

**REGOLAMENTO TECNICO  
PER LA CERTIFICAZIONE DEL PERSONALE  
NELL'ATTIVITA' DI**

**OPERATORI  
DEI SERVIZI AUSILIARI ALLA SICUREZZA**

## INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
1.1.	Ambito Operativo dei professionisti .....	3
1.2.	Profili .....	3
2.	RIFERIMENTI .....	3
2.1.	Riferimenti normativi di settore.....	3
2.2.	Riferimenti generali .....	3
3.	DEFINIZIONI .....	3
4.	Compiti, Conoscenze e Abilità associati ai Profili .....	4
4.1.1.	Compiti dell'Assistente .....	4
4.1.2.	Compiti del Coordinatore .....	7
4.1.3.	Compiti del Responsabile .....	9
5.	ESAME DI CERTIFICAZIONE .....	12
5.1.	Commissione d'esame .....	12
5.2.	Requisiti di accesso all'esame .....	13
5.3.	Richiesta di certificazione.....	14
5.4.	Svolgimento degli esami .....	14
5.4.1.	Profili professionali Assistente e Coordinatore .....	14
5.4.2.	Profilo professionale Responsabile.....	15
5.4.3.	Materie di esame.....	15
5.5.	Valutazione dell'esame .....	15
5.6.	Ripetizione dell'esame .....	16
6.	REGISTRO DELLE PERSONE CERTIFICATE.....	16
7.	MANTENIMENTO .....	16
8.	RINNOVO DEL CERTIFICATO .....	17
9.	TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE .....	17

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento stabilisce i principi e i criteri per la valutazione delle competenze delle persone che richiedono la certificazione come Operatori dei Servizi Ausiliari di Sicurezza sulla base dei requisiti indicati nella norma UNI 11925:2023.

### 1.1. Ambito Operativo dei professionisti

I Servizi ausiliari alla sicurezza includono:

- servizio di portierato
- servizio di monitoraggio aree
- servizio di gestione dei flussi
- servizio di informazione
- servizio di controllo titoli di ingresso
- servizio di accoglienza ed assistenza

### 1.2. Profili

La Norma prevede tre (3) profili:

- Assistente
- Coordinatore
- Responsabile

## 2. RIFERIMENTI

### 2.1. Riferimenti normativi di settore

- UNI 11925:2023 - Attività professionali non regolamentate - Operatori dei servizi ausiliari alla sicurezza - Requisiti di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità

### 2.2. Riferimenti generali

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 "Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del Personale".
- Legge n. 4 del 14/01/2013 "Disposizioni in materia di professioni non organizzate"
- Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio 2009/C 155/02 del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET)
- Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2008, sulla costituzione del quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EFQ) (Gazzetta ufficiale C 111 del 6.5.2008).
- Condizioni Generali di Contratto per la Certificazione del Personale.

## 3. DEFINIZIONI

Si utilizzano termini e definizioni riportati nei documenti di riferimento, in particolare i seguenti:

**Candidato:** persona che svolge l'attività oggetto di certificazione e che partecipa al processo di certificazione.

**Servizi Ausiliari di Sicurezza:** sono l'insieme di servizi specialistici per la gestione del patrimonio di una organizzazione finalizzati all'attivazione della salvaguardia della sua tutela e dei suoi utenti al verificarsi di eventi indesiderati di modifica dei requisiti stabiliti, causati anche da azioni improprie.

**Operatori dei Servizi Ausiliari di Sicurezza:** con questo termine si indicano gli addetti di imprese incaricate della gestione del patrimonio di una organizzazione al fine di assicurarne i requisiti di fruibilità, disponibilità, funzionalità.

**Organismo di Certificazione (OdC):** ICMQ, organismo indipendente che attua e gestisce un sistema di certificazione di conformità che consente di dichiarare che determinate persone

operano con adeguata competenza e seguono le specifiche di un determinato regolamento tecnico.

**Organismo di Valutazione (OdV):** Organismo che, indipendente da qualsiasi interesse predominante, è qualificato da ICMQ a preparare e gestire gli esami di certificazione. ICMQ stesso può svolgere la funzione di OdV.

**Valutazione:** azione mediante la quale ICMQ accerta la competenza del candidato e controlla l'operato della persona certificata al fine di giudicare la sua conformità alle norme e regolamenti di riferimento.

**Esaminatore:** persona incaricata dall'OdV, in possesso di pertinenti qualifiche personali e tecniche, competente a condurre gli esami e ad assegnare i relativi punteggi.

**Certificato:** documento rilasciato in conformità alle regole dello schema di certificazione e definito nelle Condizioni Generali di Contratto.

**Centro di esame:** luogo nel quale vengono svolti gli esami, sia scritti che orali.

**Prima prova scritta:** test scritto, per la verifica delle conoscenze, con domande a risposta multipla, ossia formulazione di una domanda che dà origine a quattro potenziali risposte, una delle quali è corretta, mentre le restanti tre sono errate o incomplete.

**Seconda prova scritta:** prova scritta, per la valutazione delle conoscenze e delle abilità, con domande situazionali a risposta chiusa e/o domande aperte e/o commenti di scenari o casi di studio di progetto relativi ad una problematica specifica all'attività professionale.

**Prova orale:** consistente nell'illustrazione da parte del candidato di un proprio progetto e con una valutazione delle conoscenze specifiche e delle nozioni teoriche del candidato definite dal presente regolamento attraverso approfondimenti sulla disciplina e sulle migliori pratiche di project management, con domande aperte, simulazioni e "role-play".

## 4. Compiti, Conoscenze e Abilità associati ai Profili

### 4.1.1. Compiti dell'Assistente

- Assumere un ruolo proattivo nei confronti delle persone coinvolte durante l'esecuzione dei servizi ai fini della prevenzione e gestione di eventi indesiderati di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio.
- Assicurare la gestione di eventi sfavorevoli alla fruibilità del patrimonio nei limiti delle mansioni assegnate e qualificazioni possedute.
- Supportare gli organi specificatamente preposti alla salvaguardia della tutela del patrimonio e dei suoi utenti nella gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei relativi requisiti di fruibilità.
- Attuare le procedure organizzative e i processi necessari alla fruibilità del patrimonio, anche col supporto di sistemi ed impianti.
- Gestire le relazioni con le persone coinvolte nella fruizione del patrimonio e dei servizi ad esse dedicati, quali recapiti, rintracciabilità, corrispondenza, consegne, comunicazioni anche telefoniche, controllo dei titoli e requisiti previsti per l'ingresso e/o l'accesso, ecc. e ogni possibile assistenza alle persone diversamente abili.
- Accogliere, informare, accompagnare, intrattenere le persone partecipanti a manifestazioni, quali (ad esempio non esaustivo) congressi, fiere, mostre ed eventi similari, nonché prestare loro ogni assistenza necessaria a favorire la fruizione della manifestazione interessata.
- Monitorare aree e spazi destinati alla frequentazione collettiva con osservazione diretta o indiretta mediante supporti adeguati, quali ad esempio sistemi video a circuito chiuso, antintrusione/controllo accessi, ferme restando le prescrizioni normative applicabili.
- Identificazione, raccolta e segnalazione delle anomalie di funzionamento di componenti del patrimonio, quali immobili, impianti, sistemi, ecc. e adozione delle relative misure temporanee stabilite al riguardo.
- Collaborare alle attività di prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze, compresa la partecipazione alle esercitazioni previste dalle norme di riferimento.

Compito	Conoscenze	Abilità
Dimostrare un ruolo proattivo nei confronti delle persone coinvolte durante l'esecuzione dei	– Conoscenza di base del sistema normativo sulla sicurezza pubblica e privata	– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone nell'ambito del proprio contesto di lavoro in riferimento alle proprie mansioni al fine di raggiungere

servizi ai fini della prevenzione e gestione di eventi indesiderati di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione</li> <li>– Conoscenza di base delle apparecchiature e dei sistemi a supporto delle attività di gestione del patrimonio</li> <li>– Conoscenza di base in materia di protezione dei dati personali</li> <li>– Conoscenza di base delle principali teorie comunicative e relazionali</li> <li>– comprese tecniche di mediazione e persuasione</li> <li>– Conoscenza approfondita delle principali modalità operative di gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio</li> </ul>	<p>gli esiti attesi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper collaborare per il raggiungimento di obiettivi comuni, riconoscendo e valorizzando le risorse del proprio gruppo di assistenti alla sicurezza ed adattandosi in modo funzionale alle esigenze del gruppo</li> </ul>
Assicurare la gestione di eventi sfavorevoli alla fruibilità del patrimonio nei limiti delle prerogative assegnate e qualificazioni possedute.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza di base del sistema normativo sulla sicurezza pubblica e privata</li> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione</li> <li>– Conoscenza di base delle principali teorie comunicative e relazionali comprese tecniche di mediazione e persuasione</li> <li>– Conoscenza approfondita delle principali modalità operative di gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> <li>– Conoscenza di base degli strumenti informatici a supporto della raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone nell'ambito del proprio contesto di lavoro in riferimento alle proprie mansioni al fine di raggiungere gli esiti attesi</li> <li>– Saper gestire eventi sfavorevoli alla fruibilità del patrimonio nei limiti delle prerogative assegnate e qualificazioni possedute padroneggiando gli impulsi e reagendo in modo ordinato secondo le disposizioni stabilite</li> <li>– Saper collaborare per il raggiungimento di obiettivi comuni, riconoscendo e valorizzando le risorse del proprio gruppo di assistenti alla sicurezza ed adattandosi in modo funzionale alle esigenze del gruppo</li> <li>– Saper supportare l'organizzazione nell'attuazione dei piani per i servizi ausiliari alla sicurezza fornendo evidenze e contributi di esperienza</li> </ul>
Attuare le procedure organizzative e i processi, anche col supporto di sistemi ed impianti, necessari alla fruibilità del patrimonio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione</li> <li>– Conoscenza di base delle apparecchiature e dei sistemi a supporto delle attività di gestione del patrimonio</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> <li>– Conoscenza di base degli strumenti informatici a supporto della raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone nell'ambito del proprio contesto di lavoro in riferimento alle proprie mansioni al fine di raggiungere gli esiti attesi</li> <li>– Saper gestire eventi sfavorevoli alla fruibilità del patrimonio nei limiti delle prerogative assegnate e qualificazioni possedute padroneggiando gli impulsi e reagendo in modo ordinato secondo le disposizioni stabilite</li> <li>– Saper collaborare per il raggiungimento di obiettivi comuni, riconoscendo e valorizzando le risorse del proprio gruppo di assistenti alla sicurezza ed adattandosi in modo funzionale alle esigenze del gruppo</li> <li>– Saper supportare l'organizzazione nell'attuazione dei piani per i servizi</li> </ul>

		ausiliari alla sicurezza fornendo evidenze e contributi di esperienza
Gestire le relazioni con le persone coinvolte nella fruizione del patrimonio (front desk) e dei servizi ad esse dedicati (es. recapiti, rintracciabilità, corrispondenza, consegne, comunicazioni anche telefoniche, controllo titoli ingresso ed altre autorizzazioni, ecc.) e ogni assistenza alle persone diversamente abili.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione</li> <li>– Conoscenza di base delle apparecchiature e dei sistemi a supporto delle attività di gestione del patrimonio</li> <li>– Conoscenza di base delle principali teorie comunicative e relazionali comprese tecniche di mediazione e persuasione</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> <li>– Conoscenza di base degli strumenti informatici a supporto della raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone nell'ambito del proprio contesto di lavoro in riferimento alle proprie mansioni al fine di raggiungere gli esiti attesi</li> <li>– Saper raccogliere e strutturare dati e informazioni significativi, in riferimento alle disposizioni organizzative pertinenti e utilizzando strumenti informatici appropriati</li> </ul>
Accogliere, informare, accompagnare, intrattenere le persone partecipanti a manifestazioni, quali ad esempio non esaustivo, congressi, fiere, mostre ed eventi similari, nonché prestare loro ogni assistenza necessaria a favorire la fruizione della manifestazione interessata	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza di apparecchiature e sistemi a supporto di manifestazioni pubbliche</li> <li>– Conoscenza di base delle apparecchiature e dei sistemi a supporto delle attività di gestione del patrimonio</li> <li>– Conoscenza di base delle principali teorie comunicative e relazionali comprese tecniche di mediazione e persuasione</li> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone anche utilizzando una lingua straniera</li> <li>– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone nell'ambito del proprio contesto di lavoro in riferimento alle proprie mansioni al fine di raggiungere gli esiti attesi</li> <li>– Sapere utilizzare apparecchiature e sistemi ad uso specifico delle manifestazioni pubbliche</li> <li>– Saper raccogliere e strutturare dati e in riferimento alle disposizioni organizzative pertinenti e utilizzando strumenti informatici appropriati</li> </ul>
Monitorare aree e spazi destinati alla frequentazione collettiva con osservazione diretta o indiretta mediante supporti adeguati quali ad esempio sistemi video a circuito chiuso, antintrusione/controllo accessi, ferme restando le prescrizioni normative applicabili.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza di base delle principali teorie comunicative e relazionali comprese tecniche di mediazione e persuasione</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> <li>– Conoscenza di base degli strumenti informatici a supporto della raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone nell'ambito del proprio contesto di lavoro in riferimento alle proprie mansioni al fine di raggiungere gli esiti attesi</li> <li>– Saper raccogliere e strutturare dati e informazioni significativi, in riferimento alle disposizioni organizzative pertinenti e utilizzando strumenti informatici appropriati</li> </ul>
Identificazione, raccolta e segnalazione delle anomalie di funzionamento di componenti del patrimonio (es. immobili, impianti, sistemi, ecc.) e adozione delle relative misure temporanee stabilite al riguardo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> <li>– Conoscenza di base degli strumenti informatici a supporto della raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper raccogliere e strutturare dati e informazioni significativi, in riferimento alle disposizioni organizzative pertinenti e utilizzando strumenti informatici appropriati</li> <li>– Saper supportare l'organizzazione nell'attuazione dei piani per i servizi ausiliari alla sicurezza fornendo evidenze e contributi di esperienza</li> </ul>
Collaborare alle attività di prevenzione incendi,	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone nell'ambito del proprio</li> </ul>

lotta antincendio e gestione delle emergenze compresa la partecipazione alle esercitazioni previste dalle norme di riferimento	una organizzazione <ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza di base delle principali teorie comunicative e relazionali comprese tecniche di mediazione e</li> <li>– persuasione</li> <li>– Conoscenza di base degli strumenti informatici a supporto della raccolta e strutturazione di dati e informazioni</li> </ul>	contesto di lavoro in riferimento alle proprie mansioni al fine di raggiungere gli esiti attesi <ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper raccogliere e strutturare dati e informazioni significativi, in riferimento alle disposizioni organizzative pertinenti e utilizzando strumenti informatici appropriati</li> <li>– Saper supportare l'organizzazione nell'attuazione dei piani per i servizi ausiliari alla sicurezza fornendo evidenze e contributi di esperienza</li> </ul>
--	---	---

#### 4.1.2. Compiti del Coordinatore

- Assumere il ruolo di leadership e consultivo nell'ambito dell'organizzazione e nei confronti del committente, ai fini dell'esecuzione dei servizi ausiliari alla sicurezza.
- Programmare e attuare i servizi ausiliari alla sicurezza da erogare, individuando le risorse e la composizione delle squadre operative, assegnando responsabilità specifiche, mettendo a disposizione le attrezzature ed i mezzi tecnici di supporto e le informazioni documentate relative ai servizi da svolgere e ogni altra documentazione di supporto alle attività operative.
- Promuovere ed organizzare la disponibilità ed il mantenimento in efficienza di attrezzature e mezzi di supporto per l'esecuzione dei servizi, compreso l'addestramento all'uso.
- Controllare i servizi erogati e le modalità di esecuzione, in particolare l'applicazione dei criteri stabiliti per la gestione di criticità ed eventi indesiderati.
- Raccogliere e riesaminare le registrazioni delle attività degli Assistenti alla Sicurezza, adottare le necessarie azioni in caso di eventuali scostamenti, elaborare l'evoluzione degli indicatori di prestazione.
- Supportare, per quanto di competenza, la gestione di eventi indesiderati.
- Supportare il committente nell'attuazione, mantenimento e miglioramento dei requisiti di fruibilità del patrimonio.

Compito	Conoscenze	Abilità
Assumere il ruolo di leadership e consultivo nell'ambito dell'organizzazione e nei confronti del committente, ai fini dell'esecuzione dei servizi ausiliari alla sicurezza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza della missione dell'organizzazione e dei suoi indirizzi strategici.</li> <li>– Conoscenza approfondita di concetti e requisiti ed obiettivi dei servizi ausiliari alla sicurezza</li> <li>– Conoscenza approfondita della normativa sulla sicurezza pubblica e privata</li> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione</li> <li>– Conoscenza delle apparecchiature e dei sistemi a supporto delle attività di gestione del patrimonio</li> <li>– Conoscenza della normativa sulla protezione dei dati personali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone nell'ambito del proprio contesto di lavoro in riferimento alle proprie mansioni al fine di raggiungere gli esiti attesi</li> <li>– Saper comunicare i principi, le caratteristiche ed i requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza con particolare riferimento alla normativa tecnica e di legge applicabile.</li> <li>– Saper guidare, coinvolgere e supportare le risorse in ottica di trasferimento di conoscenza e miglioramento delle competenze.</li> </ul>
Programmare e attuare i servizi ausiliari alla sicurezza da erogare, individuando le risorse e la composizione delle squadre operative, assegnando responsabilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza di elementi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>– Conoscenza approfondita di concetti e requisiti ed obiettivi dei servizi ausiliari alla sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper contribuire alla definizione dei requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza e alla definizione di appropriate modalità operative da adottare per la gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio.</li> <li>– Saper guidare, coinvolgere e</li> </ul>



specifiche, mettendo a disposizione le attrezzature ed i mezzi tecnici di supporto e le informazioni documentate relative ai servizi da svolgere e ogni altra documentazione di supporto alle attività operative.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione</li> <li>– Conoscenza delle apparecchiature e dei sistemi a supporto delle attività</li> <li>– di gestione del patrimonio</li> <li>– Conoscenza delle esigenze di mercato e delle evoluzioni normative, tecniche ed organizzative relative ai servizi ausiliari alla sicurezza</li> <li>– Conoscenza delle principali modalità operative da adottare per la gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio.</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di comunicazione individuale e di gruppo</li> </ul>	<p>supportare le risorse in ottica di trasferimento di conoscenza e miglioramento delle competenze.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper guidare, coinvolgere attivamente e supportare gli Assistenti alla sicurezza in riferimento ai risultati attesi.</li> <li>– Saper esporre e illustrare presentazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati</li> </ul>
Promuovere ed organizzare la disponibilità ed il mantenimento in efficienza di attrezzature e mezzi di supporto per l'esecuzione dei servizi, compreso l'addestramento all'uso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione</li> <li>– Conoscenza delle apparecchiature e dei sistemi a supporto delle attività di gestione del patrimonio</li> <li>– Conoscenza delle esigenze di mercato e delle evoluzioni normative, tecniche ed organizzative relative ai servizi ausiliari alla sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapersi relazionare con altre persone e professionisti (compresi i fornitori) nell'ambito del proprio contesto organizzativo.</li> <li>– Saper esporre e illustrare presentazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati</li> <li>– Saper comunicare i principi, le caratteristiche ed i requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza con particolare riferimento alla normativa tecnica e di legge applicabile.</li> </ul>
Controllare i servizi erogati e le modalità di esecuzione, in particolare l'applicazione dei criteri stabiliti per la gestione di criticità ed eventi indesiderati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza della missione dell'organizzazione e dei suoi indirizzi strategici.</li> <li>– Conoscenza approfondita di concetti e requisiti ed obiettivi dei servizi ausiliari alla sicurezza.</li> <li>– Conoscenza approfondita delle principali modalità operative da adottare per la gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapere interagire e relazionarsi con altre persone nell'ambito del proprio contesto di lavoro in riferimento alle proprie mansioni al fine di raggiungere gli esiti attesi</li> <li>– Saper guidare, coinvolgere e supportare le risorse in ottica di trasferimento di conoscenza e miglioramento delle competenze.</li> <li>– Saper guidare, coinvolgere attivamente e supportare gli Assistenti alla sicurezza in riferimento ai risultati attesi.</li> </ul>
Raccogliere e riesaminare le registrazioni delle attività degli Assistenti alla Sicurezza, adottare le necessarie azioni in caso di eventuali scostamenti, elaborare l'evoluzione degli indicatori di prestazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza della missione dell'organizzazione e dei suoi indirizzi strategici.</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di raccolta, strutturazione e interpretazione di dati e informazioni attinenti ai requisiti di fruibilità del patrimonio</li> <li>– Conoscenza degli strumenti informatici a supporto della raccolta, strutturazione e interpretazione di dati e informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper raccogliere e strutturare dati e informazioni significativi pertinenti e utilizzando strumenti informatici appropriati</li> <li>– Saper elaborare reporting di dati e informazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati</li> <li>– Saper elaborare indicatori chiave di prestazione utilizzando strumenti informatici appropriati</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di reporting orientate a supportare i processi decisionali</li> </ul>	
Supportare, per quanto di competenza, la gestione di eventi indesiderati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza approfondita di concetti e requisiti ed obiettivi dei servizi ausiliari alla sicurezza.</li> <li>– Conoscenza dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione</li> <li>– Conoscenza approfondita delle principali modalità operative da adottare per la gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio.</li> <li>– Conoscenza approfondita delle principali teorie comunicative e relazionali comprese tecniche di mediazione e persuasione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper guidare e supportare gli Assistenti alla sicurezza nella gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio.</li> <li>– Saper guidare, coinvolgere e supportare le risorse in ottica di trasferimento di conoscenza e miglioramento delle competenze.</li> </ul>
Supportare il committente nell'attuazione, mantenimento e miglioramento dei requisiti di fruibilità del patrimonio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di reporting orientate a supportare i processi decisionali</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di presentazione</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di comunicazione individuale e di gruppo</li> <li>– Conoscenza approfondita di concetti e requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di raccolta, strutturazione e interpretazione di dati e informazioni attinenti ai requisiti di fruibilità del patrimonio</li> <li>– Conoscenza degli strumenti informatici a supporto della raccolta, strutturazione e interpretazione di dati e informazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper raccogliere e strutturare dati e informazioni significativi pertinenti e utilizzando strumenti informatici appropriati</li> <li>– Saper elaborare reporting di dati e informazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati</li> <li>– Sapersi relazionare con altre persone e professionisti (compresi i fornitori) nell'ambito del proprio contesto organizzativo.</li> <li>– Saper esporre e illustrare presentazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati</li> </ul>

#### 4.1.3. Compiti del Responsabile

- Definire e/o implementare piani e procedure finalizzati a soddisfare i requisiti dell'organizzazione necessari per erogare i servizi ausiliari alla sicurezza.
- Assumere il ruolo di leadership nell'ambito dell'organizzazione, a tutti i livelli e nei confronti di terze parti, ai fini della diffusione della cultura e delle finalità dei servizi ausiliari alla sicurezza.
- Gestire le relazioni con le persone e funzioni del committente e con terze parti, per l'individuazione delle criticità reali e potenziali di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio.
- Raccogliere, interpretare, valutare le informazioni necessarie alla definizione dei requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza nel processo di comunicazione con il cliente.
- Definire i requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza con l'indicazione delle soluzioni appropriate strategiche raccomandate e/o adottate per mitigare gli impatti di eventuali eventi indesiderati, che possano modificare i requisiti di fruibilità del patrimonio.

- Promuovere ed organizzare l'assunzione degli Assistenti alla Sicurezza e provvedere agli eventuali fabbisogni formativi e/o di addestramento sia in riferimento ai servizi da svolgere, sia all'aggiornamento professionale.
- Definire le informazioni documentate relative ai servizi da svolgere e determinare ogni altra documentazione di supporto alle attività operative.
- Raccogliere e valutare i dati di monitoraggio delle prestazioni dei servizi ai fini del miglioramento continuo.

Compito	Conoscenze	Abilità
Definire e/o implementare piani e procedure finalizzati a soddisfare i requisiti dell'organizzazione necessari per erogare i servizi ausiliari alla sicurezza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza approfondita e consolidata della normativa relativa alla sicurezza pubblica e privata.</li> <li>– Conoscenza approfondita e consolidata della normativa tecnica relativa ai servizi ausiliari alla sicurezza.</li> <li>– Conoscenza approfondita delle esigenze di mercato e delle evoluzioni normative, tecniche ed organizzative relative ai servizi ausiliari alla sicurezza</li> <li>– Conoscenza di elementi di organizzazione e gestione aziendale</li> <li>– Conoscenza consolidata delle tecniche di base di comunicazione individuale e di gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sapere elaborare strategie di attuazione dei servizi ausiliari alla sicurezza formalizzandole in piani e procedure.</li> <li>– Saper guidare l'organizzazione nella definizione e attuazione di strategie e soluzioni per la mission aziendale.</li> <li>– Saper guidare la realizzazione di un ambiente di lavoro e di business</li> <li>– aperto al cambiamento e all'apprendimento per l'efficace erogazione dei servizi ausiliari alla sicurezza.</li> <li>– Saper consolidare le strategie e le soluzioni al fine di ottimizzare l'efficienza dell'organizzazione.</li> </ul>
Assumere il ruolo di leadership nell'ambito dell'organizzazione, a tutti i livelli e nei confronti di terze parti, ai fini della diffusione della cultura e delle finalità dei servizi ausiliari alla sicurezza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza approfondita e consolidata della normativa relativa alla sicurezza pubblica e privata.</li> <li>– Conoscenza approfondita della normativa tecnica relativa ai servizi ausiliari alla sicurezza</li> <li>– Conoscenza approfondita delle esigenze di mercato e delle evoluzioni normative, tecniche ed organizzative relative ai servizi ausiliari alla sicurezza</li> <li>– Conoscenza consolidata di strumenti e metodi di base di formazione, informazione, divulgazione e comunicazione</li> <li>– Conoscenza consolidata delle tecnologie e strumenti informatici di base a supporto delle iniziative di divulgazione e formazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper applicare capacità di analisi e sintesi</li> <li>– Sapersi relazionare con altre persone e professionisti (compresi i fornitori) nell'ambito del proprio contesto organizzativo.</li> <li>– Saper comunicare i principi, le caratteristiche ed i requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza con particolare riferimento alla normativa tecnica e di legge applicabile.</li> <li>– Saper coinvolgere attivamente le figure all'interno dell'organizzazione, a tutti i livelli, nella promozione dei servizi ausiliari alla sicurezza nella gestione del patrimonio</li> <li>– Saper guidare, coinvolgere e supportare le risorse in ottica di trasferimento di conoscenza e miglioramento delle competenze.</li> </ul>
Gestire le relazioni con le persone e funzioni del committente e con terze parti, per l'individuazione delle criticità reali e potenziali di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza consolidata della missione dell'organizzazione e dei suoi indirizzi strategici.</li> <li>– Conoscenza consolidata delle tecniche di base di conduzione delle interviste per la rilevazione dei dati</li> <li>– Conoscenza consolidata del/i settore/i dell'ambiente di business (per esempio retail e GDO, servizi pubblici, eventi fieristici e congressuali, ecc.) pertinenti.</li> <li>– Conoscenza approfondita delle esigenze di mercato e delle evoluzioni normative, tecniche ed organizzative relative ai servizi ausiliari alla sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper applicare capacità di analisi e sintesi</li> <li>– Saper coinvolgere l'organizzazione committente nella definizione e attuazione del processo di analisi di impatto operativo sulla fruibilità del patrimonio a seguito di eventi indesiderati.</li> <li>– Saper comunicare i principi, le caratteristiche ed i requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza con particolare riferimento alla normativa tecnica e di legge applicabile.</li> <li>– Saper coinvolgere attivamente le figure all'interno dell'organizzazione nella promozione dei servizi ausiliari alla sicurezza nella gestione del patrimonio</li> <li>– Saper supportare e consigliare</li> </ul>

		<p>l'organizzazione nell'integrazione dei servizi ausiliari di sicurezza nel processo di sicurezza e di business</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper esporre e illustrare presentazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati</li> <li>– Saper analizzare i dati e le informazioni per guidare e/o gestire direttamente i processi decisionali</li> </ul>
<p>Raccogliere, interpretare, valutare le informazioni necessarie alla definizione dei requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza nel processo di comunicazione con il cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza consolidata delle tecniche di base di conduzione delle interviste per la rilevazione dei dati</li> <li>– Conoscenza consolidata delle tecniche di base di raccolta, strutturazione e interpretazione di dati e informazioni</li> <li>– Conoscenza consolidata degli strumenti informatici e a supporto della raccolta, strutturazione e interpretazione di dati e informazioni</li> <li>– Conoscenza dei riferimenti tecnico- normativi in materia di gestione del rischio (vedere UNI ISO 31000, UNI CEI EN IEC 31010)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper raccogliere e strutturare dati e informazioni significativi pertinenti e utilizzando strumenti informatici appropriati</li> <li>– Saper analizzare i dati e le informazioni per guidare e/o gestire direttamente i processi decisionali</li> <li>– Saper elaborare reporting di dati e informazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati</li> </ul>
<p>Definire i requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza con l'indicazione delle soluzioni appropriate strategiche raccomandate e/o adottate per mitigare gli impatti di eventuali eventi indesiderati, che possano modificare i requisiti di fruibilità del patrimonio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza consolidata delle tecniche di base per lo sviluppo di piani relativi alla sicurezza ausiliaria che includano le decisioni prese in fase di selezione delle soluzioni per tenere sotto controllo eventuali eventi indesiderati.</li> <li>– Conoscenza approfondita dei riferimenti tecnico-normativi in materia di gestione del rischio (vedere UNI ISO 31000, UNI CEI EN IEC 31010)</li> <li>– Conoscenza consolidata del/i settore/i dell'ambiente di business (per esempio retail e GDO, servizi pubblici, eventi fieristici e congressuali, ecc.) pertinenti.</li> <li>– Conoscenza consolidata delle tecniche di base di comunicazione individuale e di gruppo</li> <li>– Conoscenza approfondita e consolidata delle principali modalità operative da adottare per la gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei relativi requisiti di fruibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper applicare capacità di analisi e sintesi</li> <li>– Sapersi relazionare con altre persone e professionisti (compresi i fornitori) nell'ambito del proprio contesto organizzativo.</li> <li>– Sapere elaborare strategie di attuazione dei servizi ausiliari alla sicurezza formalizzandole in piani e procedure.</li> <li>– Saper definire appropriate modalità operative da adottare per la gestione di eventi pregiudizievoli di modifica dei requisiti di fruibilità del patrimonio</li> <li>– Saper supportare e consigliare l'organizzazione nell'integrazione dei servizi ausiliari di sicurezza nel processo di sicurezza e di business</li> <li>– Saper elaborare indicatori chiave di prestazione utilizzando strumenti informatici appropriati</li> </ul>
<p>Promuovere ed organizzare l'assunzione degli Assistenti alla Sicurezza e provvedere agli eventuali fabbisogni formativi e/o di addestramento sia in riferimento ai servizi da svolgere, sia all'aggiornamento professionale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conoscenza delle esigenze di mercato e delle evoluzioni normative, tecniche ed organizzative relative ai servizi ausiliari alla sicurezza</li> <li>– Conoscenza consolidata delle tecniche di base di comunicazione individuale e di gruppo</li> <li>– Conoscenza delle tecniche di base di conduzione delle interviste</li> <li>– Conoscenza di strumenti e metodi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Saper condurre colloqui individuali e di gruppo.</li> <li>– Saper condurre interviste.</li> <li>– Saper comunicare i principi, le caratteristiche ed i requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza con particolare riferimento alla normativa tecnica e di legge applicabile.</li> <li>– Sapersi relazionare con altre persone e professionisti (compresi i fornitori) nell'ambito del proprio contesto organizzativo.</li> <li>– Saper esporre e illustrare</li> </ul>

	di base di formazione, informazione, divulgazione e comunicazione – Conoscenza delle tecnologie e strumenti informatici di base a supporto delle iniziative di divulgazione e formazione	presentazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati
Definire le informazioni documentate relative ai servizi da svolgere e raccogliere ogni altra documentazione di supporto alle attività operative	– Conoscenza consolidata della missione dell'organizzazione e dei suoi indirizzi strategici. – Conoscenza approfondita della normativa tecnica relativa ai servizi ausiliari alla sicurezza – Conoscenza approfondita e consolidata della normativa relativa alla sicurezza pubblica e privata. – Conoscenza approfondita della normativa sulla protezione dei dati. – Conoscenza approfondita e consolidata dei criteri di gestione del patrimonio di una organizzazione – Conoscenza approfondita e consolidata delle apparecchiature e dei sistemi a supporto delle attività di gestione del patrimonio.	– Saper comunicare i principi, le caratteristiche ed i requisiti dei servizi ausiliari alla sicurezza con particolare riferimento alla normativa tecnica e di legge applicabile. – Saper esporre e illustrare presentazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati – Saper guidare la realizzazione di un ambiente di lavoro e di business aperto al cambiamento e all'apprendimento per l'efficace erogazione dei servizi ausiliari alla sicurezza. – Saper guidare, coinvolgere e supportare le risorse in ottica di trasferimento di conoscenza e miglioramento delle competenze. – Saper supportare e consigliare l'organizzazione nell'integrazione dei servizi ausiliari di sicurezza nel processo di sicurezza e di business
Raccogliere e valutare i dati di monitoraggio delle prestazioni dei servizi ai fini del miglioramento	– Conoscenza approfondita delle tecniche di raccolta, strutturazione e interpretazione di dati e informazioni attinenti ai requisiti di fruibilità del patrimonio – Conoscenza degli strumenti informatici a supporto della raccolta, strutturazione e interpretazione di dati e informazioni – Conoscenza consolidata delle tecniche di base di reporting orientate a supportare i processi decisionali.	– Saper analizzare i dati e le informazioni per guidare e/o gestire direttamente i processi decisionali – Saper elaborare reporting di dati e informazioni, utilizzando strumenti informatici appropriati – Saper orientare pro-attivamente reporting e presentazioni verso nuove opportunità

## 5. ESAME DI CERTIFICAZIONE

### 5.1. Commissione d'esame

La commissione d'esame è incaricata dall'OdV, è composta da uno o più esaminatori e dimostra globalmente, in ogni caso, il possesso di tutti requisiti di seguito indicati:

- conoscenza della norma ISO/IEC 17024, della norma UNI 11925:2023, delle procedure dell'OdC, inclusi i criteri per la gestione delle sessioni d'esame;
- certificazione in corso di validità nel profilo di Responsabile, rilasciata da un Organismo di Certificazione accreditato;
- capacità di cogliere aspetti legati alle conoscenze, abilità e competenze relative ai compiti indicati nei prospetti specifici associati ai profili professionali oggetto di certificazione.

Per i primi tre anni di operatività della norma, è ammesso un Grandparent in sostituzione del membro della commissione privo del requisito b).

Il Grandparent deve possedere una documentata competenza specifica nel campo dei servizi ausiliari alla sicurezza maturata a seguito di esperienza lavorativa di almeno 8 anni in ruoli

manageriali presso società di tali servizi, di consulente come libero professionista, di progettista di corsi di formazione specifici, di docente in tale ambito.

Nel caso di Grandparent in possesso di certificazione accreditata Professionista della security UNI 10459:2017, il requisito di esperienza lavorativa nei servizi ausiliari alla sicurezza si riduce a 4 anni.

## 5.2. Requisiti di accesso all'esame

Per essere ammesso all'esame di certificazione il candidato deve documentare i seguenti requisiti minimi:

REQUISITI DI AMMISSIONE ALL'ESAME ASSISTENTE	
<b>Grado di istruzione – Apprendimento formale (4)</b>	Possesso del diploma di scuola primaria o equipollente
<b>Apprendimento non formale</b>	Partecipazione e superamento di un corso di formazione specialistica in materia di servizi ausiliari alla sicurezza della durata di almeno 30 ore (1)
<b>Esperienza di lavoro specifica – Apprendimento informale (3)</b>	Comprovata esperienza lavorativa nel ruolo di cui al presente profilo di almeno: 3 anni nel caso di diploma di scuola primaria 2 anni nel caso di diploma di scuola secondaria di primo grado 1 anno nel caso di diploma di scuola media secondaria di secondo grado o titoli superiori

REQUISITI DI AMMISSIONE ALL'ESAME COORDINATORE	
<b>Grado di istruzione – Apprendimento formale (4)</b>	Possesso del diploma di scuola secondaria di primo grado o equipollente
<b>Apprendimento non formale</b>	Partecipazione e superamento di un corso di formazione specialistica in materia di servizi ausiliari alla sicurezza della durata di almeno 30 ore (1)
<b>Esperienza di lavoro specifica – Apprendimento informale (3)</b>	Comprovata esperienza lavorativa nel ruolo di cui al presente profilo di almeno: 3 anni nel caso di diploma di scuola media secondaria di primo grado 2 anni nel caso di diploma di scuola media secondaria di secondo grado o titoli superiori

REQUISITI DI AMMISSIONE ALL'ESAME RESPONSABILE	
<b>Grado di istruzione – Apprendimento formale (4)</b>	Possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado o equipollente
<b>Apprendimento non formale</b>	Partecipazione e superamento di un corso di formazione specialistica in materia di servizi ausiliari alla sicurezza della durata di almeno 60 ore (2)
<b>Esperienza di lavoro specifica – Apprendimento informale (3)</b>	Comprovata esperienza lavorativa nel ruolo di cui al presente profilo di almeno: 5 anni nel caso di diploma di scuola media secondaria di secondo grado 2 anni nel caso diploma di laurea di primo livello o magistrale

nota (1) – In luogo del corso di 30 ore con programma definito all'appendice D della norma, sono validi anche percorsi formativi erogati secondo le disposizioni di cui ai DM Interno 01.10.2010 n. 269 e s.m.i., DM Interno 06.10.2009 e s.m.i., DM Interno 08.08.2007 e s.m.i. e di altri corsi erogati nell'ambito della formazione e dell'addestramento per addetti delle forze dell'ordine e forze armate. È riconosciuta la validità di percorsi formativi costruiti sulla base di quanto indicato nel punto D.1, purché, complessivamente, risultino sviluppati in almeno 30 ore e dai programmi risultino i contenuti di competenza elencati nella norma.

nota (2) – In luogo del corso di 60 ore con programma definito all'appendice D della norma, è riconosciuta la validità del percorso formativo di 120 ore secondo la norma UNI 10459:2017. È riconosciuta la validità di percorsi formativi costruiti sulla base di quanto indicato nel punto D.2, purché, complessivamente, risultino sviluppati in almeno 60 ore e dai programmi risultino i contenuti di competenza elencati nella norma.

nota (3) - Esperienza lavorativa: è il risultato del cumulo di tutti i periodi lavorativi, anche non consecutivi, sviluppati in differenti o coincidenti periodi temporali attraverso regolare rapporto di lavoro subordinato (nelle varie forme previste) con organizzazioni di servizi ausiliari alla sicurezza per l'erogazione di tali servizi. Limitatamente ai profili di "Assistente" e di "Coordinatore" non sono cumulabili i periodi svolti in qualità di titolare, socio, collaboratore tecnico e altre qualifiche che non possono esplicitamente configurarsi nell'erogazione dei servizi ausiliari alla sicurezza. Ai fini della presente norma, in considerazione delle molteplici condizioni contrattuali di somministrazione dei servizi ausiliari alla sicurezza nonché della dinamicità dei rapporti di lavoro, i singoli periodi sono computati dalla data di inizio a quella di fine rapporto di lavoro espressi in giorni, mesi, anni senza alcuna detrazione per festività o altre giornate non lavorative.

nota (4) – Gli attestati dei titoli di studio devono essere rilasciati da Università Statali ovvero riconosciute dal MIUR, nonché da Istituti Statali ovvero parificati debitamente riconosciuti.

### **5.3. Richiesta di certificazione**

Il candidato che intende sostenere l'esame per ottenere la certificazione deve presentare all'OdV la Richiesta di certificazione (PS MOD 01 OSAS), debitamente firmata, allegando tutti i documenti richiesti.

Al ricevimento della richiesta, l'OdV verifica la completezza ed effettua la verifica documentale dei requisiti sopra indicati, in particolare: istruzione ed esperienza lavorativa specifica.

Nel caso di valutazione documentale negativa viene richiesta al candidato l'integrazione della documentazione fornita per dare evidenza della soddisfazione dei requisiti e/o colmare le lacune indicate dall'OdV. A seguito dell'invio della documentazione integrativa, l'OdV comunicherà a ICMQ la completezza e conformità della documentazione. ICMQ confermerà al candidato l'ammissione o meno all'esame riportando, in caso di ammissione, anche l'indirizzo del centro di esame, la data ed i componenti della commissione di esame ed eventuali sorveglianti.

### **5.4. Svolgimento degli esami**

Gli esami si svolgono presso un Organismo di Valutazione ed il centro d'esame comunicato all'atto dell'accettazione della richiesta di certificazione.

#### **5.4.1. Profili professionali Assistente e Coordinatore**

L'esame è costituito dalle seguenti prove (il superamento di ogni prova è vincolante per l'accesso e lo svolgimento della successiva):

**Prova scritta:** test con domande a risposta multipla. Le domande della prova scritta sono scelte dal Responsabile Schema di Certificazione o dall'esaminatore da un elenco di domande gestite da ICMQ in accordo a quanto stabilito dalla norma UNI 11925.

La prova è composta da un test scritto di

- **20 domande per il profilo di Assistente**
- **25 domande per il profilo di Coordinatore**

a risposta multipla che presentano almeno tre risposte chiuse di cui una sola giusta e due errate o incomplete; non sono previste risposte tipo "vero/falso", "sì/no" e similari.



Il tempo massimo a disposizione per lo svolgimento della prova è di 2 minuti a domanda, quindi per complessivi 40 minuti per il profilo Assistente e 50 minuti per il profilo Coordinatore.

**Prova orale:** discussione individuale con l'esaminatore al fine di valutare le abilità e le competenze attraverso:

- **3 domande per il profilo di Assistente**
- **4 domande per il profilo di Coordinatore**

Il tempo minimo a disposizione per lo svolgimento della prova è di 5 minuti a domanda, quindi per complessivi 15 minuti per il profilo Assistente e 20 minuti per il profilo Coordinatore.

È fatta salva la facoltà della commissione di esame di integrare il colloquio con altre domande al fine di perfezionare la valutazione.

#### **5.4.2. Profilo professionale Responsabile**

L'esame è costituito dalle seguenti prove (il superamento di ogni prova è vincolante per l'accesso e lo svolgimento della successiva):

**Prova scritta:** test con domande a risposta multipla. Le domande della prova scritta sono scelte dal Responsabile Schema di Certificazione o dall'esaminatore da un elenco di domande gestite da ICMQ in accordo a quanto stabilito dalla norma UNI 11925.

La prova è composta da un test scritto di **30 domande** a risposta multipla che presentano almeno tre risposte chiuse di cui una sola giusta e due errate o incomplete; non sono previste risposte tipo "vero/falso", "sì/no" e similari.

Il tempo massimo a disposizione per lo svolgimento della prova è di 60 minuti.

**Seconda prova scritta:** La prova è composta da **1 caso di studio** relativo ad una problematica professionale.

Il tempo massimo a disposizione per lo svolgimento della prova è di 30 minuti.

**Prova orale:** discussione individuale con l'esaminatore al fine di valutare le abilità e le competenze attraverso:

- **5 domande**

Il tempo minimo a disposizione per lo svolgimento della prova è di 25 minuti.

È fatta salva la facoltà della commissione di esame di integrare il colloquio con altre domande al fine di perfezionare la valutazione.

Nel corso delle prove scritte lo scambio di informazioni con gli altri candidati, l'uso di cellulari, la consultazione di testi o documentazione a qualunque titolo, è causa di interruzione dell'esame e conseguente annullamento.

#### **5.4.3. Materie di esame**

Le prove di esame riguarderanno gli elementi fondamentali di abilità e conoscenza previsti per ciascun profilo professionale dalla norma UNI 11925.

### **5.5. Valutazione dell'esame**

La valutazione dell'esame viene effettuata assegnando un punteggio, come descritto in dettaglio nella successiva tabella, nonché nel rispetto dei seguenti criteri:

**Prima prova scritta:** viene assegnato 1 punto per ogni risposta corretta (zero punti per le risposte errate o non compilate). Il punteggio minimo per superare la prova è di

- 12/20** ( $\geq 60\%$ ) corrispondenti ad almeno 12 risposte esatte, per il profilo dell'Assistente
- 15/25** ( $\geq 60\%$ ) corrispondenti ad almeno 15 risposte esatte, per il profilo del Coordinatore,
- 18/30** ( $\geq 60\%$ ) corrispondenti ad almeno 18 risposte esatte, per il profilo del Responsabile.



**Seconda prova scritta (solo Responsabile):** al caso di studio, viene assegnato un punteggio compreso tra 0 e 10 in funzione della correttezza della soluzione proposta e secondo il seguente criterio:

- Corretta comprensione della problematica max 2 p.ti
- Esposizione di dettaglio max 5 p.ti
- Valutazione finale e conclusioni max 3 p.ti

Il punteggio minimo per superare la prova è di **6/10** ( $\geq 60\%$ ).

**Prova orale:** viene assegnato un punteggio da 0 a 10 relativo alla valutazione delle conoscenze attraverso domande aperte.

Il punteggio minimo per superare la prova orale è di

**18/30** ( $\geq 60\%$ ) per il profilo dell'Assistente  
**24/40** ( $\geq 60\%$ ) per il profilo del Coordinatore,  
**30/50** ( $\geq 60\%$ ) per il profilo del Responsabile.

Nella tabella seguente è riportato nel dettaglio lo schema relativo alle valutazioni delle prove.

Tipo di prova	Profilo	durata (minuti)	punteggio minimo per il superamento di ogni singola prova
<b>1° scritto</b>	Assistente	40 max	<b>12/20</b> ( $\geq 60\%$ )
	Coordinatore	50 max	<b>15/25</b> ( $\geq 60\%$ )
	Responsabile	60 max	<b>18/30</b> ( $\geq 60\%$ )
<b>2° scritto</b>	Responsabile	30 max	<b>6/10</b> ( $\geq 60\%$ )
<b>Orale</b>	Assistente	15 min	<b>18/30</b> ( $\geq 60\%$ )
	Coordinatore	20 min	<b>24/40</b> ( $\geq 60\%$ )
	Responsabile	25 min	<b>30/50</b> ( $\geq 60\%$ )

L'esame di certificazione si considera superato se la valutazione di ogni singola prova è superiore o uguale al **60%** del punteggio massimo, ovvero:

Assistente **30/50**

Coordinatore **39/65**

Responsabile **54/90**

## 5.6. Ripetizione dell'esame

Nel caso il candidato venga respinto può ripetere l'esame con nuova iscrizione e versando la quota riportata nel modulo di richiesta ripetizione esame (PS MOD01r OSAS), tenuto conto che le singole prove di esame superate con esito positivo, mantengono la validità per un periodo massimo di **un anno**.

## 6. REGISTRO DELLE PERSONE CERTIFICATE

Ogni persona certificata viene iscritta nel "Registro delle persone certificate", pubblicato sul sito [www.icmq.org](http://www.icmq.org). Ciò consente di verificare lo stato della certificazione di Operatore dei Servizi Ausiliari di Sicurezza (validità, sospensione, revoca) nonché i dati della persona certificata.

ICMQ provvede a comunicare periodicamente ad ACCREDIA l'elenco delle persone certificate e le modifiche allo stato delle certificazioni rilasciate.

## 7. MANTENIMENTO

Ogni anno le persone certificate devono inoltrare a ICMQ la seguente documentazione:

- dichiarazione, ai sensi degli artt. 46 e 76 del DPR 445/2000, circa l'assenza di reclami relativamente all'attività certificata;

- evidenze di continuità nello svolgimento di attività previste dal profilo professionale pertinente (evidenze documentali rilasciate dai datori di lavoro con assunzione di responsabilità ai sensi del DPR 445/2000);
- l'elenco delle attività di formazione effettuate in materie afferenti alle attività previste dal livello professionale pertinente, pari ad almeno 6 ore nell'anno, (evidenze documentali rilasciate da enti di formazione, datori di lavoro, associazioni di categoria) che verranno computate per il raggiungimento dei crediti formativi richiesti per il rinnovo del certificato;
- copia della disposizione di bonifico della quota di mantenimento annuale

In caso di reclamo, come previsto dalle condizioni generali di contratto, dovrà essere inviata a ICMQ copia della documentazione relativa alla corretta gestione del reclamo stesso.

Al termine degli accertamenti ICMQ conferma o meno il mantenimento della certificazione.

Il mancato invio della documentazione richiesta può comportare l'attivazione, da parte di ICMQ, delle procedure di sospensione e revoca (unitamente a tutte le altre cause previste dalle condizioni generali di contratto).

## 8. RINNOVO DEL CERTIFICATO

La certificazione ha una durata di **5 anni** e si rinnova, in assenza di revoca e/o rinuncia, al termine dei cinque anni previo superamento di un esame costituito da una prova orale.

L'esame di rinnovo dovrà essere necessariamente svolto entro la scadenza quinquennale del certificato.

Al fine di essere ammesso all'esame per rinnovare il certificato, il professionista deve inviare a ICMQ, entro 60 giorni antecedenti la scadenza:

- la medesima documentazione richiesta per il mantenimento (si veda paragrafo 7);
- copia della disposizione di bonifico della quota di rinnovo.

Ricevuta la suddetta documentazione, ICMQ esamina la conformità dei requisiti per la correttezza del rinnovo in relazione ai regolamenti di riferimento e, ad esito positivo, ammette il professionista alla prova di esame.

Tale prova, viene svolta per ogni profilo interessato, con le caratteristiche e modalità descritte ai precedenti 5.4.1 e 5.4.2. (somministrazione di 3 domande nel caso di Assistenti, 4 domande nel caso di Coordinatori, 5 domande nel caso di Responsabili).

Le domande verteranno su:

- gli aggiornamenti delle conoscenze delle tematiche dei servizi ausiliari alla sicurezza;
- le esperienze professionali conseguite durante il periodo di certificazione.

La valutazione di ciascuna domanda è effettuata con i criteri descritti al precedente punto 5.5 e l'esame si considera superato se la valutazione complessiva è superiore o uguale al **60%** del punteggio massimo relativo al profilo interessato.

## 9. TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Per le modalità e i dettagli del trasferimento della propria certificazione da altro OdC accreditato a ICMQ, si applica quanto definito nelle Condizioni Generali di Contratto al capitolo "Trasferimento dei certificati da altro Organismo di Certificazione".