Regolamento generale per la certificazione delle persone

LISTA REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redazione e Verifica (RSG)	Approvazione (DIR)
0	30.05.2023	1^ emissione	Francesco D'Arcadia	Antonio Capobianco
1	05.06.2024	Modificati paragrafi 4.1, 4.2.2, 6 e 6.1	Francesco D'Arcadia	Antonio Capobianco
2	15.10.2024	Modificato paragrafi 0, 2.2, 4.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.5, 4.2.7, 4.4	Francesco D'Arcadia	Antonio Capobianco
3	18.02.2025	Aggiornato marchio fata informatica Modificato 6.1, 7, 8	Francesco D'Arcadia	Antonio Capobianco
4	02/04/2026	Aggiornamento paragrafo 4.2.2 con riferimento a IO Strategia di continuità operativa in merito a indisponibilità esaminatore	Elisabetta Picconi	Antonio Capobianco
5	25/05/2026	Aggiornamento paragrafo 6, Utilizzo del marchio in abbinamento a quello di Accredia	Elisabetta Picconi	Antonio Capobianco

INDICE

0. PREMESSA ... 3
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE ... 3
2. LEGGI, NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO ... 3
2.1 Leggi ... 3
2.2 Norme ... 3
2.3 Documenti ... 3
3. TERMINI, DEFINIZIONE E ACRONIMI ... 4
4. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE ... 4
4.1 Richiesta di certificazione ... 4
4.2 Esame di certificazione ... 5
4.2.1 Sessioni di esame ... 5
4.2.2 Commissione di esame ... 5
4.2.3 Prove d'esame ... 5
4.2.4 Svolgimento dell'esame in presenza ... 5
4.2.5 Svolgimento dell'esame in modalità on line ... 5
4.2.6 Criteri di valutazione ... 6
4.2.7 Ripetizione dell'esame ... 6
4.3 Rilascio della certificazione ... 7
4.4 Validità ... 7
4.5 Sorveglianza e mantenimento ... 7
4.6 Rinnovo ... 7
4.7 Sospensione ... 7
4.8 Revoca ... 8
4.9 Trasferimento del certificato ... 8
4.10 Rinuncia alla certificazione ... 8
5. RISERVATEZZA ... 9
6. USO DEL MARCHIO ... 9
6.1 Uso del marchio abbinato a quello di ACCREDIA ... 10
6.2 Utilizzo scorretto ... 10
7. RECLAMI ... 10
8. RICORSI ... 11

0. PREMESSA

Fata Informatica fornisce i propri servizi di certificazione delle persone garantendo l'applicazione di specifiche modalità gestionali ed operative nell'assoluto rispetto del principio dell'imparzialità.
A tale scopo la corretta applicazione delle condizioni e delle procedure è verificata dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità nel quale sono rappresentate le parti interessate di maggiore rilevanza, nell'ambito in cui opera l'organismo.

Fata Informatica, inoltre, al fine di ottenere e consolidare fiducia relativamente ai servizi erogati, basa le proprie attività sul mantenimento di adeguate competenze di ciascuna persona che fa parte della struttura.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento ha lo scopo di definire e descrivere i rapporti tra Fata Informatica e le persone che richiedono la certificazione in conformità ai requisiti stabiliti dall'organismo stesso.
Il Certificato rilasciato da Fata Informatica rappresenta il documento con il quale l'Organismo attesta che il Candidato possiede le specificate competenze e che esercita la propria attività in conformità al presente Regolamento.

Questo regolamento è applicabile a tutti gli schemi di certificazione sviluppati da Fata Informatica volontariamente o, quando esistenti, sulla base di requisiti cogenti, norme tecniche specifiche, prassi di riferimento o altri documenti tecnici.

Il presente Regolamento si applica inoltre a tutti i Candidati che abbiano presentato richiesta di certificazione e alle Persone già certificate.

2. LEGGI, NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

2.1 LEGGI

- Legge 14.01.2013 n. 4 "Disposizione in materia di professioni non organizzate"
- Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n.13 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze".

2.2 NORME

- ISO/IEC 17024 "Valutazione della conformità – Requisiti generali per gli organismi operanti la certificazione delle persone".
- UNI 11506 :2021 "Attività professionali non regolamentate – Figure professionali operanti nel settore ICT – Requisiti per la valutazione della conformità delle conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità per i profili professionali ICT basati sul modello e-CF"
- UNI 11621-4 :2024 "Attività professionali non regolamentate - Profili di ruolo professionale per l'ICT - Parte 4: Profili di ruolo professionale relativi alla sicurezza delle informazioni"

2.3 DOCUMENTI

- Documenti del sistema di gestione di Fata Informatica;
- RG-01 ACCREDIA "Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione e ispezione – Parte generale";
- RG-01-02 ACCREDIA "Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione del personale".
- RG-09 ACCREDIA "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA"

Dove non indicata esplicitamente, l'edizione valida dei documenti citati è l'ultima emessa.

3. TERMINI, DEFINIZIONE E ACRONIMI

Parte interessata: persona, gruppo, organizzazione o altra entità che possono essere influenzati dalle attività di una persona certificata o dell'OdC
Imparzialità: presenza di obiettività: implica l'assenza di conflitti di interesse o che questi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività.
Richiedente: persona che ha presentato richiesta per essere ammesso al processo di certificazione.
Candidato: persona in possesso dei previsti dallo specifico schema di certificazione che viene ammesso al processo di certificazione.
Persona certificata: persona che ha superato con esito positivo tutte le valutazioni a cui viene rilasciato il certificato che viene iscritta nel registro delle persone certificate.
Schema di certificazione: insieme di requisiti di competenza ed altri requisiti pertinenti alla specifica tipologia di professione da certificare.
Requisiti di certificazione: insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.
Certificato: documento che attesta che la persona indicata soddisfa i requisiti di certificazione.
Competenza: capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti.
Valutazione: iter articolato che permette di valutare se una persona possiede i requisiti previsti dallo schema di certificazione.
Esame: attività che permette di giudicare la competenza di un candidato mediante una o più prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta.
Esaminatore/Commissario di esame: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati. Non può aver preso parte all'esame nè alla formazione- addestramento del candidato nei due anni precedenti.
Organo di delibera: Persona o più persone interne e/o esterne alla struttura di Fata Informatica, ovvero con un incarico "ad personam", che non hanno preso parte all'esame nè alla formazione- addestramento del candidato nei due anni precedenti. Ha la responsabilità di assumere la decisione tecnica sulla certificabilità del candidato, sulla base delle evidenze definite dall'Organismo di Certificazione e dei criteri indicati dallo schema di certificazione di riferimento. A fronte della valutazione del Comitato, il Presidente del CdA di Fata Informatica si assume la responsabilità dell'emissione dello specifico certificato di conformità.
OdC: Organismo di Certificazione.

4. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

4.1 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Tutte le persone che intendono conseguire la certificazione per una determinata Figura Professionale devono compilare il modulo online della Domanda di Certificazione, disponibile sul sito https://certificazioni.fatainformatica.com, a cui deve essere allegata tramite file pdf tutta la documentazione indicata nella richiesta stessa.
Una volta ricevuta la Domanda, la funzione Riesame Domande la esamina per accertare se il richiedente soddisfa i requisiti previsti dallo schema di certificazione; in caso di incompletezza, segnala le carenze al richiedente, affinché provveda alle integrazioni necessarie.

In questa fase sono analizzate anche le eventuali esigenze speciali fatte presenti dal richiedente, per valutare la possibilità di soddisfarle, senza rischiare di compromettere l'integrità della valutazione.

L'invio della Domanda di Certificazione rappresenta l'evidenza della presa visione e dell'accettazione da parte del richiedente di tutte le clausole contenute nel presente Regolamento e nel documento dello schema specifico. A valle del riesame della domanda positivo e del pagamento del voucher al richiedente, ora accettato

come candidato, viene inviato Contratto per la firma. La rinuncia da parte del richiedente a partecipare all'esame dopo l'effettuazione del pagamento non dà diritto ad alcun rimborso, ma il candidato ha la facoltà di partecipare ad una sessione d'esame successiva. In ogni caso le quote versate non sono rimborsabili anche in caso negativo del processo di valutazione.

4.2 ESAME DI CERTIFICAZIONE

4.2.1 Sessioni di esame

Fata Informatica stabilisce periodicamente un calendario di esami, che viene pubblicato in un bando sul sito web.
Di volta in volta, verificata la sussistenza del numero minimo prestabilito di candidati per poter dar seguito alle prove, comunica a ciascun candidato con un preavviso minimo di 5 giorni lavorativi la conferma della data di esame.

4.2.2 Commissione di esame

Fata Informatica costituisce la commissione di esame attingendo dall'Elenco degli esaminatori qualificati; il numero di esaminatori è definito in base al numero di candidati, in modo da assicurare che nella giornata di esame tutti i candidati abbiano garantite le stesse tempistiche di valutazione. I nominativi dei candidati sono comunicati agli esaminatori con un determinato preavviso, in modo che abbiano modo di verificare e segnalare eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale rischio di lesione del diritto di imparzialità.
In tal caso Fata Informatica effettua le proprie valutazioni e decide le azioni da attuare per risolvere tali situazioni.
Gli esaminatori non possono essere stati docenti in corsi di formazione sugli stessi argomenti oggetto d'esame a cui abbia/no partecipato l'esaminando/i, a meno che non siano trascorsi almeno due anni.

Eventuali imprevisti tecnici o organizzativi che possano incidere sul regolare svolgimento della sessione d'esame da parte dell'esaminatore sono gestiti secondo le procedure e istruzioni operative dell'Ente di Certificazione.

4.2.3 Prove d'esame

L'accesso all'esame di certificazione è consentito ai candidati che abbiano superato la prima fase di analisi documentale.
Il numero, la tipologia e le modalità di effettuazione delle specifiche prove di esame sono descritti nel pertinente Schema di certificazione.
Tutte le prove vertono sulla verifica delle competenze professionali e sulla capacità ad operare nell'ambito richiesto.
Anche le materie oggetto di esame sono definite nello Schema di Certificazione relativo alla figura professionale da certificare.

4.2.4 Svolgimento dell'esame in presenza

Prima dell'inizio della sessione di esame la commissione procede all'identificazione dei presenti tramite il controllo del documento d'identità in corso di validità. I candidati hanno il dovere di segnalare eventuali situazioni di conflitto di interesse o di potenziale lesione del diritto di imparzialità al Presidente della commissione che valuterà prontamente tali segnalazioni e ne darà risposta al candidato.
Eseguita l'identificazione si procede con lo svolgimento delle prove previste dallo schema.
A conclusione della prova di esame la commissione compila la relativa sezione del "Rapporto d'esame" e comunica singolarmente ai canditati l'esito dell'esame.

4.2.5 Svolgimento dell'esame in modalità on line

Per partecipare all'esame il candidato dovrà utilizzare un computer che soddisfi i requisiti tecnici previsti. Per poter partecipare alle prove di esame il candidato deve disporre di una postazione che soddisfi i seguenti requisiti:

- Si trovi in una stanza o un ambiente privato in cui nessun'altra persona sia presente;
- Una postazione computer con prestazioni sufficienti a svolgere le attività delle prove;
- una connessione internet stabile e affidabile per potersi connettere alle piattaforme necessarie allo svolgimento delle prove;
- Assicurarsi che la postazione che si intende utilizzare non sia soggetta a controlli di rete o policy di sicurezza che impediscano di raggiungere le piattaforme necessarie allo svolgimento delle prove;
- Webcam che lo inquadri in primo piano, compreso l'ambiente circostante;
- Microfono;
- Documento di riconoscimento in corso di validità per l'identificazione;
- La scrivania della postazione usata per l'esame dovrà essere sgombra. Non sono ammessi ne fogli ne libri.

Prima di iniziare gli esami la commissione richiede a ciascun candidato di comparire in webcam in primo piano, e di esibire il proprio documento di identità con foto, provvedendo ad annotare la presenza sul registro delle presenze.
All'esame in remoto si applicano le seguenti prescrizioni:

- Il candidato potrà partecipare da qualsiasi luogo, ma è obbligatorio che scelga una stanza o un ambiente privato, privo di fonti di rumore che possano sovrastare le prove di esame, in cui nessun'altra persona sia presente, al fine di evitare interferenze o aiuti non autorizzati. Tale ambiente dovrà essere dotato di pareti, una porta chiusa, ed essere libero da ostacoli.
- Verrà chiesto al candidato di inquadrare di inquadrare la stanza per verificare le suddette condizioni e di inquadrare la scrivania della postazione per assicurare che sia sgombra, fatta eccezione per tastiera e mouse.
- Il candidato dovrà spegnere il proprio telefono cellulare e tenerlo spento per tutta la durata delle prove di esame.
- La webcam dovrà inquadrare il volto del candidato e l'ambiente circostante durante tutto il corso dell'esame, e dovranno mantenere una sistemazione in posizione tale da garantire il corretto e continuo monitoraggio dell'ambiente circostante e del volto.
- Il candidato dovrà tenere il microfono acceso per tutta la durata delle prove.
- Il candidato dovrà mantenere condiviso lo schermo del suo Desktop durante la prova scritta.
- Verrà compilato da un esaminatore il registro delle presenze.
- Una volta avviato l'esame, nessuno dovrà entrare nella stanza.
- Il candidato non potrà per nessun motivo alzarsi e allontanarsi dalla postazione per tutta la durata delle prove di esame.

Prima di consentire ai candidati l'inizio degli esami, la Commissione ripeterà a tutti i candidati tali norme e ricorderà loro che in caso di:

a. violazione di una sola di queste norme;
b. non funzionamento o grave mal funzionamento, non riparabile, durante l'esame di anche uno soltanto dei dispositivi considerati requisiti tecnici per lo svolgimento dell'esame;

la prova di esame sarà interrotta e considerata non valida.

4.2.6 Criteri di valutazione

I pesi delle prove, i criteri di valutazione ed il punteggio minimo per il superamento dell'esame sono definiti per ogni schema di certificazione.

4.2.7 Ripetizione dell'esame

Il voucher di esame acquistato consente fino a tre tentativi d'esame entro tre anni dalla data di acquisto. In caso di esito negativo in tutte e tre le prove, sarà necessario effettuare un nuovo pagamento.

4.3 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Al Candidato che ha superato positivamente l'esame, in possesso di tutti i requisiti richiesti e in regola con gli aspetti amministrativi, Fata Informatica rilascia la certificazione previa delibera positiva dell'Organo di Delibera e lo iscrive nel relativo Registro.
La data di emissione del certificato decorre dalla data di delibera della Certificazione.

4.4 VALIDITÀ

La Certificazione delle figure professionali, ove non definito diversamente negli specifici schemi, ha validità di cinque anni, a decorrere a decorrere dalla data della relativa delibera. Durante il periodo di validità della certificazione, le Persone certificate sono soggette alla sorveglianza da parte di Fata Informatica, secondo quanto previsto al successivo punto 4.5. È fatta salva la facoltà della Persona certificata di dare la disdetta, con comunicazione scritta, almeno 3 mesi prima della scadenza annuale. Fata Informatica gestisce in maniera analoga l'iscrizione negli elenchi delle persone qualificate.

4.5 SORVEGLIANZA E MANTENIMENTO

La sorveglianza consiste nella verifica delle informazioni relative ai seguenti aspetti:

- mancanza di reclami ricevuti dalle parti interessate o loro corretta gestione, da dimostrare tramite sottoscrizione di autodichiarazione rilasciata su apposito modello;
- assenza di provvedimenti da parte di OdC;
- eventuali altri requisiti previsti dagli specifici schemi.

La sorveglianza viene svolta con cadenza annuale dalla data del rilascio del certificato.
Nel caso i requisiti sopra citati siano soddisfatti il certificato viene automaticamente confermato; in caso contrario può essere sospeso o revocato.

4.6 RINNOVO

Al termine degli anni di validità della certificazione, Fata Informatica invia a tutte le persone certificate la comunicazione in merito al rinnovo della certificazione. La comunicazione, con la richiesta delle evidenze previste dai singoli schemi (compresa l'eventualità di dover sostenere un nuovo esame), viene trasmessa con almeno 2 mesi di preavviso e il rinnovo deve essere completato entro la data di scadenza. Ad esito positivo dell'iter di rinnovo, Fata Informatica emette il certificato rinnovato avente come decorrenza il primo giorno successivo alla scadenza. Qualora il rinnovo non si concluda nei tempi previsti, il certificato sarà sospeso dal primo giorno successivo alla scadenza e sarà riattivato solo al completamento del rinnovo.
La documentazione fornita viene esaminata per valutare se la persona soddisfa le condizioni previste per confermare la competenza della figura professionale, tenendo conto anche degli eventuali aggiornamenti dei requisiti, degli sviluppi tecnologici, dell'evoluzione del settore di pertinenza dello schema.
In caso positivo l'apposito Organo delibera il rinnovo della certificazione.

4.7 SOSPENSIONE

Dopo l'emissione del certificato, nel caso in cui venga accertato che si è verificata anche una sola delle seguenti situazioni:

- violazione del codice deontologico, se previsto dallo schema;
- mancata richiesta di rinnovo entro il periodo previsto;
- mancata sottoscrizione, entro i termini previsti dal Regolamento generale o dagli specifici schemi, della documentazione contrattuale;
- mancata integrazione della documentazione richiesta al momento del rinnovo della certificazione;
- mancato rispetto di eventuali condizioni specifiche stabilite negli specifici schemi;

viene applicato il provvedimento di sospensione.
Il provvedimento di sospensione, con le motivazioni a giustificazione, viene tempestivamente comunicato alla persona certificata via mail; inoltre ne viene data informazione a:

- Responsabili di Schema;

- ACCREDIA, nel caso di schemi accreditati;

La sospensione del certificato ha durata massima di 4 mesi; nella comunicazione di sospensione viene richiesto alla persona certificata di provvedere per risolvere i problemi che l'hanno causata con l'indicazione della scadenza massima.
Durante il periodo di sospensione la persona certificata deve rispettare i seguenti obblighi:

- sospendere l'impiego del marchio di Fata Informatica;
- dare comunicazione ai propri committenti dell'avvenuta sospensione;
- non qualificarsi come persona certificata da Fata Informatica.

4.8 REVOCA

Nel in cui caso la persona certificata non provveda, entro i termini previsti, a risolvere le problematiche per cui è stato applicato il provvedimento di sospensione, Fata Informatica procede a ridurre il campo di applicazione o a revocare la certificazione.
La revoca comporta la cancellazione dal Registro delle persone certificate e viene comunicata ad ACCREDIA nel caso di schemi accreditati.

4.9 TRASFERIMENTO DEL CERTIFICATO

Il trasferimento del certificato rilasciato da altro Organismo di Certificazione accreditato a Fata Informatica può essere effettuato in qualsiasi momento, presentando una specifica richiesta e allegando la seguente documentazione:

1. copia del certificato in corso di validità rilasciato dall'OdC di provenienza;
2. copia della documentazione presentata all'OdC di provenienza ai fini dell'ultima verifica per il mantenimento della certificazione;
3. autodichiarazione rilasciata in conformità agli artt. 47 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, con la quale attesta di non avere in essere reclami e/o contenziosi legali relativi alle attività oggetto della certificazione.
4. attestazione del pagamento della quota di trasferimento.

Fata Informatica provvede a formalizzare, e rendere disponibile ad ACCREDIA, l'esito del riesame dei requisiti §7.1.1 e §9.2.6 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 ivi compresa una dichiarazione dell'OdC cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche o in assenza di quest'ultima (dando evidenza di averne comunque fatto richiesta), una dichiarazione ex DPR 445/2000 del candidato. L'ente cedente ha 5 giorni lavorativi per rispondere qualora ci fossero pendenze economico/tecniche. Al completamento con esito positivo di tale istruttoria Fata Informatica delibera l'emissione del proprio Certificato di Conformità, con la stessa scadenza di quello rilasciato dall'OdC di provenienza e con la precisazione che il certificato è stato emesso in precedenza da altro OdC. Al termine Fata Informatica informa l'OdC cedente del completamento del trasferimento.

Se previsto dallo schema di certificazione specifico, a seguito della verifica positiva della documentazione di cui sopra, Fata Informatica ammette il candidato all'esame di trasferimento.
Ad esito positivo dell'esame, Fata Informatica delibera un nuovo certificato con la stessa scadenza di quello rilasciato dall'OdC di provenienza.

4.10 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

La Persona certificata può rinunciare alla certificazione in suo possesso comunicando la disdetta a Fata Informatica con un preavviso di almeno 3 (tre) mesi, tramite raccomandata o posta certificata.
In caso di disdetta, la persona certificata deve restituire l'originale del certificato, non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del certificato, eliminare da carta intestata, documentazione tecnica e commerciale ogni riferimento o simbolo relativi alla certificazione.
La rinuncia implica la cancellazione dal Registro e, in caso di schema accreditato, Fata Informatica provvede a comunicare tale aggiornamento ad Accredia.

5. RISERVATEZZA

Gli atti relativi al processo di certificazione sono considerati riservati e l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.
Il personale di Fata Informatica che nello svolgimento delle proprie funzioni venga a conoscenza dei contenuti di tali atti, è tenuto al rispetto del segreto professionale.
L'accesso e la consultazione dei documenti inerenti il processo di certificazione sono riservati al personale coinvolto nel processo stesso (oltre agli Enti di controllo e di accreditamento).
Fata Informatica non divulga informazioni su Persone certificate, senza il loro consenso scritto.
Qualora peraltro risulti necessario comunicare informazioni per obblighi di legge, Fata Informatica ne fornisce preavviso alla persona certificata interessata.

6. USO DEL MARCHIO

Fata Informatica, unico proprietario del proprio marchio, ne riconosce il diritto d'uso alla persona certificata.
Il marchio deve essere utilizzato sempre contemporaneamente allo Schema di certificazione ed al numero Certificato (Certification number).

Fata Informatica, inoltre, mette a disposizione marchi specifici per gli schemi di certificazione. Questi marchi possono essere usati congiuntamente a quello di Fata Informatica o singolarmente. Se utilizzato singolarmente, il Marchio dello Schema di Certificazione dovrà essere utilizzato sempre contemporaneamente al numero Certificato (Certification number).

Il Marchio di Fata Informatica e quelli relativi agli schemi di cui abbia conseguito certificazione saranno disponibili alla persona certificata nella propria area riservata all'interno del sito https://certificazioni.fatainformatica.com.

È obbligatorio mantenere le proporzioni ed i colori originali; inoltre, i Marchi devono essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente.

Carta intestata: il Marchio di Fata Informatica deve essere posizionato vicino al Nome e Cognome del Professionista, oppure sulla stessa linea di base. Stessa regola vale per il Marchio dello schema, ma deve stare dal lato opposto del Marchio di Fata Informatica, se presente, rispetto al nominativo del professionista; in ogni caso non devono essere predominanti.
Biglietto da visita: il Marchio di Fata Informatica può essere impaginato in una posizione a scelta della persona certificata. Stessa regola vale per i Marchi degli Schemi di Certificazione, ma devono stare a sinistra o destra del marchio di Fata Informatica se presente; in ogni caso non deve essere predominante rispetto al Nome e Cognome del Professionista.
Pagine di sito web personali: nei siti web il Marchio di Fata Informatica può comparire nella home page solo in presenza del nome del Professionista. Stessa regola vale per i Marchi degli Schemi di Certificazione ma devono stare a sinistra o a destra di quello di Fata Informatica se presente; inoltre non devono essere predominanti rispetto al nome del Professionista.

Non sono consentite riproduzioni dei marchi tali da generare dubbi sul suo effettivo campo di applicazione.
Nel caso di sospensione, rinuncia, revoca o alla scadenza della certificazione è fatto divieto di utilizzare il certificato e il marchio in qualsiasi forma e a non pubblicizzare la propria certificazione.

6.1 USO DEL MARCHIO ABBINATO A QUELLO DI ACCREDIA

La persona certificata può utilizzare il marchio di certificazione Fata Informatica combinato con il marchio dell'Organismo di Accreditamento ACCREDIA, laddove la certificazione ottenuta sia coperta da accreditamento Accredia.
Se il professionista, laddove ve ne siano i presupposti, intenda utilizzare il marchio di Fata Informatica combinato con quello Accredia, i due marchi dovranno essere utilizzati in maniera esclusivamente combinata e nella posizione di cui alla figura 1. L'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei suddetti Clienti è consentito esclusivamente in abbinamento al Marchio di Fata Informatica.

Figura 1

Relativamente al marchio di Accredia si rinvia al relativo regolamento RG-09 nella versione in corso di validità, scaricabile dal sito www.accredia.it, che per quanto non specificato nel presente regolamento, o in caso di conflitti con lo stesso, ha la prevalenza.

6.2 UTILIZZO SCORRETTO

L'uso del marchio è ritenuto scorretto se risulta tale da trarre in inganno i potenziali fruitori delle prestazioni professionali delle persone certificate da Fata Informatica. In particolare è scorretto l'uso del marchio quando non sia stata ancora concessa la certificazione o ne sia stato notificato l'annullamento, oppure usata per attività diverse rispetto a quelle per cui è stata rilasciata.
Il mancato rispetto di quanto definito nel presente § 6 comporta l'inibizione temporanea e/o la sospensione del diritto di utilizzo del marchio e, nei casi più gravi, la cessazione della validità della Certificazione.
In particolare in caso di mancata risoluzione della causa di inibizione del marchio, Fata Informatica procede con la sospensione della certificazione fino all'annullamento della stessa.
Fata Informatica, nel caso rilevi l'uso scorretto del proprio marchio, adotterà misure opportune per far cessare tale uso e per tutelare la propria immagine. Fata Informatica si impegna ad adottare analoghe misure anche nei casi di utilizzo scorretto del Marchio ACCREDIA, qualora la certificazione sia coperta da accreditamento (rif.to Regolamento Accredia).

7. RECLAMI

Per reclamo si intende la manifestazione di insoddisfazione del candidato o persona certificata nei confronti di Fata Informatica in relazione ad aspetti amministrativi e tecnici delle attività svolte dall'organismo medesimo.
I reclami devono essere indirizzati per scritto, utilizzando l'apposito modulo "Mod02-PG-06_Modulo_reclamo.pdf" reperibile sul sito web di Fata Informatica, tramite mail all'indirizzo amministrazione@fatainformatica.com dalla parte che si ritiene lesa al Direttore Tecnico, il quale li prende in carico, valutandone la fondatezza.
I reclami ricevuti vengono riportati su un apposito registro, su cui sono annotati i seguenti elementi:

- la data di ricevimento;
- il mittente;
- la descrizione sintetica del reclamo;
- il riferimento alla documentazione ricevuta;
- la fondatezza o meno del reclamo;

- le azioni per la soluzione;
- le correzioni e/o azioni correttive al sistema per evitare che la circostanza che ha determinato il ricorso si possa ripetere.

Sul suddetto modulo vengono riportati anche i reclami eventualmente dichiarati da persone certificate in sede di mantenimento o rinnovo della certificazione.

Al processo di trattamento dei reclami è applicato il principio di riservatezza, sia per quanto riguarda le generalità del reclamante, sia per quanto riguarda l'oggetto del reclamo.
Al fine di garantire il rispetto del principio della trasparenza, Fata Informatica attiva una comunicazione continua sull'evolversi del reclamo, inviando le seguenti informazioni:

- avvenuto ricevimento del reclamo (entro 15 giorni dalla ricezione);
- rapporti sull'avanzamento della gestione del reclamo;
- avviso, tramite e-mail della conclusione del processo di trattamento del reclamo con l'esito finale, che deve avvenire entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Le comunicazioni con i ricorrenti sono tracciate.

8. RICORSI

Per ricorso si intende la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da Fata Informatica nell'ambito delle attività di certificazione del personale.
Il ricorso deve essere presentato per scritto dalla parte che si ritiene lesa al Direttore Tecnico entro 45 giorni dalla data di comunicazione ufficiale della decisione adottata da Fata Informatica tramite:

- raccomandata A.R. indirizzata a Fata Informatica S.r.l. – Gestione Ricorsi, via Tiburtina 912 cap 00156 Roma
- invio tramite PEC all'indirizzo di posta elettronica fatainformatica@legalmail.it

Il Direttore Tecnico coinvolge le opportune funzioni necessarie alla valutazione del ricorso, assicurandosi che si tratti di personale non coinvolto nelle attività di valutazione della conformità oggetto dello stesso, al fine di assicurare indipendenza, trasparenza e obiettività di giudizio.
Viene raccolta la documentazione inerente all'oggetto del ricorso, acquisite le informazioni sull'operato dei vari organi interni all'organizzazione ed esaminato il ricorso, al fine di determinare la fondatezza, le azioni da intraprendere per darne risposta, tenendo conto di eventuali ricorsi analoghi ricevuti in passato.
I ricorsi ricevuti vengono riportati su un apposito registro, su cui sono annotati i seguenti elementi:

- la data di ricevimento;
- il mittente;
- la descrizione sintetica del ricorso;
- il riferimento alla documentazione ricevuta;
- la fondatezza o meno;
- le azioni per la soluzione;
- le correzioni e/o azioni correttive al sistema per evitare che la circostanza che ha determinato il ricorso si possa ripetere.

Analizzato il ricorso, Fata Informatica formalizza al Ricorrente le risultanze delle indagini e delle valutazioni effettuate e, laddove vi siano le condizioni per ritenere fondato il ricorso stesso, vengono concordate adeguate azioni per la reciproca soddisfazione.

Al processo di trattamento dei ricorsi è applicato il principio di riservatezza, sia per quanto riguarda le generalità del ricorrente, sia per quanto riguarda l'oggetto del ricorso.
Al fine di garantire il rispetto del principio della trasparenza, Fata Informatica attiva una comunicazione continua sull'evolversi del ricorso, inviando le seguenti informazioni:

- avvenuto ricevimento del ricorso (entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso);
- rapporti sull'avanzamento del ricorso;
- avviso, tramite e-mail pec o raccomandata A.R., della conclusione del processo di trattamento del ricorso con l'esito finale, che deve avvenire entro 60 giorni dal ricevimento del ricorso.

Le comunicazioni con i ricorrenti sono tracciate.
Qualora non sia raggiunto un accordo tra Fata Informatica ed il ricorrente, questi può rivolgersi al foro competente di Roma.
Le spese inerenti a successivi accertamenti che si rendono necessari sono a carico del ricorrente, salvo il caso d'accoglimento del ricorso.