



## **REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEL MEDIATORE FAMILIARE**

*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 PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
- 3 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO
- 4 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO
- 5 CODICE DEONTOLOGICO
- 6 COMUNICAZIONE
- 7 REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE
- 8 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE
- 9 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)
- 10 SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
- 11 SUBENTRO AD ALTRO ENTE
- 12 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA
- 13 RECLAMI E RICORSI
- 14 FACOLTÁ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
- 15 MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

| rev. n° | SINTESI DELLA MODIFICA  | DATA       |
|---------|---|------------|
| 7       | Integrati punto e) del § 2, ultimo periodo del § 6 e del § 8.3; eliminazione requisiti su uso dei marchi e inserimento in Regolamento specifico | 2025-12-09 |
| 6       | Transizione a UNI 11644:2025; rebranding (font e logo Kiwa); migliorato linguaggio neutro; altre modifiche minori                               | 2025-05-30 |

*Verifica:*

Responsabile Compliance

Dott.ssa Laura Moro

*Approvazione:*

Direttore Compliance e Affari Legali

Ing. Maria Anzilotta

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente Regolamento è descrivere le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione della **“Figura Professionale del Mediatore Familiare”** creato in conformità alla norma UNI EN ISO 17024, alla norma UNI 11644, ai regolamenti nazionali e internazionali ai quali essa si riferisce.

I requisiti espressi nel presente regolamento fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet, di seguito Kiwa Italia o Kiwa (domanda di certificazione, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi - nel seguito Termini e Condizioni Generali*). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta

Il presente regolamento si applica alle attività di certificazione delle persone per lo schema **“Mediatore Familiare”** 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, il presente regolamento definisce, o rimanda ai documenti che definiscono, univocamente:

- Descrizione del profilo professionale
- Elenco delle evidenze che il/la candidato/a deve produrre a soddisfazione dei requisiti
- Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- Codice Deontologico ed Etico
- Modalità per lo svolgimento dell’esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove)
- Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione
- Modalità di sospensione e revoca della certificazione
- Modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli/delle aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

## 2 PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa Italia applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l’accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi candidato/a che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria.
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante regole e controlli formalizzati, tra cui:
  - Svolgimento delle attività di certificazione (esame, decisioni) assegnate a personale non avente alcun conflitto di interesse, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Italia; su questo punto Kiwa Italia si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di eventuali conflitti, che potrebbero compromettere l’imparzialità o indipendenza di giudizio.
  - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
  - Netta separazione tra il personale che effettua gli esami e quello che partecipa alla decisione di certificazione.
- c) Puntuale gestione dei reclami e ricorsi, così come definito nel § 13 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Italia provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi/e i/le propri/e esaminatori/esaminatrici, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si

impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy;

- e) Accreditazioni: Kiwa Italia si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito (in caso di servizio coperto da accredito); in tali casi Kiwa Italia non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accredito; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Italia, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi. Inoltre, nei suddetti casi, Kiwa Italia si renderà disponibile ad assistere il Cliente nell'individuare un altro Organismo di certificazione per il trasferimento del certificato.

### 3 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO<sup>1</sup>

*Figura professionale terza imparziale e con una formazione specifica che interviene nei casi di cessazione o di oggettive difficoltà relazionali di un rapporto di coppia, prima, durante o dopo l'evento separativo. Il mediatore familiare opera al fine di facilitare i soggetti coinvolti nell'elaborazione di un percorso di riorganizzazione di una relazione, anche mediante il raggiungimento di un accordo direttamente e responsabilmente negoziato e con riferimento alla salvaguardia dei rapporti familiari e della relazione genitoriale, ove presente. Non rientra nei compiti del mediatore familiare formulare giudizi, diagnosi, consulenze legali, pedagogiche e psicologiche.*

#### 3.1 Autonomia e responsabilità

Al Mediatore Familiare è richiesto un livello guida di autonomia e responsabilità almeno pari al grado di laurea previsto dal livello 6 della classificazione QNQ (Quadro Nazionale delle Qualifiche).

#### 3.2 Conoscenze e abilità

Il Mediatore Familiare nello svolgere la sua attività professionale deve possedere le conoscenze (K) elencate al § 5.2 della norma e le abilità (S) elencate al § 5.2 della norma.

La persona certificata è comunque tenuta a seguire percorsi autonomi o guidati di aggiornamento professionale continuo.

### 4 QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

| Codice Documento (*)        | Origine | Ente emittente                    | Descrizione   |
|-----------------------------|---------|-----------------------------------|---|
| 11644                       | 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 | Presidenza Consiglio dei Ministri | Disposizioni in materia di professioni non organizzate                          |

(\*) Le norme citate si intendono nella loro revisione in vigore.

### 5 CODICE DEONTOLOGICO

La persona certificata deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico PG\_PRS Codice Deontologico scaricabile dal sito internet [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

In aggiunta, con la stessa sottoscrizione del codice deontologico Kiwa Italia la persona certificata si impegna implicitamente ad attenersi ai comportamenti etici descritti in appendice B alla norma UNI 11644 "Aspetti etici e deontologici applicabili" che costituiscono un unicum insieme al codice deontologico Kiwa Italia.

In particolare, la persona certificata deve garantire quanto richiesto dalla Norma in merito alla realizzazione dell'infrastruttura della cultura dell'integrità professionale ai fini della definizione e gestione della propria integrità professionale, sviluppata tramite i seguenti elementi:

- la carta di integrità professionale;
- la carta etica professionale

<sup>1</sup> le parti di testo in corsivo sono riprese dalla norma UNI 11644

- il codice etico;
- la carta deontologica professionale;
- il codice deontologico.

## 6 COMUNICAZIONE

In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica ordinaria, all'indirizzo specificato dalla persona candidata; nel caso in cui venga fornito, queste possono avvenire all'indirizzo di posta elettronica certificata segnalato dalla persona candidata.

La persona certificata si impegna a mantenere aggiornati tali riferimenti comunicando tempestivamente (entro 5 giorni dalla variazione) eventuali variazioni a Kiwa Italia.

La persona certificata 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; l'eventuale mancata comunicazione di rinuncia alla certificazione entro il termine indicato la obbliga a corrispondere la quota dovuta per il rinnovo della stessa.

## 7 REQUISITI DI ACCESSO ALLO SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

### 7.1 Requisiti

#### 7.1.1 Idoneità

Non ci sono elementi specifici che determinano l'idoneità dei/delle candidati/e.

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

#### 7.1.2 Formazione Formale, Informale e non formale

L'apprendimento (o formazione, sinonimo) del Mediatore Familiare avviene in ambito formale, non formale e informale (per le definizioni di questi termini, si rimanda ai termini e definizioni della UNI 11644).

Per l'accesso all'esame di certificazione, la persona candidata deve soddisfare i seguenti requisiti minimi.

##### a) Apprendimento Formale:

Diploma di Laurea (almeno triennale) in area disciplinare umanistico-sociale.

##### b) Apprendimento Non Formale

Successivamente alla formazione iniziale effettuata per il conseguimento del Titolo di Mediatore Familiare (come da Decreto Interministeriale 27 ottobre 2023 n. 151, art.5) e nei 12 mesi antecedenti la presentazione della domanda di certificazione, la persona candidata deve:

- Frequentare almeno 10 ore di aggiornamento professionale (l'aggiornamento professionale deve essere riconosciuto nelle forme previste dalle vigenti disposizioni che regolamentano la professione di Mediatore Familiare)
- Conseguire almeno 6 ore di supervisione (incontri, individuali o di gruppo, sulla pratica professionale e attività laboratoriali su casi teorico-pratici, condotti da formatori in possesso dei requisiti previsti dalle disposizioni in vigore che regolamentano la professione di Mediatore Familiare)

Ai fini del presente Regolamento:

- si applica il parametro 1 ora = 1 credito formativo;
- si considerano validi anche corsi e attestati erogati e/o riconosciuti dalle associazioni professionali iscritte agli elenchi MIMIT, sezione 2.

I corsi formativi dovrebbero riconoscere un attestato di completamento e non di solo partecipazione.

##### c) Apprendimento Informale

Esperienza lavorativa autocertificata o documentata di almeno 5 anni.

## 8. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

### 8.1 Domanda di Certificazione

La persona interessata a certificarsi con Kiwa può richiedere la modulistica da compilare, compreso il modulo di iscrizione all'esame di certificazione, accedendo al sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it) o contattando direttamente, telefonicamente od inviando una e-mail, la funzione commerciale della Certificazione delle Persone di Kiwa Italia.

La funzione commerciale invia al/alla candidato/a il modulo di iscrizione MOD R 01\_PRS\_MF, con il modulo MOD R 01\_PRS\_COSTI\_Costi Certificazione, in cui sono indicati i costi relativi ad ogni fase della certificazione, i criteri e le condizioni di pagamento e tutti i documenti contrattuali applicabili al presente schema di certificazione.

Il modulo di iscrizione (MOD R 01\_PRS\_MF), con il modulo MOD R 01\_PRS\_COSTI\_Costi Certificazione:

- deve essere inviato dal/dalla candidato/a a Kiwa Italia completo di tutte le informazioni richieste, con anche firma del/della candidato/a e data di compilazione;
- ha valore contrattuale per i servizi che il/la candidato/a richiede a Kiwa Italia e lo/la impegna al rispetto di tutti i requisiti illustrati nel presente regolamento di certificazione, nei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi, nel Regolamento Kiwa per la certificazione* e in altri documenti eventualmente in essi citati;
- contiene l'informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da Kiwa Italia, secondo la documentazione reperibile sul sito. Il/la candidato/a 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 alle prove di esame, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

In allegato alla domanda di iscrizione, il/la candidato/a dovrà inviare a Kiwa Italia i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato e redatto con apposita dichiarazione riferita al D.P.R. 445 tipo la seguente: *Le presenti informazioni sono da me rese ai sensi degli artt. 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000, consapevole ai sensi dell'art. 76 del citato Decreto delle responsabilità e sanzioni, previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia, in caso di dichiarazioni mendaci e formazione o uso di atti falsi;*
- Copia di un documento d'identità in corso di validità.
- Evidenza dei requisiti di formazione iniziale per il conseguimento del Titolo di Mediatore Familiare (come da Decreto Interministeriale 27 ottobre 2023 n. 151, art.5)
- Evidenza dei requisiti di aggiornamento professionale (10 ore) e dell'attività di supervisione (6 ore) conseguiti successivamente alla formazione di cui al punto precedente (attestato di completamento e non di solo partecipazione) (formazione non formale)
- Evidenza dei requisiti di istruzione a supporto del contenuto del CV (formazione formale)
- Evidenza dei requisiti di esperienza lavorativa specifica a supporto del contenuto del CV (formazione informale)
- Autocertificazione di affidabilità giuridica (modulo MOD R 04\_PRS).
- Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (come da tariffario in vigore).

La documentazione deve essere inviata a Kiwa Italia entro e non oltre una settimana prima della data definita per la sessione d'esame di certificazione.

La funzione commerciale di Kiwa Italia darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al/alla candidato/a eventuali incompletezze e richieste di integrazioni.

L'iscrizione si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti eseguiti.

Casi particolari, quali ad esempio iscrizioni tardive, devono essere autorizzati da Kiwa Italia e adeguatamente motivati.

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

## 8.2 Analisi Requisiti

Il Customer Care di Kiwa Italia verifica il possesso dei requisiti di accesso all'esame mediante l'analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne valuta la completezza e la congruenza; i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo MOD R 02\_PRS Valutazione.

In caso di dubbi, si confronta con personale esperto.

Completata l'analisi dei requisiti, il CC inserisce nel gestionale in uso l'anagrafica del/della candidato/a e la relativa documentazione fornita. Tale inserimento nel gestionale, con la conseguente generazione di spunta verde per completezza, è ritenuto comunque evidenza di verifica del possesso dei requisiti di accesso all'esame.

Qualunque sia l'esito dell'analisi dei requisiti, il corrispettivo indicato nel modulo MOD R 01\_PRS\_COSTI\_Costi Certificazione, per l'iscrizione e l'analisi requisiti, resta appannaggio di Kiwa Italia.

## 8.3 Esame di Certificazione

L'iscrizione alla sessione d'esame può essere accettata anche se la persona candidata non ha 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 e la persona candidata 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 comunica per iscritto, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, a tutti i/le candidati/e data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale riacquiescenza motivata degli/delle esaminatori/esaminatrici incaricati/e, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

Analogamente comunicazione circa elenco delle persone candidate viene inviata anche agli/alle Esaminatori/Esaminatrici, almeno tre giorni prima della sessione d'esame, al fine di consentire individuazione di eventuali candidati/e rispetto ai quali potrebbero esserci conflitti 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/a o più persone candidate, deve segnalarlo immediatamente a Kiwa Italia che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto o mitigare i relativi rischi in modo da garantire l'imparzialità.

### 8.3.1 Gestione Riservatezza

La persona candidata si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di Kiwa Italia. La persona candidata che divulghi tutto o in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposto/a 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/dalla candidato/a 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.

### 8.3.2 Commissione d'esame e eventuali Osservatori/Osservatrici

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

Gli/Le Esaminatori/Esaminatrici sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitti di interesse.

La Commissione di esame sarà costituita in modo tale da comprendere tutte le aree di competenza previste dalla norma. Il numero di Esaminatori/Esaminatrici dipenderà anche dal numero degli/delle iscritti/e (si dovrà garantire almeno 1 esaminatore/esaminatrice ogni 10 iscritti/e), in ogni caso sarà garantito da Kiwa Italia un numero adeguato di persone fra esaminatori/esaminatrici ed eventuali assistenti, in modo da garantire un agevole svolgimento delle attività d'esame. Casi particolari devono essere autorizzati da Kiwa Italia e adeguatamente motivati (sede disagiata, iscrizioni tardive, etc.).

In caso di commissioni costituite da più di un Esaminatore/Esaminatrici, viene eletto un/a Presidente, che - nel caso di un unico/a Esaminatore/Esaminatrice - ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente. Il/La 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.

### 8.3.3 Programma delle Prove

In base a quanto definito nella norma UNI 11644, l'esame di certificazione si compone di due prove scritte e una prova orale come descritte a seguire:

- **Prima prova scritta** per la valutazione delle conoscenze: consiste in n. 3 domande a risposta aperta che nell'insieme devono coprire tutti i compiti previsti dalla norma e le conoscenze e abilità correlate (es. non esaustivo: una domanda dovrà coprire i compiti e le correlate conoscenze e abilità da T1 a T2; un'altra domanda quelli da T3 a T6 e un'ultima domanda quelli da T7 a T10). Il tempo massimo per lo svolgimento è di 90 minuti.
- **Seconda prova scritta su "casi studio"**: consiste nell'elaborazione di 1 caso studio sottoposto al candidato al fine di verificarne le abilità e competenze. Ogni caso studio presenterà al candidato una situazione reale attinente alla specifica attività professionale a cui il candidato dovrà rispondere con la trattazione del caso. Il tempo massimo a disposizione per lo svolgimento della prova è di 30 minuti. Tale prova può essere integrata, se opportuno, da simulazioni (role-play) per valutare anche le capacità personali.
- **Prova orale**: consiste in almeno n.3 domande che la commissione sottopone al candidato al fine di:
  - approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove precedenti;
  - analizzare il/i caso/i di mediazione familiare personalmente condotti dalla persona candidata con la supervisione dei formatori;
  - effettuare ulteriori approfondimenti in merito all'esperienza lavorativa della persona candidata

La durata della prova può variare da un minimo di 25 minuti fino ad un massimo di 60 minuti.

Il/La 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/delle partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

Il/Le candidati/e 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.

Il/Le candidati/e devono fornire preventivamente a Kiwa Italia notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, il/la Presidente determina le eventuali misure di intervento.

### Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

| Orario | Attività  |
|--------|---|
| 9.00   | Identificazione delle persone candidate e registrazione.  |
| 09.30  | Presentazione dell'esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni sui comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle Persone durante lo svolgimento delle prove. |
| 10.00  | Consegna ed esecuzione della prima prova scritta a risposte aperte  |
| 11.00  | Ritiro dell'elaborato a conclusione del tempo previsto per la prova scritta<br>Correzione degli elaborati e preparazione del calendario per le prove orali  |
| 11.45  | Avvio seconda prova scritta   |
| 12.15  | Ritiro dell'elaborato a conclusione del tempo previsto per la seconda prova scritta<br>Correzione degli elaborati   |
| 13.00  | pausa ristoro   |
| 14.00  | Avvio prove orali   |
| 18.00  | Redazione Verbale finale della giornata.<br>Conclusione giornata  |

#### **8.3.4 Identificazione persone candidate**

Il Customer Care di Kiwa Italia provvede a consegnare la lista degli/delle iscritti/e, MOD PO 02\_01A\_PRS, alle prove d'esame al/alla Presidente della commissione. Tutti/e gli/le esaminatori/esaminatrici ne prendono visione segnalando i possibili conflitti d'interesse eventualmente constatati.

L'identificazione dei/delle 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 personale del Customer Care Kiwa Italia che vaglia le richieste in tal senso dandone risposta al/alla candidato/a su indicazione del proprio responsabile.

#### **8.3.5 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili**

Durante l'esecuzione delle prove scritte **non** può essere consultato alcun documento scritto o elettronico; dispositivi quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione in anticipo rispetto all'inizio delle prove 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/dalla Presidente e la sanzione modulata in base alla gravità.

#### **8.3.6 Modalità di esecuzione delle Prove**

Le prove possono essere condotte sia in presenza che in remoto.

Gli esami da remoto sono ammissibili e sono consigliati ad esempio in situazioni di forza maggiore, quali ad esempio pandemie, guerre, etc.

In caso di richiesta da parte del/della candidato/a, in fase di iscrizione, di esecuzione dell'esame in modalità da remoto, Kiwa Italia si riserva di accettare la domanda, previa valutazione della sussistenza delle condizioni di fattibilità.

Qualora la richiesta venga accolta, Kiwa Italia informa il/la candidato/a in merito alle tecnologie da utilizzare al fine di garantire l'assenza di prassi fraudolente.

È possibile eseguire la prova scritta e/o orale da remoto solo se condotte con la supervisione, anche da remoto, di una persona imparziale incaricata da Kiwa Italia. La prova orale deve essere condotta in tempo reale e in video conferenza per avere la garanzia sull'identità del/della candidato/a e sull'assenza di suggeritori/suggeritrici. Nel corso della prova il/la candidato/a deve sistemarsi in posizione tale da garantire il corretto e continuo monitoraggio e mantenere attivi il microfono e il video per tutta la durata dell'esame. Non è consentita la consultazione di siti internet e l'utilizzo di altri dispositivi elettronici.

Deve essere sempre garantita la connessione e l'esame non può subire interruzioni, a meno che queste non siano causate da un non corretto funzionamento della piattaforma stessa e per un breve lasso di tempo, in caso contrario la prova sarà annullata. Qualora vi sia un'interruzione, qualunque ne sia la causa, sarà facoltà di Kiwa verificarne le cause e decidere le azioni da intraprendere. In caso di problemi di collegamento, che possono compromettere il controllo da parte di Kiwa Italia, la prova è invalidata e riprogrammata.

Se il/la candidato/a si allontana dalla postazione, la prova d'esame viene invalidata.

Non sono ammissibili esami da remoto nel caso di prova pratica finalizzata alla valutazione di specifiche abilità manuali e di utilizzo di strumentazione / apparecchiature poiché è richiesto un controllo visivo diretto da parte dell'esaminatore/esaminatrice delle operazioni che il/la candidato/a deve compiere – sono escluse situazioni quali ad esempio casi-studio, role-play, prove pratiche con l'utilizzo di tecnologie IT.

##### **8.3.6.1 Valutazione Complessiva delle prove**

Al completamento delle prove scritte, indipendentemente dal risultato ottenuto, la persona candidata accende alla prova orale.

La commissione valuta le risposte della prova orale della persona candidata sulle indicazioni definite dalla griglia di riferimento di seguito riportata.

Il superamento dell'esame viene conseguito al raggiungimento del 70% del punteggio generale (prove scritte e prova orale).

Durante la prova orale l'Esaminatore registrerà sinteticamente l'argomento oggetto di domanda, inserendo anche la risposta fornita dal candidato e relativa valutazione fatta. In particolare, in caso di risposte errate, che potrebbero portare al non superamento dell'esame, l'esaminatore incaricato fornirà per iscritto le motivazioni per cui tali risposte sono state considerate errate.

L'esaminatore dovrà registrare nel verbale d'esame il punteggio relativo alle singole prove sostenute (che può essere anche inferiore al 70%) il cui punteggio finale generale dovrà essere uguale o superiore al 70%.

**Tabella valutazione prova orale**

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

Posto che siano state superate positivamente tutte le prove, al termine della valutazione complessiva della persona candidata, la commissione la 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.

Nel caso in cui la persona candidata non abbia superato positivamente una delle prove previste, al termine della prova la commissione la informa delle carenze riscontrate.

La persona candidata potrà ripetere la prova d'esame solo dopo sei mesi dalla prima sessione d'esame e per potervi accedere dovrà dare evidenza di aver svolto dei corsi di formazione a supporto delle carenze riscontrate durante il precedente esame.

### **8.3.6.2 Redazione del verbale**

Eseguite le valutazioni complessive, il/la Presidente 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/delle candidati/e che hanno sostenuto l'esame, oltre ai/alle componenti della commissione, sottoscrittori/sottoscrittrici 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.

Il/La Presidente deve consegnare la documentazione d'esame al Customer Care entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

#### **8.4 Delibera della certificazione**

Il personale deliberante di Kiwa Italia, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal/dalla candidato/a, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi cioè se tutti 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](http://www.kiwa.it) dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento per gli schemi accreditati.

#### **8.5 Certificato**

Kiwa Italia invia il certificato in formato elettronico, ai recapiti segnalati dal/dalla professionista nel modulo di iscrizione all'esame.

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 di certificazione.

Su richiesta, la persona candidata può ricevere anche:

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

Il costo relativo è indicato nel modulo MOD R 01\_PRS\_COSTI\_Costi Certificazione.

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.

#### **8.6 Uso del Marchio di certificazione**

Il cliente certificato 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](http://www.kiwa.it)).

#### **8.7 Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro**

Il certificato ove è riportato il Logo Kiwa Italia viene consegnato all'Utilizzatore/Utilizzatrice 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/Utilizzatrice) 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/alla professionista, venga confuso od associato alla certificazione di una società o studio di professionisti o ad altra entità diversa dal/dalla singolo/a professionista. Nel caso in cui il/la professionista sia socio/a o proprietario/a o dipendente o collaboratore/collaboratrice 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/Utilizzatrice. 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/Utilizzatrice, 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 caratteristiche:

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

## 9. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE (SORVEGLIANZA E RINNOVO)

### 9.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

**Annualmente** il/la professionista certificato/a deve produrre e trasmettere a Kiwa Italia:

- Il modulo di Autodichiarazione per mantenimento MOD R 05\_PRS e le seguenti evidenze:
- Evidenza documentata di un processo di aggiornamento professionale continuo (long life learning) di almeno 10 ore di formazione per anno dell'aggiornamento professionale eseguito dall'interessato/a.
- Evidenza documentata di conseguimento di almeno 6 ore di supervisione / anno 6 in presenza di un mediatore familiare formatore e supervisore.
- Evidenza di continuità professionale nel settore (in caso di comprovata impossibilità lavorativa derivante da maternità, gravi motivi di salute o altre cause di forza maggiore, deve essere prevista l'attivazione di un processo compensativo di ulteriori 10 ore di aggiornamento professionale continuo).
- Inoltre, verrà richiesto al/alla professionista certificato/a di dichiarare eventuali reclami ricevuti e di dare evidenza che questi siano stati trattati secondo la corretta pratica professionale. Il Mediatore Familiare dovrà dimostrare di essere in grado di aver gestito in maniera consona il reclamo ricevuto da parte del mediando.
- Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema.

Inoltre, ai fini del mantenimento della certificazione il/la professionista non deve aver ricevuto da Kiwa Italia nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

Allegato alle evidenze che il/la professionista deve produrre per confermare il mantenimento dei requisiti di certificazione dovrà essere sempre prodotta un'autodichiarazione ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000 attestante la verosimiglianza delle evidenze; in tal caso le evidenze potranno essere verificate da/dalle funzionari/e Kiwa Italia debitamente incaricati/e 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 MIMIT.

### 9.2 Requisiti per il rinnovo quinquennale della certificazione

Al quinto anno, la persona certificata è tenuta a produrre ai fini del rinnovo della certificazione:

- Evidenza dell'aggiornamento professionale continuo, (50 ore minimo nel quinquennio - almeno 10 ore annue)
- Evidenza di continuità professionale nel settore (in caso di comprovata impossibilità lavorativa derivante da maternità, gravi motivi di salute o altre cause di forza maggiore, deve essere prevista l'attivazione di un processo compensativo di ulteriori 50 ore – almeno 10 ore annue - di aggiornamento professionale continuo).
- Evidenza documentata di conseguimento di almeno 30 ore (almeno 6 annue) di supervisione.
- Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti.

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 MIMIT.

Sulla base delle evidenze ricevute Kiwa effettuerà un riesame parziale, su base documentale, comprensivo di delibera.

## 10. SOSPENSIONE O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La Certificazione può essere sospesa o revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta del professionista certificato.

Per il mantenimento della certificazione, il/la professionista certificato/a 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 anche le seguenti:

- 1) reclamo non correttamente risolto, attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del/della professionista;
- 2) mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 3) 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. Sospensione o revoca sono stabilite in misura proporzionale alla gravità dell'evento scatenante. A tale decisione il/la professionista certificato/a può presentare ricorso, secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato il/la 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/La Professionista al/alla 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 del/della professionista certificato/a, con lettera raccomandata o mail certificata; 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.

## 11. SUBENTRO AD ALTRO ENTE

In caso di richiesta di trasferimento da altro Organismo di certificazione accreditato a Kiwa Italia da parte di un/una professionista in possesso di un certificato in corso di validità, Kiwa Italia si riserva di accettare la domanda, previa valutazione della richiesta.

In caso di accettazione della domanda di trasferimento, l'iter da seguire sarà quello di seguito descritto.

Il trasferimento può essere perfezionato in qualsiasi momento. Il/La professionista deve presentare richiesta a Kiwa Italia allegando certificato in corso di validità e ultima dichiarazione di mantenimento (se applicabile).

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

- i documenti inviati 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 cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche o, in assenza (con evidenza di aver inoltrato richiesta), una dichiarazione ex DPR 445/2000 del candidato.

In caso di esito positivo, formalizzato su apposito documento, Kiwa Italia 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 Italia informerà l'Organismo cedente del completamento del trasferimento.

## 12. RECLAMI E RICORSI

La persona certificata o altre persone che si avvalgono dei servizi dei professionisti certificati da Kiwa possono segnalare reclami in merito ad elementi da loro ritenuti non adeguati dell'intero processo di certificazione o di erogazione del servizio e ricorsi alla struttura Kiwa in merito alle decisioni prese dal personale incaricato.

### 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 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/la 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/a 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.

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

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

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

## 13 FACOLTÁ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Italia 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 Italia comporta la revoca della certificazione emessa. Il cliente è comunque tenuto a corrispondere a Kiwa Italia gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito dal contratto.

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 Italia 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 Italia.

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