, ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a Kiwa Italia e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nello schema "Naturopata", nel regolamento di certificazione e nei documenti eventualmente in essi citati.

La domanda di certificazione contiene l'informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da Kiwa Italia, 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, il candidato dovrà inviare a Kiwa Italia i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e alla legge sulla privacy;
- Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza e formazione per come richiesti ai paragrafi precedenti a supporto del CV;
- Autocertificazione affidabilità giuridica MD_PRS_10_Dichiarazioni;
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (come da tariffario in vigore);

L'insieme dei documenti sopra citati, insieme agli aggiornamenti professionali ed eventuali reclami e loro gestione (si veda a seguire) costituisce il "fascicolo" del candidato che sarà conservato da Kiwa Italia e rispetto al quale il professionista certificato dovrà garantire aggiornamento periodico.

Il Customer Care Kiwa Italia darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da produrre.

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 eseguiti.

7.2 Analisi Requisiti

I requisiti per accedere all'esame sono quelli previsti dalla norma UNI 11491 e sono indicati nella presente procedura di schema.

Il Customer Care esegue 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 *MD_PRS_03_Schema_valutazione*.

In caso di dubbi, si confronta con personale esperto.

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

7.3 Esame di Certificazione

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata anche nel caso in cui il candidato non abbia prodotto la documentazione da cui si evince la soddisfazione dei prerequisiti stabiliti dallo schema di certificazione, in questo caso il processo di certificazione non può essere concluso se l'Analisi dei requisiti non è terminata positivamente ed il candidato ha quindi prodotto tutti i documenti richiesti insieme alle evidenze esaurienti e al pagamento delle tariffe.

Una volta fissata la data della sessione di esame, il Customer Care, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, comunica per iscritto a tutti i candidati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale ricsuazione motivata degli esaminatori incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

Analoga comunicazione circa elenco dei candidati viene inviata anche agli Esaminatori, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, al fine di consentire individuazione di eventuali candidati rispetto ai quali potrebbero esserci conflitti di interesse.

7.3.1 Gestione Riservatezza

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

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 Kiwa Italia in ottemperanza alla normativa in vigore - Regolamento (UE) 2016/679.

7.3.2 Commissione d'esame e eventuali Osservatori

La commissione d'esame è costituita da Esaminatori qualificati da Kiwa Italia e inseriti in apposito albo.

Gli Esaminatori sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitto di interesse.

Nel caso in cui un Esaminatore rilevi durante la fase preparatoria dell'esame o nella fase iniziale della sessione d'esame, l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse, con uno o più candidati, deve astenersi dall'esame e provvedere immediatamente a segnalarlo a Kiwa Italia che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

La Commissione di esame sarà costituita in modo tale da comprendere tutte le aree di competenza previste dalla norma. La commissione viene composta da un numero di esaminatori tale da non superare la soglia di un esaminatore ogni 10 iscritti, casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa Italia e adeguatamente motivati (sede disagiata, iscrizioni tardive, condizioni di urgenza). In caso di commissioni costituite da più di un esaminatore viene eletto un Presidente, nel caso di un unico Esaminatore, questi ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente.

Il Presidente ha la responsabilità di garantire il corretto svolgimento e verbalizzazione dell'esame.

Il Personale di Kiwa Italia, 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 Kiwa Italia.

7.3.3 Programma Delle Prove

Il programma delle prove si compone di 3 tipologie di prove:

1. Prova scritta a risposte chiuse;
2. Prova scritta su casi di studio,

3. Prova orale.

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.

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, l'Esaminatore Incaricato determina le eventuali misure di intervento.

Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

Orario	Attività
9.00	Identificazione candidati, registrazione.
10.00	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.
10.30	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta a risposte chiuse
11.30	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta su casi di studio
12.30	Correzione degli elaborati e preparazione calendario prove orali
13.30	pausa ristoro
14.00	Avvio prove orali – (minimo 20 minuti a candidato)
18.30	Redazione Verbale finale

7.3.3 Identificazione candidati

Il Customer Care di Kiwa Italia provvede a consegnare la lista degli iscritti alle prove d'esame al Presidente della commissione. Tutti gli esaminatori ne prendono visione segnalando i possibili conflitti d'interesse eventualmente constatati.

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 a meno di precisi accordi preventivi con il Customer Care di Kiwa Italia, che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al candidato su indicazione del proprio responsabile.

7.3.4 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.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Eventuali infrazioni a tale requisito vengono valutate dal Presidente e la sanzione modulata in base alla gravità.

7.3.5 Esecuzione Delle Prove

7.3.5.1 Prova scritta a risposte chiuse

Le domande della prova teorica scritta sono a risposta chiusa con 3 alternative, di cui una sola esatta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte.

Al candidato vengono sottoposte 40 domande 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.

Il candidato ha a disposizione 60 minuti di tempo per svolgere la prova.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando il 70% di risposte corrette.

7.3.5.2 Prova scritta su casi di studio

Al candidato viene proposta una situazione reale attinente alla specifica attività professionale. Egli dovrà fornire una risposta appropriata.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 70% di risposte corrette

Il candidato ha a disposizione 60 minuti di tempo per svolgere la prova.

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte. La commissione valuta le risposte del candidato sull'indicazione definite dalla griglia di riferimento.

7.3.5.3 Prova Orale

La commissione esegue una serie di domande, orientativamente fino a 3 sui temi professionali in modo da verificare la competenza professionale del candidato. Le domande possono prendere spunto dalle prove precedentemente eseguite.

L'insieme delle prove deve dare una ragionevole copertura dell'insieme delle competenze che afferiscono alla professione.

Il tempo minimo di durata della prova orale è di 20 minuti a candidato.

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte. La commissione valuta le risposte del candidato sulla indicazione definita dalla griglia di riferimento.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 70% di risposte corrette

Tabella valutazione prova orale

Valore	Ambito	Giudizio
0-29	Comprensione domanda	Il candidato non ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
30-49	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso parzialmente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
50-69	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il candidato mostra una certa padronanza dell'argomento ma non ancora sufficiente
70-89	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso pienamente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa ma non dettagliata. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
90-100	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa e dettagliata. Il candidato mostra ottima padronanza dell'argomento.

7.3.5.4 Valutazione Complessiva delle prove

Tutte le prove scritte e la prova orale, devono raggiungere il punteggio del 70% di risposte esatte.

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 Kiwa Italia.

Se il candidato ha superato una sola delle due prove scritte, non è ammesso all'esame orale, tuttavia la prova superata rimane valida per un anno, trascorso il quale dovrà ripetere l'esame per intero.

Se il candidato ha superato entrambe le prove scritte (domande + caso di studio) ma non quella orale, potrà ripetere la prova orale entro un tempo massimo di 5 mesi. Superato tale termine dovrà ripetere l'esame per intero.

7.3.6 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.

Nel verbale deve essere indicata una valutazione dell'idoneità e dell'adeguatezza della sede d'esame con particolare attenzione alla conduzione in sicurezza delle relative prove e all'accessibilità degli spazi. Sempre nello stesso ambito, il verbale deve riportare le verifiche delle eventuali attrezzature o strumentazione d'esame.

La commissione deve consegnare la documentazione d'esame al Customer Care di Kiwa Italia entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

7.4 Delibera della certificazione

Il personale deliberante di Kiwa Italia, 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 Customer Care aggiorna l'elenco dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica nel sito www.kiwa.it dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento (in caso di schema accreditato). 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.

7.5 Certificato

Il Customer Care prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal Candidato nella propria scheda di iscrizione.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. Riferimenti di Kiwa Italia;
2. Il nome e cognome della persona certificata e relativo codice fiscale;
3. Norma di certificazione applicabile ed anno di emissione;
4. Il numero identificativo del certificato;
5. Riferimento allo schema di certificazione;
6. Data di rilascio della certificazione; data di ultima modifica e data di scadenza del certificato;

La durata della certificazione è stabilita in 5 anni dalla data di delibera del certificato.

Il certificato è progettato in modo tale da ridurre i rischi di contraffazione.

Su richiesta, il candidato può richiedere anche:

- Il certificato in formato cartaceo
- Il certificato in forma di tesserino
- Il timbro.

Il costo relativo è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

Il certificato rimane di esclusiva proprietà di Kiwa Italia, che ne concede l'utilizzo alla persona certificata per l'intero periodo di validità della certificazione.

7.6 Uso del Marchio di certificazione

Il cliente con Sistema di Gestione certificato da Kiwa Italia può scegliere se utilizzare o meno il marchio di certificazione concesso in uso da Kiwa Italia.

Nel caso di utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e nel *Regolamento per l'uso del marchio* a cui si rimanda (www.kiwa.it).

7.7 Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Italia viene consegnato all'Utilizzatore in formato elettronico e su richiesta 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 in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona certificata 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 o ad 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.

È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Italia, purché riproducano integralmente l'originale, non è consentita la riproduzione parziale.

Il tesserino plastificato e il timbro vengono forniti a pagamento su richiesta da parte dell'Utilizzatore. Le informazioni contenute nel tesserino e nel timbro sono analoghe a quelle contenute nel certificato.

Il tesserino plastificato, ove è riportato il Logo Kiwa Italia viene consegnato all'Utilizzatore, e le informazioni in esso contenute sono quelle definite nello schema di certificazione di riferimento.

Il timbro non può essere riprodotto se non esattamente come fornito e contiene almeno le seguenti informazioni:

- Riferimenti di Kiwa Italia;
- Il nome e cognome della persona certificata;
- Norma di certificazione applicabile con anno di emissione;
- Il numero identificativo del certificato.

8 SORVEGLIANZA E RINNOVO

8.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

La certificazione ha una durata di **cinque anni** dalla data di delibera del certificato, al terzo anno il professionista certificato deve produrre e trasmettere a KIWA ITALIA il modulo di Autodichiarazione per mantenimento *MD_PRS_11_Mantenimento* e le seguenti evidenze:

- Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale eseguito dall'interessato nella misura di almeno 20 ore di formazione formale o non formale nel triennio riguardo a una o più aree di apprendimento tra quelle citate in UN 11491 §4.3. Tale evidenza documentata è ammessa come valida se risponde ai seguenti criteri:
 - Per la formazione formale e non formale: fa fede un attestato intestato al partecipante rilasciato da un Ente o Associazione che indichi dettagliatamente il programma di formazione e per ogni argomento le ore dedicate
 - Per la formazione informale: autodichiarazione sottoscritta ai sensi DPR 445/2000 che indica gli argomenti di lettura (titolo di articoli, riviste, filmati) e loro durata, ovvero durata di frequentazione ad eventi dai contenuti attinenti : fa fede un attestato di presenza (ad esempio: biglietto di ingresso), il programma con durata e titolo argomenti rilasciato dall'Ente Organizzatore degli eventi, o anche un filmato auto-ripreso su supporto informatico purché sufficiente a dimostrare la verosimiglianza di durata e contenuti attinenti al requisito
- Evidenza di continuità professionale nel settore;
- 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 Kiwa Italia 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 funzionari Kiwa Italia 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.

8.2 Requisiti per il rinnovo triennale della certificazione

La durata della certificazione è stabilita in **cinque anni** dalla data di delibera del certificato.

Al quinto anno di rinnovo della certificazione, il professionista è tenuto a produrre:

- Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale eseguito dall'interessato nella misura di almeno 30 ore di formazione formale o non formale nel quinquennio riguardo a una o più aree di apprendimento tra quelle citate in UN 11491 §4.3. Tale evidenza documentata è ammessa come valida se risponde ai seguenti criteri:
 - Per la formazione formale e non formale: fa fede un attestato intestato al partecipante rilasciato da un Ente o Associazione che indichi dettagliatamente il programma di formazione e per ogni argomento le ore dedicate
 - Per la formazione informale: autodichiarazione sottoscritta ai sensi DPR 445/2000 che indica gli argomenti di lettura (titolo di articoli, riviste, filmati) e loro durata, ovvero durata di frequentazione ad eventi dai contenuti attinenti : fa fede un attestato di presenza (ad esempio: biglietto di ingresso), il programma con durata e titolo argomenti rilasciato dall'Ente Organizzatore degli eventi, o anche un filmato auto-ripreso su supporto informatico purché sufficiente a dimostrare la verosimiglianza di durata e contenuti attinenti al requisito
- Evidenza di continuità professionale nel settore.
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti;

Nel caso in cui l'iter di mantenimento della certificazione, durante i 5 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.

Come evidenze dell'aggiornamento professionale richiesto 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 dal Decreto legislativo 13/2013 e risultano iscritte nell'apposito elenco delle associazioni delle professioni non regolamentate, pubblicato dal Ministero della Giustizia.

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).

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.

9 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 può 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.

Kiwa Italia, 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.

Il Professionista al quale sia stato revocato il certificato può ripresentare Domanda di Certificazione non prima di 6 mesi dalla data di revoca, a condizioni che siano state rimosse o risolte le cause originanti la decisione di revoca.

Il certificato viene revocato anche in caso di formale rinuncia da parte dell'iscritto con lettera raccomandata o mail certificata entro tre mesi prima della scadenza. Nel caso di rinuncia nell'anno del rinnovo della certificazione, tale rinuncia deve essere comunicata a Kiwa Italia entro tre mesi dalla scadenza della certificazione.

10 SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Il trasferimento di un certificato rilasciato ad una persona fisica, può essere perfezionato in qualsiasi momento (sorveglianza o rinnovo) alle condizioni di seguito descritte:

- Il certificato da trasferire deve essere accreditato e in corso di validità
- La persona certificata deve presentare a Kiwa una richiesta con allegato il certificato in corso di validità tutte le registrazioni di esame per come indicate a seguire e ultima dichiarazione di mantenimento (se applicabile)
- La persona richiedente deve fornire evidenza di accettazione dei requisiti contrattuali stabiliti da Kiwa.

Kiwa si riserva di accettare o meno la domanda di trasferimento della certificazione, previa valutazione dei documenti forniti. In caso di accettazione della domanda di trasferimento, l'iter da seguire sarà quello di seguito descritto.

Ai fini dell'esame documentale, per valutare la congruenza e la corrispondenza dei riferimenti tecnico-normativi adottati dall'Organismo di certificazione di provenienza, Kiwa deve avere a propria disposizione:

- i documenti inviati al precedente Organismo per richiedere la certificazione
- le registrazioni relative alle prove di esame sostenute
- il verbale dell'esame
- i documenti inviati per i mantenimenti annuali, se previsti
- una dichiarazione dell'Organismo di certificazione di provenienza in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche
- in caso sia impossibile ricevere la precedente dichiarazione dall'Organismo cedente (perché ad esempio irrintracciabile o non più in attività), il richiedente deve fornire evidenza di aver inoltrato la richiesta e redigere a proprio nome analoga dichiarazione ai sensi del DPR 445/2000.

In caso di esito positivo, formalizzato su apposito documento, Kiwa rilascia al/alla richiedente un nuovo certificato che manterrà la scadenza di quello precedente e conterrà una dichiarazione in cui si chiarisce che il certificato precedente è stato emesso da altro Organismo di certificazione accreditato.

Kiwa informerà l'Organismo cedente del completamento del trasferimento.

11 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA

Periodicamente, con cadenza almeno triennale, Kiwa Italia, con il supporto di adeguati professionisti competenti, rivede la documentazione di schema per verificarne la corrispondenza alle normative, leggi, prassi professionali per garantire la validità delle specifiche professionali.

Kiwa Italia 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 delle modifiche al contesto normativo e/o legislativo di riferimento, dei risultati degli esami e del monitoraggio periodico degli stessi, il Direttore di riferimento può stabilire di rivedere la documentazione di esame e la composizione delle prove anche prima della scadenza triennale sopra indicata.

12 RECLAMI E RICORSI

La persona certificata o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa Italia, possono segnalare ricorsi alla struttura Kiwa Italia in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

12.1 Reclami relativi a servizi erogati da Kiwa

La persona reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Kiwa Italia.

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 Kiwa Italia.

Kiwa Italia provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo.

Per garantire imparzialità, tutti i reclami vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei reclami stessi.

Kiwa Italia stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

12.2 Reclami di terze parti relativi a servizi di persone certificate da Kiwa Italia

L'eventuale reclamo presentato da soggetti terzi avente per oggetto servizi erogati da una persona certificata da Kiwa Italia sarà registrato e prontamente notificato da Kiwa Italia al Cliente per un'analisi congiunta.

Entro trenta giorni dalla data di ricevimento del suddetto reclamo, Kiwa Italia informerà il soggetto reclamante in merito alle azioni intraprese, stabilendo con esso e con la persona certificata se, e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

La persona certificata durante la fase di analisi e sino alla sua definizione, assicurerà a Kiwa Italia piena collaborazione e disponibilità sugli aspetti di propria competenza.

12.3 Ricorsi

Qualora la persona reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Italia può presentare ricorso per iscritto.

La persona ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione presa da Kiwa Italia nell'ambito dell'iter di Certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc., esso va presentato a Kiwa Italia entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

I ricorsi vengono gestiti da personale non coinvolto nelle attività oggetto dei ricorsi stessi.

Kiwa Italia fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito www.kiwa.it.

13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa può recedere liberamente dal contratto con il Cliente, dandone comunicazione scritta al cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa comporta la revoca della certificazione emessa. Il cliente è comunque tenuto a corrispondere a Kiwa gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito dal contratto.

La richiesta di recesso deve essere trasmessa per iscritto a Kiwa su carta intestata dell'Organizzazione, a firma del legale rappresentante e con timbro dell'Organizzazione ed inviata a Kiwa tramite Posta Certificata o Raccomandata.

In caso il cliente voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

Il cliente che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.