

SCHEMA DI CERTIFICAZIONE PROFESSIONISTI DEI SERVIZI FUNEBRI

In collaborazione con





Sommario

1. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2. PRINCIPALI DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
3. DESCRIZIONE DEL PROFILO PROFESSIONALE	3
4. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE	3
5. PREREQUISITI AMMISSIONE ESAME	4
a. Apprendimento formale (titolo di studio)	4
b. Apprendimento informale (esperienza professionale)	4
c. Apprendimento non formale (formazione specifica)	4
d. Combinazione di apprendimento formale, informale e non-formale	4
e. Requisiti relazionali/comportamentali	5
f. Ritardo nella presentazione della documentazione	5
6. STRUTTURA DELL'ESAME	5
7. DELIBERA E RILASCIO CERTIFICAZIONE	6
8. ISCRIZIONE AI REGISTRI QUASER E ALLA BANCA DATI ACCREDIA	6
9. DURATA DELLA CERTIFICAZIONE, SORVEGLIANZE ANNUALI E RINNOVO	6
10. CASI PARTICOLARI	7
a. Passaggio a profilo superiore	7
11. UTILIZZO MARCHI DI CERTIFICAZIONE	7
12. RICORSI, RECLAMI E APPELLI	7

1. CAMPO DI APPLICAZIONE

Principi, criteri e modalità per la certificazione del profilo professionale "Professionista dei Servizi Funebri"

L'accettazione del presente documento costituisce vincolo contrattuale tra Quaser Srl e il professionista certificando e certificato.

E' necessaria per l'avvio della pratica di certificazione unitamente al Regolamento di Certificazione Persone, al Tariffario in vigore (o documento equivalente) e alla Domanda di certificazione compilata in ogni parte. Tale documento si intende accettato firmando la domanda di Certificazione nella sezione *ACCETTAZIONE DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE QUASER*.

2. PRINCIPALI DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- APPENDICE A - UNI EN 15017:2019
- DOCUMENTAZIONE QUASER: REGOLAMENTO GENERALE PER LA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE, DOMANDA DI CERTIFICAZIONE, TARIFFARIO

3. DESCRIZIONE DEL PROFILO PROFESSIONALE

Si riporta di seguito un estratto degli aspetti del profilo professionale così come delineato nell'Appendice A della norma UNI EN 15017:2019, che rappresenta il documento di riferimento in caso di incompletezza.

La figura si articola in 3 livelli:

DIRETTORE DEI SERVIZI FUNEBRI
PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI FUNEBRI - NECROFORO
PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI FUNEBRI – ADDETTO AL TRASFERIMENTO SALME

I livelli sono alternativi tra di loro e si differenziano per diversi requisiti di conoscenza, abilità e competenza richiesti al Professionista, così come illustrati nell'APPENDICE A - UNI EN 15017:2019.

Il Professionista dei Servizi Funebri deve inoltre essere in possesso di caratteristiche comportamentali che includono:

- alta integrità morale;
- assenza di pregiudizi;
- equità, eguaglianza e imparzialità;
- tutela della persona;
- diligenza;
- trasparenza;
- riservatezza;
- controllo dell'emotività;

L'accettazione del presente documento comporta l'impegno a conformare ogni azione ai requisiti comportamentali, etici e deontologici individuati dal presente documento e dal regolamento generale di certificazione.

4. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

La richiesta di certificazione deve essere presentata a Quaser e deve comprendere la Domanda di certificazione compilata e controfirmata in ogni parte, compresa l'accettazione del Regolamento di Certificazione delle persone, del presente Schema e del relativo Tariffario, compresi gli allegati richiesti dalla Domanda stessa.

Alla presentazione della domanda il richiedente indica per quale livello intende candidarsi; l'ufficio tecnico, sulla base delle evidenze presentate, conferma il profilo richiesto oppure propone la certificazione per un profilo inferiore o superiore oppure respinge la domanda. Il profilo di certificazione viene comunque proposto dall'esaminatore in sede d'esame e confermato dal Membro del Comitato di Certificazione Quaser.

5. PREREQUISITI AMMISSIONE ESAME

I prerequisiti richiesti per accedere all'esame riguardano:

a. Apprendimento formale (titolo di studio)

Il titolo di studio deve avere valore legale in Italia; è responsabilità del candidato presentare idonea documentazione per l'equipollenza di titoli esteri. Il titolo di studio minimo per l'accesso alla certificazione è il diploma di scuola secondaria di secondo grado almeno quadriennale per la figura di Direttore Tecnico mentre per la figura di Necroforo e Addetto al Trasferimento Salme, aver assolto l'obbligo scolastico.

Evidenza richiesta: scansione del titolo di studio ed eventuale documentazione per l'equipollenza.

b. Apprendimento informale (esperienza professionale)

Il candidato deve essere in possesso di un numero minimo di 2 (due) anni di esperienza professionale in ambito del livello della figura professionale per la quale si richiede la certificazione.

Evidenza richiesta: documentazione comprovante gli anni di lavoro continuativi (fatture, contratti, buste paga, dichiarazione secondo DPR 445/00 dal proprio datore di lavoro...) e l'inquadramento professionale. L'attività a livello manageriale (necessaria per accedere ai profili DIRETTORE DEI SERVIZI FUNEBRI o PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI FUNEBRI) deve essere esplicitata in maniera univoca.

c. Apprendimento non formale (formazione specifica)

Corso per **Direttore dei Servizi Funebri** (60 ore); obbligatorio per acquisire le competenze necessarie per l'accoglienza e la gestione del cliente e per la promozione e l'esercizio delle attività funebri.

Corso per **Necroforo** (24 ore); obbligatorio per acquisire le competenze che si andranno ad accrescere nel futuro operatore funebre.

Corso per **Addetto Trasferimento Salme** (40 ore); obbligatorio per acquisire le competenze sulle norme igienico-sanitarie specifiche per il confezionamento e il trasferimento del feretro.

In aggiunta alle competenze di cui sopra e trasversale per tutte le figure professionali, Corso 4 ore sulla norma UNI EN 15017:2019

Evidenza richiesta: Attestato di partecipazione o superamento del corso

d. Combinazione di apprendimento formale, informale e non-formale

	Direttore dei Servizi Funebri	Necroforo	Addetto Trasferimento Salme
a) Titolo di studio (apprendimento formale)	Diploma di scuola Media Superiore della durata di 4 o 5 anni.	Assolvimento obbligo scolastico	Assolvimento obbligo scolastico
c) Formazione specifica (apprendimento non formale)	Corso per Direttore dei Servizi Funebri (60 ore); obbligatorio per acquisire le competenze necessarie per l'accoglienza e la gestione del cliente e per la promozione e l'esercizio delle attività funebri. Corso 4 ore sulla norma UNI EN 15017:2019	Corso per Necroforo (24 ore); obbligatorio per acquisire le competenze che si andranno ad accrescere nel futuro operatore funebre. Corso 4 ore sulla norma UNI EN 15017:2019	Corso per Addetto Trasferimento Salme (36 ore); obbligatorio per acquisire le competenze sulle norme igienico-sanitarie specifiche per il confezionamento e il trasferimento del feretro. Corso 4 ore sulla norma UNI EN 15017:2019
b) Esperienza lavorativa in campo specifico (apprendimento informale)	2 (due) anni di esperienza professionale in ambito del livello della figura professionale per la quale si richiede la certificazione.	2 (due) anni di esperienza professionale in ambito del livello della figura professionale per la quale si richiede la certificazione.	2 (due) anni di esperienza professionale in ambito del livello della figura professionale per la quale si richiede la certificazione.

e. Requisiti relazionali/comportamentali

I Requisiti relazionali/comportamentali previsti nell'APPENDICE A - UNI EN 15017:2019, sono valutati attraverso un colloquio individuale con il candidato.

f. Ritardo nella presentazione della documentazione

La domanda di certificazione deve essere inviata completa di tutte le evidenze richieste entro i cinque giorni lavorativi precedenti all'esame.

Nel caso in cui, per difficoltà oggettive, il candidato non sia in grado di fornire tutta la documentazione entro la data d'esame, può sostenere l'esame consapevole che la domanda di certificazione non è ancora approvata definitivamente. Nel caso in cui la documentazione fornita successivamente fosse difforme da quella dichiarata o comunque per qualsiasi motivo evidenziasse profili di non idoneità per il rilascio del certificato, il candidato è da considerarsi unico responsabile, ed è quindi tenuto al pagamento per intero delle tariffe di prima certificazione anche nel caso in cui non fosse possibile emettere il certificato.

6. STRUTTURA DELL'ESAME

L'esame si svolge in presenza fisica di esaminatori qualificati Quaser.

Indipendentemente dal livello richiesto dal candidato, l'esame consiste nello svolgimento di:

- Una prova scritta;
- un colloquio individuale.

La complessità delle prove d'esame, varia a seconda del livello professionale richiesto.

	DIRETTORE DEI SERVIZI FUNEBRI	NECROFORO	ADDETTO TRASFERIMENTO SALME
Prova scritta	La prova consiste nel compilare un questionario di 20 domande a risposta chiusa (che prevede una sola risposta corretta fra tutte quelle proposte che saranno almeno 3) Tempo assegnato: 30 minuti.	La prova consiste nel compilare un questionario di 20 domande a risposta chiusa (che prevede una sola risposta corretta fra tutte quelle proposte che saranno almeno 3) . Tempo assegnato: 30 minuti.	La prova consiste nel compilare un questionario di 20 domande a risposta chiusa (che prevede una sola risposta corretta fra tutte quelle proposte che saranno almeno 3). Tempo assegnato: 30 minuti.
Colloquio individuale	Il colloquio individuale con uno o più esaminatori, ha la finalità di comprendere al meglio le soluzioni della prova scritta Tempo assegnato: 20 minuti (minimo) per ciascun colloquio.	Il colloquio individuale con uno o più esaminatori, ha la finalità di comprendere al meglio le soluzioni della prova scritta Tempo assegnato: 20 minuti (minimo) per ciascun colloquio.	Il colloquio individuale con uno o più esaminatori, ha la finalità di comprendere al meglio le soluzioni della prova scritta Tempo assegnato: 20 minuti (minimo) per ciascun colloquio.
Superamento dell'esame	Per superare l'esame il candidato deve ottenere almeno un punteggio del 75% in ognuna delle prove, sia scritta che orale. Per essere ammesso alla prova orale il candidato deve aver superato la prova scritta. In caso di non superamento della prova scritta, il candidato non è ammesso all'orale ma potrà ripetere la prova entro un tempo massimo di un anno. Superato tale termine dovrà ripetere l'iscrizione all'esame e provvedere al pagamento di una nuova quota di iscrizione.		

7. DELIBERA E RILASCIO CERTIFICAZIONE

La pratica di certificazione, completa di ogni evidenza inviata dal candidato, dell'esame (se superato) e della valutazione proposta dalla commissione d'esame, viene valutata da un comitato di delibera qualificato da Quaser, che, se necessario, può richiedere ulteriori informazioni, integrazioni e chiarimenti. Il parere positivo del comitato di delibera è vincolante per il rilascio della certificazione.

Ottenuto il parere positivo del comitato di delibera, Quaser emette il certificato, che è valido 5 anni dalla data di emissione e soggetto a mantenimenti biennali (a 24 mesi e 48 mesi).

Il certificato può essere sospeso o revocato secondo le modalità previste dal regolamento di certificazione. Il professionista che rinuncia alla certificazione o a cui venga revocato il certificato, per essere nuovamente certificato dovrà ripetere per intero il processo di certificazione, con Quaser o con altri organismi.

8. ISCRIZIONE AI REGISTRI QUASER E ALLA BANCA DATI ACCREDIA

Gli estremi della certificazione vengono sempre inseriti nella banca dati Quaser disponibile sul sito www.quasercert.com. I riferimenti del certificato vengono resi pubblici (nel registro Quaser) solamente con l'esplicito consenso del candidato, espresso sulla domanda di certificazione.

9. DURATA DELLA CERTIFICAZIONE, SORVEGLIANZE ANNUALI E RINNOVO

Il periodo di validità della Certificazione è di 5 anni. La persona certificata è tenuta ad assolvere quanto richiesto per i mantenimenti biennali (a 24 mesi e 48 mesi) e ogni cinque anni per il rinnovo

Anno	0	1	2	5
Fase	Certificazione	Sorveglianza 24 mesi	Sorveglianza 48 mesi	Rinnovo
Modalità di verifica	Valutazione dei prerequisiti e Prove di valutazione	Documentale	Documentale	Documentale ed eventuale colloquio

Quaser, nei mesi precedenti alla scadenza biennale delle sorveglianze, invia alla persona certificata un modulo che funge da autocertificazione ai sensi dell'Art. 46 e 76 del D.P.R. 445/2000, sul quale il Professionista dovrà indicare:

- Attività specifiche svolte durante gli anni dal rilascio della certificazione;
- Elenco completo dei corsi di aggiornamento, partecipazione a convegni, seminari, relazioni, docenze ecc.;
- Informazioni sui reclami relativi all'attività certificata;
- Informazioni sui contenziosi in corso relativi all'attività certificata.

Requisiti minimi per il mantenimento annuale sono:

- Continuità professionale, della quale deve essere fornita evidenza
- Aggiornamento professionale per il mantenimento delle competenze (si considera soddisfacente un minimo di 4 ore di aggiornamento nel biennio, come partecipazione ad attività di formazione, oppure partecipazione ad almeno 2 convegni, oppure docenze / relazioni / gruppo di lavoro), del quale deve essere fornita evidenza
- Assenza o corretta gestione di reclami relativi alle attività certificate
- Assenza o corretta gestione di contenziosi legali relativi alle attività certificate
- Consegna a Quaser del modulo di sorveglianza correttamente compilato
- Comportamento conforme al codice di condotta
- Pagamento della quota prevista

La sorveglianza viene concessa da Quaser una volta valutata la congruità e la coerenza della documentazione fornita. Dell'esito della sorveglianza viene data notizia tramite mail.

Per il rinnovo della certificazione al termine del quinquennio valgono le stesse regole della sorveglianza con la prescrizione aggiuntiva che, se il Professionista non è in grado di dimostrare un aggiornamento professionale di minimo 8 ore nei cinque anni, è chiamato a sostenere nuovamente l'esame orale. Il rinnovo è inoltre subordinato alla verifica del mantenimento di tutte le condizioni di certificazione.

10. CASI PARTICOLARI

a. Passaggio a profilo superiore

I professionisti certificati possono richiedere il passaggio ad un livello differente attraverso i seguenti passaggi minimi:

1. Integrazione della documentazione in modo da dimostrare l'esperienza lavorativa minima per il profilo richiesto
2. Esame orale

Il comitato di delibera verifica la congruità della documentazione, può chiedere integrazioni e approfondimenti e delibera l'emissione del certificato, che mantiene la scadenza del precedente.

11. UTILIZZO MARCHI DI CERTIFICAZIONE

Le persone che hanno ottenuto la certificazione hanno diritto all'uso dei marchi così come descritto dalla procedura Quaser presente sul sito www.quasercert.com

12. RICORSI, RECLAMI E APPELLI

I professionisti certificati e le parti coinvolte dalle attività del professionista possono presentare reclami e ricorsi così come descritto dalla procedura Quaser presente sul sito www.quasercert.com.