

A tutti gli Organismi di certificazione accreditati PRS
Alle Associazioni degli Organismi di valutazione della conformità
Agli Ispettori/Esperti PRS del Dipartimento DC

Loro sedi

OGGETTO Dipartimento Certificazione e Ispezione

Circolare tecnica DC N° 24/2024 - Disposizioni in merito all'avvio dell'accREDITAMENTO, ambito PRS, per la Prassi UNI/PdR 150:2024 applicabile ai profili professionali operanti nei servizi del settore Business Process Outsourcing / Customer Relation Management.

INTRODUZIONE

La prassi UNI/PdR 150:2024 è stata rilasciata dall'Ente italiano di normazione UNI in data 29.02.2024.

Il documento definisce i requisiti relativi all'attività dei profili professionali operanti nei servizi del settore Business Process Outsourcing / Customer Relation Management.

La prassi pertanto definisce le conoscenze, conoscenze digitali, abilità e abilità digitali dei diversi profili professionali elencati di seguito:

- Operatore di Customer & Data Management;
- Consulente di Customer & Data Management;
- Team Leader del Customer & Data Management;
- Responsabile di Commessa del Customer & Data Management;
- Data Analyst di Customer & Data Management.

Il processo di certificazione, così come definito dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024, comprende l'insieme delle attività che l'Organismo di Certificazione (di seguito OdC) mette in atto per verificare se il candidato soddisfa i requisiti di competenza, abilità e conoscenza richiesti.

Per garantire l'efficacia ed efficienza del processo di certificazione e il massimo valore dei risultati della valutazione, l'organizzazione che effettua la valutazione di conformità deve essere strutturata in modo da:

- garantire i necessari requisiti di indipendenza, imparzialità, trasparenza, competenza e assenza di conflitti di interesse;
- assicurare l'omogeneità delle valutazioni;
- definire, adottare e rispettare un proprio sistema di gestione per qualità documentato, in grado di garantire l'adozione di processi di certificazione conformi ai requisiti di questo documento e di garantire, altresì, la produzione e conservazione delle relative evidenze oggettive;
- assicurare la verifica dell'aggiornamento professionale;
- definire, adottare e rispettare un proprio codice deontologico e rendere pubblico lo schema di certificazione, garantendo che questo sia coerente con i requisiti previsti dalla presente prassi di riferimento.

REGOLE DI CERTIFICAZIONE

Si rimanda alle prescrizioni contenute nella prassi UNI/PdR 150:2024 con le seguenti precisazioni.

| | |
|---|---|
| Prerequisiti di accesso in merito alla formazione | Nessun requisito ulteriore rispetto a quanto definito nell'Appendice A § A.2 e relativi prospetti. |
| Metodi di valutazione applicabili | Per quanto attiene ai metodi di valutazione della conformità si applica quanto definito nell'Appendice A § A.3. Tutte le valutazioni devono essere registrate in maniera tale da garantire l'oggettività, l'equità e la validità delle prove. |
| Prova scritta | Si rimanda alle indicazioni definite nell'Appendice A § A.3. Le domande devono permettere la valutazione oggettiva delle conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità di cui al § 7 della UNI/PdR 150. |
| Prova orale | Si rimanda alle indicazioni definite nell'Appendice A § A.3. La prova serve a valutare le carenze e incertezze identificate in sede di prova scritta e pratica nonché a valutare il comportamento nelle situazioni operative. |
| Requisiti per il personale addetto alla valutazione della conformità | Il personale qualificato come esaminatore deve soddisfare i seguenti criteri di competenza documentata: <ol style="list-style-type: none"> 1. conoscenza della norma di accreditamento UNI CEI EN ISO/IEC 17024, della UNI/PdR 150 e delle procedure di certificazione dell'Organismo; 2. conoscenza del Codice di Condotta per le attività di Telemarketing e Teleselling in revisione vigente; 3. conoscenza delle norme ISO 18295-1 e ISO 18295-2 in revisione vigente; |

| | |
|---|---|
| | <p>4. esperienza lavorativa pregressa complessiva di almeno 5 anni nel profilo oggetto di valutazione o superiore.</p> <p>Non sussistono prescrizioni ulteriori per le competenze attribuite al personale qualificato come Decision Maker rispetto a quanto stabilito dalla UNI CEI EN ISO/IEC 17024.</p> |
| Centro di Esame / Organismo di Valutazione | <p>Si applica quanto previsto in merito al subappalto nei Regolamenti ACCREDIA RG-01 e RG-01-02 con la prescrizione in accordo alla quale le date delle sessioni d'esame siano preventivamente comunicate agli OdC, secondo la tempistica stabilita e condivisa dall'OdC, in modo da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consentirne la pianificazione e pubblicità; • permettere agli OdC di eseguire verifiche non annunciate o verifiche in incognito (mystery). |

REGOLE PER L'ACCREDITAMENTO

| | |
|---|---|
| Requisiti strutturali dell'OdC | Nessun requisito ulteriore rispetto a quanto già stabilito dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012. |
| Uso del Marchio | <p>Il certificato di conformità rilasciato dagli OdC dovrà riportare il marchio di ACCREDIA ed eventualmente il marchio di conformità dell'OdC (ove previsto).</p> <p>Le regole riguardanti l'utilizzo del marchio di ACCREDIA sono definite dal Regolamento RG-09 per l'utilizzo del Marchio.</p> <p>Inoltre, l'OdC è chiamato a sottoscrivere un accordo per l'utilizzo del Marchio UNI "Professioni" come previsto dal prospetto A6 della UNI/PdR 150.</p> |
| Processo di Accredimento | <p>Le certificazioni devono essere rilasciate da OdC accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 in osservanza ai Regolamenti di ACCREDIA.</p> <p><u>Nel caso in cui l'OdC possieda già accreditamenti rilasciati da altri Enti di Accredimento, dovrà essere effettuata una valutazione caso per caso,</u></p> |
| Obbligo di trasmissione e aggiornamento delle informazioni riguardanti le certificazioni | Si applicano le prescrizioni del Regolamento ACCREDIA RG-01 e RG-01-02. |

ITER DI ACCREDITAMENTO/ESTENSIONE

Si potranno presentare diverse casistiche, in base agli accreditamenti ACCREDIA già posseduti dall'Organismo di Certificazione che presenta la domanda di accreditamento o estensione.

Restano invariati i prerequisiti previsti dal RG-01 ed RG-01-02 per la concessione dell'accREDITAMENTO ed estensione, integrati dalle seguenti regole.

| | | |
|---|---|---|
| A | OdC già accreditato in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024 | Esame documentale di 0,5 g/u (da svolgersi, almeno in parte, in remoto). 1 (una) Verifica in accompagnamento di durata minima di 1 g/u + 1 g/u di rapportazione. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle sessioni d'esame e delle Commissioni d'esame proposte per l'accREDITAMENTO e le successive attività di sorveglianza. |
| B | OdC NON accreditato in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17024, ma già accreditato per altre norme di accREDITAMENTO | Esame documentale di 1 g/u (da svolgersi, almeno in parte, in remoto). Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 3 g/u + 1 g/u rapportazione. Durante la verifica verranno valutate le competenze del OdC in ambito UNI CEI EN ISO/IEC 17024. 1 (una) Verifica in accompagnamento di durata minima di 1 g/u + 1 g/u di rapportazione. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle sessioni d'esame e delle Commissioni d'esame proposte per l'accREDITAMENTO e le successive attività di sorveglianza. |
| C | OdC NON accreditato | Esame documentale di 1 g/u (da svolgersi, almeno in parte, in remoto). Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 g/u + 1 g/u rapportazione. Durante la verifica verranno valutate le competenze del OdC in ambito UNI CEI EN ISO/IEC 17024. 1 (una) Verifica in accompagnamento di durata minima di 1 g/u + 1 g/u di rapportazione. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle sessioni d'esame e delle Commissioni d'esame proposte per l'accREDITAMENTO e le successive attività di sorveglianza. |

DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AD ACCREDIA PER L'ESAME DOCUMENTALE

Si rimanda alla modulistica DA-00 e DA-01 pubblicamente disponibile sul portale Accredia.

MANTENIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO

Fatta eccezione per situazioni particolari (es: trend di certificati rilasciati, gestione reclami e segnalazioni, modifiche intervenute sullo schema di certificazione, cambiamenti nella struttura dell'Organismo o altre situazioni similari), ACCREDIA-DC effettuerà almeno 2 verifiche di mantenimento presso la sede dell'OdC.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Dott. Emanuele Riva

Direttore Dipartimento
Certificazione e Ispezione