

## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 01-Sep-2017

Page 1 of 16

Document Owner: Direttore certificazione personale

Approver: S.E.BA Technical Manager

### Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2	PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO .....	2
2.1	Descrizione sintetica del profilo .....	2
3	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE .....	3
4	SCHEMA DI CERTIFICAZIONE .....	4
4.1	Requisiti .....	4
4.1.1	Competenze generali .....	4
4.1.2	Abilità interpersonali, manageriali e di comunicazione .....	4
4.1.3	abilità di addestramento .....	5
4.1.4	requisiti generali di conoscenza .....	5
4.1.5	requisiti specifici di conoscenza .....	5
5	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	9
5.1	Domanda di Certificazione .....	9
5.2	Qualifica centro di esame.....	13
6	Processo di gestione generale .....	14
6.1	Riservatezza .....	14
6.2	Sicurezza .....	14
6.3	Codice deontologico .....	14
6.4	Subentro da altro ente o cessione ad altro ente.....	14
6.5	Ricorsi e reclami .....	14
6.6	Contenziosi .....	15
6.7	Sanzioni .....	15
6.8	Uso del Marchio .....	16
6.9	Uso del certificato .....	16





# CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 2 of 16

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce i requisiti e le modalità per la certificazione delle competenze dei candidati per il profilo professionale:

### **Dog training professional – professionista dell’addestramento del cane**

La “procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami” nella versione vigente, è da ritenersi parte integrante del presente documento.

## 2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Il presente schema di certificazione definisce il processo di certificazione, in conformità alla norma ISO 17024:2012 e ai regolamenti ACCREDIA applicabili, dei professionisti che svolgono l’attività di “**dog training professional**”, **professionista dell’addestramento del cane con specializzazione in:**

- ④ **Sport DTP-S: quindi attività sportive per i cani**
- ④ **Attività di assistenza DTP-A: quindi attività di assistenza con il cane e interazione nell’assistenza sanitaria**
- ④ **Attività di ricerca e soccorso DTP-SU: quindi attività di ricerca e salvataggio sopra e sotto superficie e in acqua (utilità sociale)**
- ④ **Comportamento DTP-B: attività di analisi e gestione del comportamento del cane**

### 2.1 Descrizione sintetica del profilo

Il professionista dell’addestramento del cane (DTP) opera in accordo a quanto definito nella CWA 16979:

- in termini di competenze generali (punto 6.1 della norma)
- in termini di abilità interpersonali, manageriali e di comunicazione (punto 6.2 della norma)
- in termini di abilità di addestramento (punto 6.3 della norma)
- in termini di requisiti generali di conoscenza (punto 6.4 della norma)
- in termini di requisiti specifici di conoscenza (punto 6.5 della norma)

In termini generali il DTP deve adottare un comportamento etico generale di riferimento normativo come descritto al punto 5 della norma CWA 16979:

- il DTP deve agire in conformità a tutte le normative nazionali, regionali o locali di riferimento per il settore
- il DTP deve accettare mandati o incarichi in linea con le sue competenze e deve dichiarare il proprio impegno nel rispetto di tale mandato o incarico
- Il DTP deve fare attenzione a eventuali situazioni di conflitto di interesse che possano modificare la sua capacità di addestramento/istruzione o che possano portare a un pregiudizio da entrambe le parti.
- Un DTP deve dimostrare di avere consapevolezza dei principi di autonomia del singolo, il rispetto, il benessere e la giustizia nel trattamento di altri esseri umani e cani nella sua attività lavorativa quotidiana.
- Il DTP non accetterà incarichi che siano in conflitto con la sicurezza e il benessere fisico e mentale del cane o che violino le disposizioni vigenti in materia di maltrattamento di animali a livello nazionale o internazionale



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 3 of 16

- Il DTP lavora utilizzando le misure previste dalle proprie norme nazionali in materia di benessere e tutela degli animali e cerca di aumentare la consapevolezza di tali problematiche correlate al benessere degli animali nei propri clienti
- Il DTP deve utilizzare metodi e tecniche che tutelino la salute e il benessere del cane in ogni situazione e momento dell'attività di addestramento
- Il DTP deve strutturare i contenuti, i modelli e i metodi delle attività di addestramento sulla base delle utilità/finalità e dell'adeguatezza del contesto in cui opera
- Il DTP deve operare in ogni rapporto professionale secondo principi di correttezza, lealtà, trasparenza, onestà. Il DTP deve promuovere la propria attività presentando un profilo curriculare accurato e veritiero.
- Il DTP non deve intraprendere azioni lesive, di qualsiasi natura, contro l'immagine e / o interessi dei clienti, anche potenziali, interessati al suo supporto professionale.
- Il DTP deve mantenere il segreto professionale per quanto riguarda tutte le informazioni riservate di cui viene a conoscenza rispetto le diverse parti coinvolte nelle attività di addestramento.
- Il Un DTP deve riconoscere i propri limiti professionali e rivolgersi a uno specialista pertinente a seconda dei casi, ad esempio un veterinario, un professionista medico/sanitario o legale.
- Un DTP deve assicurarsi dello stato di salute del cane e che lo stesso venga controllato da un veterinario, attraverso una dichiarazione del proprietario del cane, prima di iniziare qualsiasi attività di addestramento.
- Un DTP deve essere a conoscenza e garantire il rispetto delle regole della sicurezza sui luoghi di lavoro e di sicurezza pubblica durante l'erogazione dei suoi servizi.
- Un DTP si assicurerà di mantenere e sviluppare le sue competenze per tutto il corso della sua carriera, compresa la conoscenza delle politiche e pratiche scientifiche nazionali ed europee pertinenti alla sua attività.

### 3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

Documento	Descrizione
<b>UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012</b>	Requisiti Generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale
<b>CWA 16979:2016</b>	Dog training professionals – Knowledge, skills and competence requirements
<b>Rg.09 Accredia</b>	<b>Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia</b>
<b>Rg. -01-01 rev 00</b>	<b>Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione del sistema di gestione</b>
<b>Rg.-01-02 rev 00</b>	<b>Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione del sistema del personale</b>



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 4 of 16

### 4 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

#### 4.1 Requisiti

##### 4.1.1 Competenze generali

Un DTP deve avere le competenze per:

- 1) Soddisfare le necessità e aspettative del cliente e deve definire un programma strategico e operativo per raggiungerle
- 2) Identificare le necessità economiche e di risorse umane e attivare azioni adeguate per raggiungere l'obiettivo
- 3) Operare assicurando la tutela e il benessere del cane
- 4) Valutare e monitorare il risultato del suo lavoro nel binomio uomo cane in termini di collaborazione e apprendimento
- 5) Sapere come misurare la specifica esperienza di apprendimento della persona a adottare azioni orientate alle concrete necessità
- 6) Gestire emergenze e situazioni inattese
- 7) Essere in grado di strutturare la relazione tra uomo e cane
- 8) Avere la capacità di strutturare un programma formativo che tenga conto dei fabbisogni formativi dei discenti, monitori il livello di apprendimento e al contempo effettui i necessari aggiustamenti e micro ri-pianificazione della formazione se necessario
- 9) Sappia e adotti vari metodi e strumenti di relazione per ogni specifica situazione formativa, per lo specifico obiettivo da perseguire e per un uso efficiente di appropriate attrezzature per la formazione e le diverse funzioni/attività che il cane deve eseguire
- 10) Soddisfare ogni requisiti di sicurezza cogente sia durante la sessione didattica sia in eventuali altre situazioni correlate alla didattica
- 11) Sapere quando rivolgersi a colleghi più esperti o esperti su ambiti differenti ma necessari alla didattica

##### 4.1.2 Abilità interpersonali, manageriali e di comunicazione

Un DTP deve dimostrare di:

- 12) Avere consapevolezza del ruolo e delle attività correlate alla formazione
- 13) Avere proprietà di linguaggio
- 14) Abilità di comunicazione interpersonale ed empatia con i discenti
- 15) Capacità di gestione delle aule nell'ambito della formazione
- 16) capacità di identificare metodologie di formazione efficaci ed efficienti per il raggiungimento degli obiettivi formativi
- 17) capacità di spiegare ai clienti le diverse tecniche e metodologie formative e le diverse implicazioni nell'utilizzo di ciascuna di esse e dei relativi strumenti di formazione



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 5 of 16

### 4.1.3 abilità di addestramento

un DTP dovrebbe avere:

- 18) esperienza nel campo della comunicazione
- 19) capacità di gestire diversi strumenti da utilizzare nel processo di educazione del cane, proprietà di linguaggio e capacità di stimolare l'interesse e l'attenzione dei discenti
- 20) capacità di macro e micro pianificazione della didattica e addestramento dei cani
- 21) capacità di valutazione del raggiungimento degli obiettivi prima e dopo e durante l'erogazione della formazione
- 22) capacità nella creazione di materiale didattico e supporti didattici per le sessioni didattiche d'aula e in campo
- 23) la competenza tecnica e specifica nell'applicazione dei passi pratici previsti nella formazione / lavoro di addestramento del cane
- 24) capacità ad usare tecniche e per una gestione efficace delle aule didattiche e delle sessioni formative in campo
- 25) capacità nel lavorare in gruppo e in collaborazione con altri DTP per progettare corsi

### 4.1.4 requisiti generali di conoscenza

- 26) metodologia, tecniche e strumenti per l'addestramento del cane
- 27) metodi di valutazione delle conoscenze e delle abilità dei discenti (in aula e in campo)
- 28) tecniche di comunicazione (ad esempio, verbali e non verbali)
- 29) elementi di psicologia comportamentale finalizzati alla valutazione della reazione dei discenti durante la formazione
- 30) capacità di riconoscere una potenziale causa medica (es. il dolore) nell'ambito dei problemi comportamentali del cane e se necessario identificare uno specifico professionista a cui rivolgersi
- 31) metodi di insegnamento, tecniche e strumenti
- 32) standard e regolamentazioni tecniche dei vari settori e discipline tecniche cinofile
- 33) cenni di medicina sportiva
- 34) conoscenze generali di EN ISO IEC 17024 EN ISO 29990, CWA 16520: 2012

### 4.1.5 requisiti specifici di conoscenza

- 35) Legislazione locale, nazionale e internazionale, riguardanti la proprietà e la gestione del cane
- 36) Ruoli e responsabilità dei diversi professionisti cinofili
- 37) Procedure e/o istruzioni di lavoro, documentazione specifica, così come la conoscenza delle attrezzature personali di protezione specifiche per l'addestramento del cane (nei vari settori sportivi, addestrativi/operativi, sociali, comportamentali)
- 38) Sicurezza sul lavoro nel campo di addestramento del cane



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 6 of 16

- 39) Dinamiche di gruppo e tecniche di gestione di piccoli gruppi con descrizione dei compiti delle diverse figure e responsabilità
- 40) Macro e micro pianificazione dell'addestramento del cane

Inoltre, per quanto riguarda la formazione specifica, il DTP deve conoscere a fondo i seguenti argomenti:

- 41) Le origini delle teorie di addomesticamento del cane
- 42) Fisiologia: il sistema nervoso centrale e periferico, i 5 sensi nel cane, capacità percettivo-sensoriale nei cani
- 43) Studio morfologico nel cane, il movimento
- 44) Conoscenza tecnica sull'apprendimento degli animali
- 45) Etogramma delle specie e profili attitudinali di razze diverse
- 46) Sviluppo comportamentale del cane e socializzazione
- 47) Allevamento e selezione, indagini genetiche e le loro restrizioni di applicabilità
- 48) Aspetti sulla salute degli animali: la prevenzione (vaccinazioni / parassitico), le zoonosi, nozioni di base di primo soccorso (ad esempio emorragie, colpo di calore, sindrome di avvelenamento, traumi, dilatazione gastrica, intossicazione alimentare)
- 49) Metodi specifico/tecniche di addestramento del cane suddivise per qualifiche tecniche
- 50) Comportamento sociale del cane con particolare attenzione ai comportamenti sociali e di gruppo
- 51) Canali di comunicazione: dai segnali di calma, agli esercizi di base
- 52) Introduzione alla scienza cognitiva degli animali: verso la teoria della mente
- 53) Lavorare con le emozioni: l'eccitazione
- 54) Eustress e distress nel cane
- 55) Il gioco per lavorare sul rapporto cane e proprietario
- 56) Il gioco come mezzo per il miglioramento cognitivo o per lavorare sulle emozioni
- 57) Problemi pedagogici comuni, gestire la rimozione di comportamenti impropri nei cuccioli e negli adulti, camminare al guinzaglio, gestione del richiamo e della libertà
- 58) Strutturare il progetto di educazione
- 59) Etica professionale e codice etico



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 7 of 16

### 4.1.6 Pre-requisiti di accesso all'esame - Idoneità

Requisito	Tipologia	Requisito minimo	Commenti
R1	Formazione Formale Titolo di studio	non è richiesto un titolo di studi specifico. La norma non dettaglia tale requisito, Intertek Italia in modo indipendente sancisce un livello di ingresso EQF 3 e quindi una licenza media inferiore.  Sono ovviamente accettati titoli esteri riconosciuti equipollenti dalle vigenti leggi.	Riportare CV con autorizzazione ai sensi del decreto della privacy e del DPR 445.
R2	Formazione non formale Corsi specifici indicare durata ed eventuale qualifica o riconoscimento	In riferimento al punto 7 della CWA 16979 si richiede un corso di almeno 24 ore nell'anno stesso o precedente all'esame. Tale corso è da intendersi di aggiornamento.	Attestazione di corsi anche di maggior durata o dichiarazione di crediti formativi rilasciate da Associazioni del settore o strutture formative
R3	Formazione informale o altri requisiti	<ul style="list-style-type: none"><li>Il DTP deve garantire di avere ricoperto il ruolo negli ultimi 5 anni anche in modo non continuativo.</li></ul>	Tale dichiarazione può avvenire attraverso una autocertificazione ai sensi del DPR 445 o attraverso attestazione provenienti da Associazioni del settore, o incarichi o contratti di lavoro, subordinati, parasubordinati o da libero professionista anche non a carico oneroso.



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 8 of 16

### 4.1.7 Tipologia di esame e modalità

Tutte le prove d'esame sono svolte in lingua Italiana e il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale. Nel caso in cui ci si riferisca ad altra lingua la documentazione di schema deve essere nella lingua identificata.

<u>Tipologia</u>	<u>Dettaglio</u>	<u>Valutazione</u>	<u>Tempo massimo di esecuzione della prova</u>
<input type="checkbox"/> <u>Esame scritto</u>	Esame centrato sui requisiti definiti al punto 4 del presente schema di certificazione. L'esame è costituito da domande a risposta multipla (3) di cui una sola è corretta	La sufficienza sulla singola prova viene raggiunta totalizzando 60% di risposte corrette.	1 ora di tempo massimo
	La prova scritta viene integrata con 1 domanda aperta per singolo settore di specializzazione.  Sport DTP-S: quindi attività sportive per i cani  Attività di assistenza DTP-A: quindi attività di assistenza con il cane e interazione nell'assistenza sanitaria  Attività di ricerca e soccorso DTP-SU: quindi attività di ricerca e salvataggio sopra e sotto superficie e in acqua (utilità sociale)  Comportamento DTP-B: attività di analisi e gestione del comportamento del cane  La domanda aperta sarà oggetto discussione all'orale		
<input type="checkbox"/> <u>Prova</u>	Per accedere alla prova pratica il candidato deve aver superato	La sufficienza sulla prova pratica è raggiunta con il 60%	30 ora di tempo massimo se prova condotta



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 9 of 16

<b>pratica</b>	<p>l'esame scritto.</p> <p>La prova viene strutturata sulla base delle indicazioni della normativa e su quanto definito nel punto 4 del presente schema di certificazione. La prova pratica in base ai requisiti di norma può avere più candidati all'opera in contemporanea proprio per simulare e verificare situazioni reali.</p>	di conformità	<p>singolarmente</p> <p>Oppure massimo 4 ore in prove con più candidati in contemporanea.</p>
<input type="checkbox"/> <b>Prova orale</b>	<p>La prova orale viene attivata in contemporanea alla prova pratica e come prova straordinaria per valutare specifiche abilità che l'esaminatore ritiene opportuno approfondire ulteriormente rispetto alle domande aperte per il settore specifico.</p>	La prova si considera superata con una valutazione superiore al 60%	Per candidato 40 minuti massimo.

Al termine della Prova Pratica la commissione esegue la valutazione complessiva.

L'esame si considera superato quando la valutazione complessiva è superiore o uguale a 60/100, verrà condotta una media in percentuale delle percentuali di ogni prova. Il candidato che ha totalizzato un punteggio inferiore non prosegue nell'iter di certificazione. Al termine della valutazione complessiva del candidato la commissione lo informa dell'esito dell'esame, senza comunicare il voto ma solo il superamento o meno della prova, ricordando che se positivo la delibera finale spetta al comitato di delibera e consegnerà anche un rapporto di feedback al candidato.

## 5 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

### 5.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa e la modulistica da compilare accedendo al sito [www.intertek.it](http://www.intertek.it) o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con l'area operation.

In allegato alla domanda di iscrizione, il candidato dovrà inviare a Intertek i seguenti documenti:

- Dichiarazione ai sensi del DPR 445 di assenza di condanne o imputazioni per:
  - ✓ Legge 189/2004 e L.201/2010



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 10 of 16

- Art 544-bis uccisione di animali
  - Art. 544-ter maltrattamento di animali
  - Art-544-quater spettacoli o manifestazioni vietati
  - Art-544-quiues divieto di combattimenti tra animali
  - Art.638 Uccisione o danneggiamento di animali altrui
  - Art. 672 omessa custodia e malgoverno di animali
  - Art. 727 Abbandono di animali
- Copia di un documento d'identità in corso di validità.
  - 1 foto tessera
  - Curriculum vitae
  - Evidenze correlate a quanto dichiarato sul CV e in linea con il punto 4.1.6 del presente schema di certificazione.

L'Area Operation di Intertek darà poi conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare. Ovviamente l'analisi documentale si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti indicati nel tariffario eseguiti.

### 5.1.1 Nomina Commissione d'esame e eventuali Osservatori

Oltre ai requisiti già indicati nelle procedure GOP104-PERS-IT – qualifica esaminatori e GOP102-PERS-IT - Creazione degli schemi di certificazione, l'esaminatore o la commissione d'esame per lo schema DOG TRAINER PROFESSIONAL deve possedere i seguenti requisiti:

- Caratteristica di indipendenza e assenza di conflitti di interesse
- Conoscenza di legislazione cinofila
- Conoscenza di base di aspetti legali e medicina veterinaria
- Conoscenza di base di tecniche etologiche
- Conoscenze approfondite del comportamento del cane
- Eventuale possesso del titolo di veterinario
- Comprovata esperienza di attività di formazione del cane a livello nazionale ed eventualmente internazionale
- Eventuale possesso della certificazione professionale come DTP proveniente da un ente di certificazione accreditato ISO 17024 ma non necessariamente accreditato sulla specifica norma CWA 16979.



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 11 of 16

### 5.1.2 Identificazione sede esame ed eventuale laboratorio/attrezzatura

L'esame viene condotto presso strutture qualificate da Intertek in base alla legislazione vigente e alle norme di riferimento. Per questo specifico schema viene utilizzato il modulo Verifica sede esame.

La sede è da considerarsi sia per la prova teorica sia per la prova pratica.

### 5.1.3 Programma delle Prove

La commissione garantisce la sua presenza almeno mezzora prima dell'inizio della sessione d'esame, per effettuare la verifica degli ambienti e per garantire una comoda disposizione dei partecipanti viene utilizzato l'apposito modulo fornito da Intertek.

I candidati sono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e le prove scritte o pratiche possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono comunicare preventivamente a Intertek eventuali necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in modo da permettere all'ente di predisporre le eventuali misure di intervento.

Le prove si svolgeranno nel seguente ordine:

- Esame scritto
- Prova Pratica e orale se concomitante
- Prova orale

L'ordine delle prove non potrà in nessun caso essere modificato.

Di seguito viene proposto un programma indicativo dello svolgimento delle prove, i candidati verranno avvisati preventivamente dall'area operation di Intertek, del programma giornaliero e della commissione d'esame. Nel caso in cui il candidato riscontri un conflitto di interessi con i membri della commissione dovrà avvisare Intertek che adotterà le azioni necessarie dato che è sua facoltà ricusare l'eventuale esaminatore che genera il conflitto di interessi o vizi di indipendenza e imparzialità.

### Tabella esemplificativa delle attività e del programma delle prove

Orario	Attività
9.00	Identificazione dei candidati e registrazione.
09.30	Presentazione dell'esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni sui comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle Persone durante lo svolgimento delle prove.
10.00	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta a risposte chiuse
11.00	Ritiro dell'elaborato a conclusione del tempo previsto per la prova scritta



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 12 of 16

	Correzione degli elaborati e preparazione del calendario per le prove pratiche
11.15	Avvio prova pratica + orale se concomitante
13.00	pausa ristoro
14.00	proseguimento prove pratiche + orale se concomitante
15.00	Prova orale
17.00	Redazione Verbale finale della giornata e conclusione giornata

### 5.1.4 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte è possibile consultare documentazione di supporto, ma non supporti informatici collegati alla rete. Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

### 5.1.5 Valutazione Complessiva delle prove

La commissione attraverso il foglio risposte provvederà a dare la propria valutazione seguendo i parametri definiti nello schema di certificazione.

Il candidato che non ha superato la prova d'esame, può ripeterla gratuitamente 1 SOLA VOLTA entro cinque (5) mesi, se esiste una sessione programmata e attivata entro i 5 mesi dalla data di esito dell'esame iniziale (che ha avuto esito negativo).

Non gratuitamente, può ripetere la prova (oltre la prima volta)  $n$  volte a discrezione del candidato.

**La commissione fornirà un rapporto di feedback sulle aree risultate carenti ma senza fornire indicazioni sul voto ma solo sull'esito.**

### 5.1.6 Decisione/Delibera della certificazione

Il comitato di delibera, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal candidato e delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è positivo.

In base al documento F028-pers-riskmatrix la delibera può essere condotta dal personale operation che sono in caso di dubbi decide se interessare il Direttore della certificazione del personale o un esperto tecnico

L'area operation entro 30 (trenta) giorni dall'emissione del certificato, inserisce il nominativo nell'elenco delle persone certificate e provvede all'invio ad Accredia (se schema sotto accreditamento)

### 5.1.7 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

Le condizioni per il mantenimento annuale della certificazione prevedono che il professionista:

- abbia esercitato la professione nel corso dell'anno



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 13 of 16

- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione;
- effettui il pagamento delle quote previste per il mantenimento definite nel tariffario.
- Abbia 24 crediti formativi nell'anno di aggiornamento

A seguito dell'esito positivo della sorveglianza, Intertek rilascia una dichiarazione di sussistenza delle competenze che costituisce parte integrante del certificato.

L'area operation entro 30 (trenta) giorni dalla valutazione conferma sul registro il mantenimento.

### 5.1.8 Requisiti per il rinnovo

La certificazione DTP ha una **durata di 5 anni**. Il rinnovo avviene previa esecuzione di un nuovo esame scritto come quello di certificazione e alla verifica di accesso allo stesso sulla base dei seguenti elementi:

- abbia esercitato la professione nel corso dell'anno
- segnali all'ente gli eventuali reclami ricevuti o provvedimenti disciplinari e la loro risoluzione;
- effettui il pagamento delle quote previste per il mantenimento definite nel tariffario e della quota di rinnovo
- Abbia 24 crediti formativi nell'anno di aggiornamento

Al termine del nuovo esame, Intertek delibera il rilascio della nuova certificazione.

L'area operation entro 30 (trenta) giorni dalla valutazione conferma sul registro il rinnovo.

### 5.2 Qualifica centro di esame

Il centro di esame deve:

- a) applicare le procedure di sistema dell'OdC;
- b) preparare e sovrintendere agli esami;
- c) gestire le registrazioni in conformità ai requisiti dell'OdC;
- d) Qualora tale struttura svolga anche attività di formazione nel settore, deve dare evidenza documentale che: i membri della Commissione di Esame non siano stati coinvolti in nessun caso e in nessuna attività di formazione nei confronti dei candidati; e che i campioni d'esame non siano stati utilizzati a scopo di addestramento/formazione.
- e) utilizzare solo i documenti e le domande di esame predisposte o approvate dall'OdC;
- f) disporre di sale o spazi adeguati alla conduzione di esami
- g) avere sottoscritto un contratto specifico come centro di esame



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 14 of 16

### 6 PROCESSO DI GESTIONE GENERALE

#### 6.1 Riservatezza

Per questo aspetto si faccia riferimento alla **procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami** nella versione vigente.

#### 6.2 Sicurezza

Per INTERTEK la sicurezza ha una ampia valenza e va quindi applicata a molteplici aspetti come riportato all'interno del Manuale della qualità al punto 7.4.

Gli ambiti relativi alla sicurezza da monitorare e che devono essere tenuti presenti negli schemi sono:

Sicurezza fisica in termini di incolumità degli esaminatori e dei candidati. Ci si riferisce alla fase di esame e ai luoghi, i laboratori e/o attrezzature e/o DPI attraverso le quali si eroga l'esame.

Sicurezza dei materiali di esame

Sicurezza del processo di esame sia esso frontale sia on line

#### 6.3 Codice deontologico

Intertek Italia ha definito un codice deontologico generico legato ai principi generali della ISO 17024 e legato ad aspetti generali validi per qualsiasi tipo di profilo professionale.

Tale documento è pubblico e ne è obbligatoria la sottoscrizione all'atto della domanda di certificazione. F014-pers codice deontologico.

#### 6.4 Subentro da altro ente o cessione ad altro ente

Per tale figura professione è possibile il subentro ad altro ente:

- Se la provenienza è da un Ente accreditato ISO 17024 e nello specifico ambito della CWA 16979 viene richiesta copia del certificato in validità e rimesso come certificato Intertek a fronte della domanda di certificazione e pagamento della quota prevista
- Se la provenienza è da un Ente non accreditato la persona dovrà sostenere l'esame scritto e l'esame orale, fornire il CV e le evidenze richieste al punto 5.1 del presente schema di certificazione e pagare la quota prevista

#### 6.5 Ricorsi e reclami

Il candidato, il professionista certificato o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da Intertek, possono segnalare ricorsi alla struttura Intertek in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di Intertek. Intertek provvede a registrare i reclami, ad analizzarli ed entro 30 giorni dal loro



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 15 of 16

ricevimento provvede a fornire al reclamante risposta scritta circa gli esiti del reclamo e le azioni stabilite per la sua gestione.

Ove possibile, viene sempre comunicata formalmente, a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.

Intertek esamina il ricorso ed esprime in forma scritta il proprio parere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

Il reclamante può segnalare ricorsi alla struttura Intertek in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

Il ricorso scaturisce dal dissenso del Candidato o del Professionista certificato nei confronti di una decisione presa da Intertek nell'ambito dell'iter di Certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc. della Certificazione.

Il ricorso deve pervenire in forma documentata entro 30 giorni dalla data del documento o dell'attività a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze oggettive.

Il reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con Intertek.

### 6.6 Contenziosi

Per questo aspetto si faccia riferimento alla ***procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami*** nella versione vigente.

### 6.7 Sanzioni

Per questo aspetto si faccia riferimento alla ***procedura per la creazione degli schemi di certificazione, progettazione esami e conduzione esami*** nella versione vigente.



## CWA 16979 DOG TRAINER PROFESSIONAL

Document #: GOP109-PERS-IT

Release Date: 1-09-2017

Page 16 of 16

### 6.8 Uso del Marchio

Terminato positivamente l'iter di certificazione al professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione. Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, e dell'eventuale tesserino plastificato. Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento implica l'apertura di una di un'istruttoria di infrazione. Si precisa che:

- Il marchio è di proprietà di Intertek Italia che ne concede l'uso all'Utilizzatore;
- La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi;
- In caso di dubbi circa il corretto uso del marchio, l'Utilizzatore dovrà contattare Intertek Italia per un parere ed una valutazione formale dei casi specifici;
- Il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e della garanzia della leggibilità.
- La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante nei confronti del nome dell'Utilizzatore.
- Il Marchio di Certificazione può essere usato in: Biglietti da visita, Carta da Lettere, Targhe, Siti Internet
- Il marchio deve essere sempre utilizzato in connessione con il nome dell'Utilizzatore e in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale.
- Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sulla effettiva copertura dello stesso. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che Intertek Italia ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema di riferimento;
- L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso/revocato automaticamente a seguito di provvedimenti sospensione, revoca o alla scadenza naturale della certificazione secondo lo schema di riferimento;

### 6.9 Uso del certificato

- Il certificato è rappresentato da un tesserino plastificato, e/o certificato formato pdf o cartaceo
- Il certificato può essere consegnato anche in formato elettronico o in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni.
- Il certificato può essere pubblicato dal professionista certificato (es. come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet l'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso. La propria qualifica può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.