

A tutti gli Organismi di Certificazione accreditati per lo schema PRS

Loro sedi

Alle Associazioni degli Organismi di valutazione delle conformità

**Oggetto: Dipartimento DC – Circolare tecnica N° 18/2020**

**Chiarimenti e precisazioni sull'accREDITAMENTO ISO/IEC 17024 ai sensi della norma UNI/PdR 54:2019 Sicurezza privata - Mappatura delle attività degli operatori della vigilanza (sicurezza complementare/sussidiaria), sicurezza ausiliaria, servizi di controllo/stewarding e investigazioni**

Tenute in considerazione le istanze ricevute dal mercato, dalle Autorità di Regolazione e da parte di altri stakeholder interessati, comprese le Associazioni degli Enti Accreditati, di seguito alcune precisazioni per l'accREDITAMENTO UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012, a fronte della UNI/PdR 54:2019.

In particolare, trovate nell'allegato che segue alcune precisazioni in merito a:

- scopo e campo di applicazione;
- i prerequisiti di accesso;
- i requisiti della commissione d'esame;
- i requisiti e le modalità d'esecuzione delle prove d'esame;
- i contenuti e la durata del certificato;
- le modalità per il mantenimento e rinnovo del certificato;
- le modalità per l'estensione del certificato (avanzamento/upgrade di profilo);
- le modalità per il trasferimento del certificato tra OdC accreditati.

Il presente documento e relativo allegato<sup>1</sup> si intendono pienamente in vigore a partire dalla data del protocollo.

Si ricorda che il processo di certificazione accreditato comprende l'insieme delle attività che l'Organismo di Certificazione 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.
- rendere pubblico lo schema di certificazione, garantendo che questo sia coerente con i requisiti previsti dalla prassi di riferimento.

**Dott. Emanuele Riva**  
**Direttore Dipartimento**  
**Certificazione e Ispezione**

<sup>1</sup> L'Allegato è stato redatto seguendo lo schema per l'elaborazione delle norme elaborato da UNI nell'ambito delle attività professionali non regolamentate (Schema APNR - rev.10\_02d, giugno 2020)

## ALLEGATO 1

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione della certificazione dei professionisti, si limita allo stato attuale esclusivamente ai seguenti settori di operatività in ambito volontario, senza pertanto invadere ambiti già regolamentati:

1. Servizi di portierato;
2. Servizi di gestione flussi di ingresso e uscita (escluse le attività di cui al DM 6.10.2009<sup>2</sup> e DM 13.08.2019<sup>3</sup>);
3. Servizi di informazione;
4. Servizi di controllo titoli di ingresso (escluse le attività di cui al DM 6.10.2009 e DM 13.08.2019).

### 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Si rimanda al par. 2 della UNI/PdR 54:2019

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si rimanda al par. 3 della UNI/PdR 54:2019

### 4. COMPITI E ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Per i settori operativi, livelli e i relativi profili professionali si rimanda ai par. 4, 5, 6, e 7.1 Tab. 1 della UNI/PdR 54:2019.

### 5. CONOSCENZE, ABILITÀ, AUTONOMIA E RESPONSABILITÀ ASSOCIATE ALL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE

Per i singoli ambiti di operatività previsti dalla prassi, si individuano i seguenti 6 livelli:

1. Titolare/rappresentante legale;
2. Direttore/Responsabile servizi;
3. Coordinatore servizi;
4. Capo Squadra;
5. Operatore specializzato;
6. Operatore base.

Compito	Conoscenze, Abilità, Competenze
Si veda Tabella 1 "Settore servizi di sicurezza ausiliari" e Tabelle 5, 6, 7, 8, 9 e 10 della UNI/PdR 54:2019. In particolare i compiti dei professionisti sono quelli elencati per la "sicurezza ausiliaria" per quanto applicabili ai settori di operatività indicati al Cap. 1 del presente documento.	Si veda Tabella 11, Prospetti 1, 7, 13, 19 e 25 della UNI/PdR 54:2019. Si aggiunge che il prospetto 25 è comune ai Livelli 1 e 2, il prospetto 19 è riferito al Livello 3

<sup>2</sup> DM 06.10.2009 Determinazione dei requisiti per l'iscrizione nell'elenco prefettizio del personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi, le modalità per la selezione e la formazione del personale, gli ambiti applicativi e il relativo impiego, di cui ai commi da 7 a 13 dell'articolo 3 della legge 15 luglio 2009, n. 94

<sup>3</sup> Modifica del decreto 8 agosto 2007, recante "Organizzazione e servizio degli steward negli impianti sportivi"

## 6. ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ

La presente sezione specifica i requisiti per la valutazione della conformità relativa ai risultati dell'apprendimento, con specifico riferimento al processo di certificazione di terza parte (anche detto "esame di certificazione"), in conformità alla ISO/IEC 17024, di cui mira ad assicurare una sempre maggiore uniformità e trasparenza.

A integrazione del par. 9 della UNI/PdR 54:2019, la **commissione esaminatrice** incaricata dall'Organismo di Certificazione (OdC) dovrà soddisfare, nel suo insieme, i seguenti requisiti:

- a. documentata competenza tecnica maturata a seguito di esperienza lavorativa complessiva e continuativa di almeno 3 anni, nei compiti attinenti al Livello 1 o 2 per il settore sicurezza ausiliaria come da Cap. 1. Limitatamente alla certificazione dei profili afferenti ai Liv. 3, 4, 5 e 6 è accettabile esperienza documentata come soggetto responsabile degli accordi con Istituti di Vigilanza e/o società che forniscono personale di cui al Cap. 1;
- b. conoscenza della norma di accreditamento ISO 17024, della UNI PdR 54:2019, delle procedure dell'OdC inclusi i criteri per la gestione delle sessioni d'esame di certificazione, che devono essere coerenti con i requisiti dalla norma di accreditamento stessa;
- c. capacità di cogliere aspetti legati alle conoscenze, abilità e competenze relative ai compiti indicati nei prospetti specifici dei vari profili.

Il possesso di una certificazione accreditata del professionista in accordo alla UNI 10459 (rev. corrente) o il superamento di corsi di formazione in ambito security della durata di almeno 120h, che soddisfino i requisiti previsti dalla norma UNI 10459, permettono di ridurre il requisito di esperienza pregressa, di cui al p.to a, del 50%.

Il possesso dei requisiti di cui sopra possono essere in capo ad un singolo commissario ovvero in team di commissari (commissione d'esame) con esclusione del requisito di cui al p.to a.

La composizione delle commissioni d'esame è una specifica responsabilità dei singoli OdC, tuttavia dovrà essere regolamentato l'impiego di un numero di esaminatori congrui alla gestione dell'esame sia per conoscenza che per esperienze ma anche in base al numero di candidati presenti per la singola sessione/bando.

Non vi sono requisiti ulteriori per quanto attiene alla **commissione deliberante** se non quanto stabilito dalla ISO/IEC 17024.

Il **certificato** emesso dall'OdC deve aver durata di 5 anni e deve contenere almeno:

- a. Il nome e cognome della persona certificata;
- b. L'identificazione dell'OdC;
- c. Il marchio Accredia secondo regolamento RG-09 in revisione corrente;
- d. Il riferimento al documento UNI PdR 54:2019;
- e. Il livello, il profilo professionale ed il settore di certificazione;
- f. Date di emissione iniziale (data di presa decisione/delibera), data di emissione corrente (a seguito di eventuali modifiche/estensioni), data di scadenza (5 anni dalla data di emissione iniziale).

### 6.1 Elementi per l'accesso al processo di valutazione della conformità

L'OdC che effettua la valutazione della conformità deve, per ogni singolo profilo e settore operativo, avere evidenza che il candidato abbia conseguito un congruo apprendimento formale e/o non formale e maturato una coerente esperienza professionale (apprendimento informale), prima di accettare la domanda di certificazione.

L'accertamento dei requisiti di accesso può essere condotto a mezzo di analisi curriculare, e/o dichiarazioni di datori di lavoro e/o lettere di referenza /o altra documentazione attestante l'esperienza pregressa (ivi compresa dichiarazione ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, artt. 47 e 76), attestati dei titoli di studio rilasciati da Università Statali ovvero riconosciute dal MIUR ovvero Diploma di scuola media superiore rilasciati da Istituti Statali ovvero parificati debitamente riconosciuti; attestati di formazione e qualificazione professionali erogati da soggetti abilitati ovvero anche da Enti riconosciuti dalle Regioni.

Di seguito si riportano i requisiti di accesso per singolo livello.

<u>Livello 1: Titolare/rappresentante legale</u>	
Apprendimento formale	Laurea triennale o magistrale o a ciclo unico. In alternativa un'esperienza pregressa nel ruolo di Titolare/rappresentante legale di almeno 10 anni nei settori (uno o più) elencati al Cap. 1 (già comprensivi del requisito di apprendimento informale).
Apprendimento non formale	Corsi di formazione, qualificati dall'OdC, di almeno 48h afferenti all'ambito di operatività e alle conoscenze, abilità e competenze previste dal Prospetto 25 della PdR 54:2019. I corsi possono essere erogati sia in modalità frontale che in remoto. In alternativa nessun requisito se il candidato dimostra di essere in possesso di certificazione accreditata di competenze UNI 10459, ovvero di aver superato corsi di formazione in ambito security della durata di almeno 120h che soddisfino i requisiti previsti dalla norma UNI 10459 edizione 2015 e successive.
Apprendimento informale	Almeno 4 anni di esperienza pregressa continuativa nel ruolo di Titolare/rappresentante legale per il settore specifico.
Equipollenza	Il requisito di esperienza continuativa nel settore specifico si riduce del 50% se il candidato, nello stesso periodo ridotto, ha maturato esperienza continuativa nel ruolo di Titolare/rappresentante legale in almeno 2 settori di cui al Cap. 1. Es.: 2 anni presso una società che eroga servizi di portierato e informazione.
<u>Livello 2: Direttore/Responsabile servizi</u>	
Apprendimento formale	Laurea triennale o magistrale o a ciclo unico. In alternativa un'esperienza pregressa nel ruolo di Direttore/Responsabile di almeno 8 anni nei settori (uno o più) elencati al Cap. 1 (già comprensivi del requisito di apprendimento informale).
Apprendimento non formale	Corsi di formazione, qualificati dall'OdC, di almeno 32h afferenti all'ambito di operatività e alle conoscenze, abilità e competenze previste dal Prospetto 25 della PdR 54:2019. I corsi possono essere erogati sia in modalità frontale che in remoto. In alternativa nessun requisito se il candidato dimostra di essere in possesso di certificazione accreditata di competenze UNI 10459, ovvero di aver superato corsi di formazione in ambito security della durata di almeno 120h che soddisfino i requisiti previsti dalla norma UNI 10459 edizione 2015 e successive.
Apprendimento informale	Almeno 3 anni di esperienza pregressa continuativa nel ruolo di Direttore/Responsabile servizi per il settore specifico.
Equipollenza	Il requisito di esperienza continuativa nel settore specifico si riduce del 50% se il candidato, nello stesso periodo ridotto, ha maturato esperienza continuativa nel ruolo di Direttore/Responsabile servizi in almeno 2 settori di cui al Cap. 1. Es.: 18 mesi presso una società che eroga servizi di portierato e informazione.
<u>Livello 3: Coordinatore servizi</u>	
Apprendimento formale	Diploma di scuola superiore (quinquennale). In alternativa un'esperienza pregressa nel ruolo di Coordinatore servizi per il settore specifico di almeno 6 anni.

Apprendimento non formale	Corsi di formazione, qualificati dall'OdC, di almeno 24h afferenti all'ambito di operatività e alle conoscenze, abilità e competenze previste dal Prospetto 19 della PdR 54:2019. I corsi possono essere erogati sia in modalità frontale che in remoto.
Apprendimento informale	Almeno 2 anni di esperienza pregressa continuativa nel ruolo di Coordinatore servizi per il settore specifico.
<u>Livello 4: Capo Squadra</u>	
Apprendimento formale	Nessun requisito specifico
Apprendimento non formale	Corsi di formazione, qualificati dall'OdC, di almeno 32h afferenti all'ambito di operatività e alle conoscenze, abilità e competenze previste dal Prospetto 13 della PdR 54:2019. I corsi possono essere erogati sia in modalità frontale che in remoto.
Apprendimento informale	Nessuno requisito. Se il candidato dimostra di aver maturato un'esperienza specifica continuativa di almeno 2 anni per il settore specifico, il requisito di apprendimento non formale può essere ridotto fino al 50%.
<u>Livello 5: Operatore specializzato</u>	
Apprendimento formale	Nessun requisito specifico
Apprendimento non formale	Corsi di formazione, qualificati dall'OdC, di almeno 24h afferenti all'ambito di operatività e alle conoscenze, abilità e competenze previste dal Prospetto 7 della PdR 54:2019. I corsi possono essere erogati sia in modalità frontale che in remoto.
Apprendimento informale	Nessuno requisito. Se il candidato dimostra di aver maturato un'esperienza specifica continuativa di almeno 1 anno per il settore specifico, il requisito di apprendimento non formale può essere ridotto fino al 50%.
<u>Livello 6: Operatore base</u>	
Apprendimento formale	Nessun requisito specifico
Apprendimento non formale	Corsi di formazione, qualificati dall'OdC, di almeno 16h afferenti all'ambito di operatività e alle conoscenze, abilità e competenze previste dal Prospetto 1 della PdR 54:2019. I corsi possono essere erogati sia in modalità frontale che in remoto.
Apprendimento informale	Nessuno requisito. Se il candidato dimostra di aver maturato un'esperienza specifica continuativa di almeno 6 mesi per il settore specifico, il requisito di apprendimento non formale può essere ridotto fino al 50%.

## 6.2 Metodi di valutazione applicabili

Per quanto attiene ai metodi di valutazione della conformità si riportano di seguito le prove d'esame che consistono in prove scritte e prove orali.

La prima **prova scritta** è a risposte multiple ed è applicabile a tutti i profili professionali con un grado di difficoltà crescente in relazione al livello professionale.

Per i profili Livello 1 e 2, la prova scritta deve essere costituita da n. 40 domande con tematiche afferenti al livello e al settore professionale così come stabilito nei prospetti del par. 8 della UNI PdR 54.

Per i profili Livello 3, 4, 5 e 6 la prova scritta deve essere costituita da n. 30 domande con tematiche afferenti al livello e al settore professionale così come stabilito nei prospetti del par. 8 della UNI PdR 54.

A ciascuna domanda devono essere associate almeno 3 risposte di cui solo 1 corretta. Non sono ammesse domande del tipo vero/falso.

Il tempo massimo per l'esecuzione della prova scritta è stabilito in 80 min per Liv.1 e 2 e 60 min per i restanti.

Limitatamente ai profili di Livello 1 e 2, successivamente al superamento della prova scritta a risposte multiple, deve essere eseguita una **prova scritta "caso studio"**. Essa consiste nell'elaborazione di un tema su una situazione reale operativa con tematiche attinenti ai rispettivi prospetti del par. 8 della UNI PdR 54. Il tempo massimo per l'esecuzione della prova è stabilito in 90 min.

Le prove si ritengono superate con un punteggio pari o superiore al 60%.

La **prova orale** è applicabile a tutti i profili professionali con un grado di difficoltà crescente in relazione al livello e tematiche afferenti al livello e al settore professionale così come stabilito nei prospetti del par. 8 della UNI PdR 54.

Il candidato deve essere sottoposto ad un esame orale al fine di approfondire il livello di conoscenze. L'esaminatore incaricato dall'OdC deve porre almeno 4 domande al candidato su tematiche afferenti al livello e profilo professionale prescelto ma anche approfondire eventuali risposte errate riscontrate nel test. Il tempo massimo per il colloquio orale è stabilito in non meno di 20 min. La valutazione dell'esaminatore deve essere registrata in maniera esaustiva e oggettiva. La prova si ritiene superata con un punteggio pari o superiore al 60%.

L'esame si ritiene superato con un punteggio complessivo pari o superiore al 60% per ognuna delle prove. L'ordine di esecuzione delle prove è il seguente: test, caso studio e esame orale per i Liv. 1, 2 e test ed esame orale per i restanti livelli. Il Candidato è ammesso alla prova successiva solo se ha superato la prova immediatamente precedente.

Le prove non superate devono essere ripetute entro un anno trascorso il quale deve essere intrapreso dall'interessato un nuovo iter di certificazione.

L'**estensione** da un livello e profilo professionale ad un altro dello stesso settore di certificazione è possibile a condizione che il candidato dimostri attraverso idonea documentazione il possesso degli applicabili requisiti di accesso.

L'OdC deve sottoporre successivamente ad esame il candidato che dovrà sostenere:

- una prova scritta integrativi a risposta multipla di almeno 10 quesiti afferenti esclusivamente al nuovo livello e profilo professionale;
- una prova caso studio, ove applicabile (Liv. 1 e 2);
- una prova orale della durata minima di almeno 10 minuti (almeno 2 domande) al fine di approfondire il livello di conoscenze specifiche del nuovo livello e profilo professionale.

L'estensione ad un altro settore di certificazione è possibile sostenendo tutte le prove di esame previste per il livello richiesto.

È responsabilità dell'OdC munirsi di opportune matrici cross-reference per le conoscenze, abilità, competenze assegnate a ciascun livello, profilo e settore di certificazione come stabilito dalla UNI PdR 54.

### 6.3 Elementi per il mantenimento

Successivamente all'emissione del certificato, l'OdC, con cadenza annuale, dovrà effettuare le verifiche documentali per mantenere e confermare la validità delle certificazioni (mantenimenti) emesse per ogni singolo professionista certificato.

La verifica documentale deve prendere in esame un'autocertificazione resa dal professionista ai sensi degli art. 46 e 76 del DPR 445/2000 di:

- aver svolto nell'anno attività relativa al Livello e Profilo professionale per il quale ha conseguito la certificazione;
- aver partecipato a corsi di aggiornamento professionale in relazione al livello e al profilo professionale per il quale ha conseguito la certificazione;
- aver gestito correttamente eventuali reclami ricevuti da parte di clienti;
- assenza di contenzioso amministrativo o legale;
- assenza di precedenti penali e di misure di sicurezza e di prevenzione.

L'OdC dovrà anche accertare il regolare pagamento dei diritti di certificazione dovuti, ove previsti.

Nel caso in cui, invece, siano presenti periodi di discontinuità operativa, reclami o contenziosi legali, spetta all'OdC valutarne la relativa gestione.

L'attività di sorveglianza deve avere come esito documentato il mantenimento, la sospensione o la revoca della certificazione a fronte della valutazione dell'OdC in merito alla completezza, congruità

della documentazione presentata nonché gestione di eventuali reclami e/o contenziosi amministrativi o legali.

L'OdC può prevedere di applicare delle deroghe/tolleranze alla periodicità dei mantenimenti nel ciclo di certificazione, nel caso in cui la persona certificata sia in maternità (es: nell'anno in cui è in maternità la neo mamma non potrà dimostrare la continuità operativa). In tal caso le modalità dovranno essere documentate e formalizzate su apposita procedura/istruzione dell'OdC.

#### 6.4 Elementi per il rinnovo

Al termine del ciclo di validità del certificato e comunque prima della scadenza dello stesso, l'OdC deve procedere al rinnovo del certificato del professionista. È responsabilità del soggetto certificato presentare domanda di rinnovo in tempi ragionevoli.

Prima di procedere al rinnovo l'OdC deve accertare, per il professionista certificato, la sussistenza di un percorso di formazione e/o aggiornamento, coerente con le abilità richieste dalla norma per ogni livello e profilo professionale certificato, di:

- almeno 24 h complessive per il liv. 1, 2;
- almeno 12 h complessive per il liv. 3, 4, 5 e 6.

Qualora il professionista certificato non provveda a fornire evidenza documentale della formazione/aggiornamento, l'OdC può procedere al rinnovo del certificato previa ripetizione della sola prova scritta. Qualora la prova scritta non dovesse essere superata il CAB revoca il certificato e il professionista dovrà ripetere l'iter di certificazione.

#### 6.5 Elementi per il trasferimento

Il **trasferimento** della certificazione tra OdC accreditati di un certificato rilasciato ad un professionista, può essere perfezionato in qualsiasi momento, presentando richiesta all'OdC subentrante, con allegato il certificato in corso di validità.

L'OdC deve tuttavia formalizzare, e rendere disponibile ad Accredia, l'esito del riesame dei requisiti §7.1.1 e §9.2.6 della ISO 17024:2012.

Al completamento con esito positivo di tale istruttoria, l'OdC subentrante deve deliberare l'emissione del proprio Certificato di Conformità, che manterrà la scadenza di quello precedente e specificare che il certificato è stato emesso in precedenza da altro OdC.

#### Appendice - CODICE DEONTOLOGICO

Si rimanda all'Appendice A della UNI PdR 54:2019.