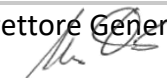


acs Italia S.r.l.

SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DEL NEGOZIATORE

Basato su UNI/PdR 59/2019

Rev.	Data	Natura della modifica	Redazione	Approvazione
0	01.07.2024	Prima emissione 	Responsabile Tecnico Operativo	Direttore Generale 

1. SCOPO

Il presente documento ha lo scopo integrare quanto definito nel Regolamento Generale REG 01, nei rapporti tra ACS Italia S.r.l. (di seguito ACS) e coloro che richiedono la certificazione volontaria delle proprie competenze nell'ambito dei profili professionali relativi al "Negoziatore".

La certificazione si applica alla persona fisica che ne fa richiesta; non è quindi applicabile ad aziende/organizzazioni.

Per lo svolgimento dell'attività di certificazione, ACS effettua, a propria scelta, la valutazione diretta dei candidati oppure si avvale di Organismi di Valutazione esterni da essa selezionati, qualificati e approvati, secondo Procedura PRO01, in quanto provvisti di adeguati locali, attrezzature, strumentazione e personale tecnico per lo svolgimento delle attività tenuti sotto controllo da parte di ACS. Può essere approvato un numero illimitato di organismi di valutazione.

2. PROFILO DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il Negoziatore è il professionista che è in possesso di elevate conoscenze, competenze ed esperienza nella gestione di negoziazioni e che facilita un accordo tra interessi divergenti attraverso una dinamica di scambio. La negoziazione può essere sia di natura commerciale, come l'acquisto o la vendita di un prodotto o di un servizio, quando attinente alla conduzione di trattative del più diverso contenuto, interne come esterne all'organizzazione. Il Negoziatore conosce e gestisce i processi negoziali per la propria area di competenza e/o in affiancamento e supporto della Direzione Aziendale o di altre funzioni aziendali.

3. RIFERIMENTI

Tutti i riferimenti a Leggi, Norme e documenti ACS non datati richiamati nel presente documento si intendono nella loro ultima edizione vigente

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 "Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione delle persone"
- UNI PdR 59/2019
- Presente schema di certificazione
- Regolamento generale ACS REG01
- Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale (RG-01).
- Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del Personale (RG-01-02).

4. TERMINI E DEFINIZIONI

Candidato: Richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione
Centro di Esame/Organismo di Valutazione: organizzazione qualificata dall'OdC alla quale viene subappaltata l'attività di gestione degli esami, che deve operare sotto il controllo e secondo le specifiche/procedure emesse dall'OdC ed assicurare la propria imparzialità nei confronti di ogni candidato che richiede la certificazione, portando all'attenzione dell'OdC tutte le minacce effettive o potenziali alla propria imparzialità. Oltre alla gestione degli esami tali organizzazioni possono ricevere dall'OdC subappalto dell'attività commerciale (es.: procacciamento), riesame della domanda, pianificazione, segnalazione di esaminatori, etc. ma non possono ricevere subappalto dell'attività di delibera.

Certificato: Documento indicante che la persona nominata ha soddisfatto i requisiti di certificazione

Competenza: Capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti.

Esame: meccanismo che fa parte della valutazione, che misura la competenza di un candidato con uno o più mezzi, quali la forma scritta, orale, pratica e osservativa, come definito negli schemi di certificazione;

Esaminatore: persona che ha la competenza per condurre un esame e ove tale esame richieda un giudizio professionale;

Processo di certificazione: Attività mediante le quali un organismo di certificazione stabilisce che una persona soddisfa i requisiti di certificazione, compresi la domanda, la valutazione, la decisione relativa alla certificazione, il rinnovo della certificazione e l'utilizzo di certificati e di loghi/marchi

Qualifica: Livello di istruzione, formazione-addestramento ed esperienza di lavoro dimostrati, ove applicabile

Reclamo: Espressione d'insoddisfazione, diversa dal ricorso, manifestata da una persona o da una organizzazione ad un organismo di certificazione, relativa alle attività di tale organismo o di una persona certificata, per la quale è attesa una risposta

Referente di schema: fase interna di revisione del processo di certificazione per consentire l'emissione del certificato

Requisiti di certificazione: insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.

Richiedente: Persona che ha presentato una domanda per essere ammesso al processo di certificazione

Ricorso: Richiesta da parte di un richiedente, candidato o persona certificata, di riconsiderare qualsiasi decisione presa dall'organismo di certificazione relativa alla certificazione da lui/lei desiderata

Schema di certificazione: Competenze ed altri requisiti relativi a specifiche professioni o a categorie di persone specializzate aventi qualifiche o specifiche abilità

Sede d'esame o Struttura d'esame: il sito qualificato (fisico o virtuale, temporaneo o permanente) che ospita la sessione d'esame. Tale sito può coincidere con la sede/i dell'OdC e/o del Centro d'esame/Organismo di Valutazione e/o di altra organizzazione che abbia stipulato specifici accordi con l'OdC senza per forza figurarsi come subappalto

Sorveglianza: Monitoraggio periodico, durante i periodi di validità della certificazione, delle prestazioni di una persona certificata per garantire che mantenga la conformità allo Schema di certificazione

Valutazione: Processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti dello Schema di certificazione

5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

5.1 DOMANDA E CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE

Possono accedere all'esame i candidati che siano in possesso di tutti i seguenti pre-requisiti e ne facciano richiesta come di seguito riportato:

Titolo di studio	Formazione	Esperienza lavorativa
Diploma di istruzione secondaria superiore (sono accettati tutti i titoli, corsi e diplomi riconosciuti equipollenti a quelli italiani, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)	Corso su principi, metodi e pratiche della Negoziazione della durata di almeno 24 ore consecutive, erogato da Enti di formazione specializzati nel settore negoziale (contenuti in All. 1)	Esperienza lavorativa specifica documentata pari a 4 anni maturata in modo continuativo in ruoli con autonomia negoziale e di budget presso imprese, enti, istituzioni e/o in attività autonome, che abbiano consentito di acquisire conoscenze e competenze del negoziatore

ACS prevede la certificazione con modalità "Alta professionalità", per i richiedenti in possesso del Diploma di istruzione secondaria superiore e di un'esperienza lavorativa specifica documentata pari ad almeno 10 anni maturata in modo continuativo in ruoli con autonomia negoziale e di budget presso imprese, enti, istituzioni e/o in attività autonome oppure come amministratori o sindaci o membri di consigli di amministrazione o collegi sindacali di imprese. L'esperienza deve essere maturata nella diretta partecipazione alla gestione ordinaria e straordinaria dell'impresa o organizzazione di appartenenza ed attestata dall'organizzazione. In questo caso l'esame prevede lo svolgimento della sola prova orale (rif. par. 5.3)

Documenti da consegnare a ACS	<ul style="list-style-type: none"> - Modulo MOD10 "Richiesta ammissione" compilato e sottoscritto - Allegati in esso richiesti <p>Sottoscrivendo il modulo MOD10, il candidato ne accetta le condizioni economiche, le condizioni generali del contratto e quelle previste dal presente schema di certificazione. Nel caso non sia il richiedente a farsi carico delle quote di certificazione e di</p>
--------------------------------------	---

	mantenimento, sarà sua cura far apporre, nel suddetto modulo, firma e timbro dell'azienda o persona a cui intestare le fatture.
Durata e contenuti del contratto	Il contratto di certificazione ha durata quinquennale e comprende le attività necessarie per il rilascio e il mantenimento della certificazione, dettagliate nel presente schema.

Nel caso la richiesta di certificazione non possa essere accolta, ACS ne comunicherà al richiedente le ragioni motivate.

5.2 PROCESSO DI VALUTAZIONE

La valutazione di idoneità del Candidato, ai fini del rilascio della certificazione ACS, avviene attraverso la sequenza, temporale e vincolante, di ciascuna delle seguenti fasi:

Fase	Finalità
Valutazione della documentazione prodotta dal Candidato	Accertare il possesso dei requisiti richiesti dallo Schema
Esame di certificazione, come definito nel successivo paragrafo	Valutazione delle conoscenze, abilità e competenze, eseguita dalla Commissione di Esame qualificata da ACS
Referente di Schema	Riesame interno della documentazione e dei risultati d'esame
Approvazione della proposta di certificazione da parte del Decision Maker/Responsabile Tecnico operativo	Rilascio del certificato e iscrizione al Registro ACS pubblicato su www.acsitalia.it .

Qualora l'esito di una qualsiasi delle suddette fasi sia negativo, viene interrotto il processo di valutazione e informato il Candidato. Per proseguire nell'iter di certificazione sarà necessario risolvere prima le carenze riscontrate, entro i tempi indicati da ACS.

Di tutte le certificazioni rilasciate, viene data periodica comunicazione al CSI - Comitato ACS per la Salvaguardia e l'Imparzialità.

L'esame si svolge in lingua italiana nelle località, nelle date e secondo il programma comunicato da ACS ai candidati.

Gli argomenti d'esame riguardano le conoscenze definite nella scheda professionale di riferimento.

Ammissione all'esame	Sono ammessi a sostenere l'esame di certificazione tutti coloro che, avendo presentato richiesta attraverso il modulo MOD10 e documentato il possesso dei requisiti minimi richiesti, sono stati dichiarati idonei.
Finalità dell'esame	Valutazione delle competenze del candidato, come indicate nel presente schema. Gli Esaminatori sono responsabili della valutazione delle prove d'esame del Candidato e rispondono a ACS per tutte le attività di valutazione.
Pianificazione e gestione dell'esame	Le sessioni di esame sono pianificate e gestite da ACS, approvati in accordo alla procedura ACS PRO 01. La lista dei Candidati all'esame e l'elenco della documentazione presentata dagli stessi è preventivamente verificata dagli esaminatori.
Luogo e data dell'esame	L'esame si svolge nelle località, nelle date e secondo il programma comunicati da ACS ai candidati. Nel caso di esami da remoto, ai candidati vengono preventivamente comunicate la piattaforma utilizzata e le relative modalità di collegamento
Obblighi del candidato, prima dell'inizio della sessione d'esame	<ul style="list-style-type: none"> - esibire un documento di identità valido, - firmare il foglio presenze, - firmare per accettazione del "Regolamento Generale REG 01" e l'"Informativa Privacy" - presentare evidenza di pagamento della quota prevista per la partecipazione all'esame

5.3 ARGOMENTI D'ESAME E CRITERI DI VALUTAZIONE

L'esame verte sulla verifica delle conoscenze e abilità di cui alla Norma UNI/PdR 59/2019, come descritto nell'Allegato 1.

L'esame prevede le seguenti prove: prova scritta, prova pratica e prova orale.

Prova	Modalità e finalità	Tempo massimo	Punteggio massimo	Soglia minima
Prova scritta	Test a risposta chiusa con 20 domande con 5 risposte di cui 1 sola è quella esatta (sono escluse le risposte vero/falso); per ogni risposta corretta sono assegnati 1,5 punti, per ogni risposta errata 0 punti.	30 minuti	30 punti	15 punti
Prova pratica	Si svolge in accordo allo svolgimento dei compiti indicati nella Norma UNI/PdR 59/2019 ed è atta ad accertare le capacità di preparare una negoziazione in forma scritta su un tema assegnato dalla Commissione	45 minuti	40 punti	20 punti
Prova orale	45 minuti Prova orale Approfondimento di eventuali incertezze riscontrate nelle prova scritta e/o pratica e/o del livello delle conoscenze acquisite dal candidato e valutare le abilità nella gestione delle varie fasi negoziali 40 p	30 minuti	30 punti	15 punti

È possibile accedere alla prova orale, previo superamento delle precedenti due prove.

Il superamento dell'esame prevede la soglia minima del 75% del punteggio massimo conseguibile. Durante lo svolgimento delle prove scritte d'esame, i Candidati possono consultare testi di legge non commentati, previa autorizzazione dell'esaminatore, ma non possono usare telefoni cellulari, né scambiare informazioni con altri candidati. Il mancato rispetto di tali prescrizioni è causa di interruzione dell'esame stesso. Al termine dell'esame la Commissione comunica al candidato l'esito dello stesso e le eventuali aree di miglioramento da sviluppare durante la validità della certificazione. L'esaminatore specifica che il superamento dell'esame non costituisce titolo di certificazione e comunica al candidato che il rilascio della certificazione è vincolato all'esito positivo del riesame e delibera a cura di ACS.

5.4 COMMISSIONE D'ESAME

L'esame è condotto da esaminatori ACS in possesso dei requisiti minimi indicati nell'Allegato 2, qualificati da ACS. Essi sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle prove di esame, attenersi a criteri di oggettività nella valutazione, comunicare eventuali legami e rapporti e interessi in conflitto che potrebbero compromettere la loro imparzialità e la riservatezza nello svolgimento delle loro funzioni, rispettare il presente schema.

La Commissione d'esame è costituita da uno o più esaminatori in modo da coprire tutte le competenze richieste per la valutazione. Qualora l'esame sia svolto da un CdE, la Commissione d'esame può essere supervisionata, anche senza preavviso, dal personale ACS debitamente autorizzato. Alle sessioni di esame, ACS può prevedere la presenza di osservatori propri, degli enti di accreditamento o di eventuali autorità competenti.

5.5 RIPETIZIONE DELL'ESAME

I candidati che non superano l'esame (o una singola prova) possono ripetere l'esame (o la singola prova) nelle sessioni successive, da svolgersi entro un anno effettuando il pagamento della tariffa di ripetizione esame.

6. EMISSIONE DEL CERTIFICATO

Al Candidato che ha superato positivamente l'esame, in possesso di tutti i requisiti richiesti e in regola con i pagamenti, ACS rilascia la certificazione previa delibera positiva della Direzione Tecnica e lo iscrive nel relativo Registro; il registro è consultabile sul sito www.acsitalia.it.

La Direzione Tecnica opera come Decision Maker, possedendo competenze adeguate che comprendono la conoscenza dei processi di delibera di ACS Italia e conoscenza generale del presente schema di certificazione.

A fronte di valutazione positiva la Direzione Tecnica decide per l'emissione del certificato di conformità.

Il certificato riporta i seguenti dati:

- nome dell'organismo di certificazione, ACS Italia S.r.l.;
- nome, cognome, codice fiscale;
- numero del certificato;
- schema di certificazione;
- data di inizio validità;
- data di scadenza;
- firma del responsabile di ACS.

ACS, in qualità di titolare, garantisce che il trattamento dei dati dei Candidati alla certificazione avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del DLgs 196/2003 modificato dal DLgs 101/2018.

I documenti relativi all'attività di certificazione sono conservati con la massima cura da ACS e dagli organismi di valutazione approvati. Le informazioni ottenute dal personale operante per conto di ACS, compreso l'organo deliberante, sono soggette al vincolo di riservatezza.

7. MANTENIMENTO E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

La validità della certificazione durante il periodo contrattuale dei 5 anni (decorrenti dalla data del rilascio del certificato) è soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza annuale, svolte da ACS.

Mantenimento annuale	<p>La persona certificata è tenuta a fornire, con cadenza annuale, un'autodichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000 e ss.mm.ii. (mediante apposita modulistica predisposta da ACS), relativa ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accettazione documenti ACS - continuità professionale secondo il profilo/i certificato/i - assenza di reclami o adeguata gestione degli stessi nell'attività specifica - partecipazione ad attività di aggiornamento professionale specifico anche in modalità FAD ed e-learning <p>Il mantenimento della certificazione è inoltre soggetto al pagamento delle quote annuali previste.</p>
Rinnovo della certificazione	<p>Il certificato è rinnovabile in vista della sua scadenza, in seguito a specifica richiesta e a un nuovo accordo contrattuale. Il rinnovo è possibile, solo nel caso in cui il certificato sia in corso di validità e prevede, in aggiunta ai requisiti richiesti per il mantenimento annuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - partecipazione ad attività di aggiornamento sui temi della negoziazione per almeno 40 ore complessive nei 5 anni trascorsi, anche in modalità FAD ed e-learning <p>L'iter di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso.</p>

(*) Eventuali eccezioni possono essere previste per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute (per esempio, malattia, infortunio) o altre cause di forza maggiore, attivando un processo compensativo.

Per tutte le altre condizioni relative a mantenimento e rinnovo si rimanda al Regolamento Generale (RG-01)
Nel caso in cui siano presenti reclami o contenziosi legali ACS Italia valuta l'adeguatezza della relativa gestione, sulla base della tempestività e congruenza delle azioni intraprese dal professionista. Dopo la risposta iniziale, da fornire entro 10 giorni lavorativi al reclamante, il professionista deve aver provveduto ad adottare le misure necessarie (compreso il mancato seguito a reclami ritenuti non applicabili) entro 6 settimane calendariali, dando la necessaria risposta al reclamante. Di tale processo (ricezione del reclamo, prima risposta, analisi e azione discendente) il professionista deve tenere adeguata tracciabilità documentale. Il professionista dovrà dare evidenza di tale gestione ad ACS Italia nei termini sopra indicati.

8. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

ACS ha il diritto di sospendere, ritirare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto, al verificarsi di una o più delle condizioni riportate di seguito.

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, di ritiro o di annullamento della certificazione, la persona certificata deve sospendere l'utilizzo del certificato, restituendolo a ACS.

Sospensione	<p>La certificazione può essere sospesa, per un periodo massimo di 6 mesi, verificandosi una o più di queste condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - violazione di quanto previsto al par. 7; - gravi carenze nell'attività svolta dalla persona certificata, in seguito a reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive; - uso scorretto o ingannevole della certificazione ACS; - inadempimento degli obblighi contrattuali di tipo economico assunti per l'iscrizione, lo svolgimento degli esami e il mantenimento del certificato; - richiesta da parte della persona certificata.
Revoca	<p>La certificazione può essere revocata, verificandosi una o più di queste condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualora persistano le condizioni che hanno causato la sospensione, nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione. - qualora la gravità del comportamento della persona certificata, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine ACS con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti della persona certificata.
Annullamento	<p>La certificazione può inoltre essere annullata da ACS nel caso in cui la persona certificata faccia espressa richiesta di interrompere il rapporto contrattuale.</p>

ACS notifica alla persona certificata le ragioni del provvedimento di sospensione, ritiro o annullamento della certificazione, definendo se applicabile le azioni necessarie a riattivare il certificato e indicano termini e condizioni per l'utilizzo della certificazione.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la risoluzione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a ACS il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso; a tal proposito si veda il regolamento generale RG01.

La persona certificata può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito dalle procedure consultabili sul sito www.acsitalia.it.

9. REGOLAMENTO GENERALE PER IL RILASCIO E IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE/QUALIFICA DELLE FIGURE PROFESSIONALI, CODICE DEONTOLOGICO E PRESCRIZIONI PER L'USO DEL CERTIFICATO E MARCHIO ACS

Le persone certificate e/o in iter di certificazione si impegnano a rispettare il Regolamento generale per il rilascio e il mantenimento della certificazione/qualifica delle figure professionali ACS (REG 01), il Codice deontologico ACS (CD) e il Regolamento per l'uso del logo e del marchio ACS (REG 02).

ALLEGATO 1 ARGOMENTI DELL'ESAME di CERTIFICAZIONE e DEL CORSO SPECIFICO di 24 ore

L'esame verte sulla verifica delle conoscenze e abilità, di cui alla Norma UNI/PdR 59/2019, e deve prevedere i seguenti argomenti minimi:

- La negoziazione per gestire relazioni, generare valore, incidere positivamente sulla gestione economica
- Aspetti giuridici e normativi applicabili all'attività di negoziazione
- Riconoscere le opportunità di negoziazione

- Negoziare singolarmente o in team
- Gestire il potere negoziale
- Contrattare con efficacia Tecniche per migliorare la capacità di ascolto e di fare domande
- Tecniche per migliorare la comunicazione assertiva ed efficace
- Esplorare i bisogni dell'interlocutore
- Metodologie per l'ottimizzazione della gestione del tempo
- Tecniche di preparazione di una negoziazione
- Chiarezza e trasparenza dell'offerta nell'attività di negoziazione

Il corso specifico deve riguardare i principi, metodi e pratiche di negoziazione e deve prevedere attività di distance learning e/o fasi on line e una fase d'aula. Quest'ultima deve essere di minimo 24 ore consecutive, durante la quale almeno il 70% del tempo deve essere dedicato a negoziazioni con l'uso del role play (ossia senza una soluzione predefinita propria invece del case play o del business case). Il corso deve essere erogato da organizzazioni o enti formativi riconosciuti dal mercato come specializzati nell'erogazione di corsi sulla negoziazione.

ALLEGATO 2 PROFILO DELL'ESAMINATORE

Requisiti minimi Istruzione: Diploma di Istruzione Secondaria Superiore

Esperienza lavorativa: almeno 10 anni nell'ambito della negoziazione oppure possesso della certificazione come negoziatore

Aggiornamento professionale: dimostrare continuità lavorativa in progetti e/o formazione sui temi della negoziazione

Gli esaminatori devono inoltre evidenziare:

- Conoscenza della norma ISO/IEC 17024, delle norme di riferimento specifiche per lo schema in oggetto e delle procedure ACS, inclusi i criteri per la gestione delle sessioni d'esame di certificazione, coerenti con i requisiti della stessa norma ISO/IEC 17024;
- Capacità di cogliere aspetti legati alle conoscenze, abilità e competenze relative ai compiti assegnati al profilo oggetto del presente schema