

***LINEE DI INDIRIZZO RELATIVE AGLI STANDARD MINIMI DI PROCESSO
ED AL QUADRO REGOLAMENTARE DEI SERVIZI DI INDIVIDUAZIONE
E VALIDAZIONE E DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE***

SOMMARIO

Art. 1 - Oggetto	3
Art. 2 - Caratteristiche del servizio di individuazione e validazione delle competenze	3
Art. 3 - Informazione del richiedente il servizio di individuazione e validazione delle competenze e patto di servizio	4
Art. 4 - Identificazione e messa in trasparenza delle competenze	4
Art. 5 - Validazione delle competenze	5
Art. 6 - Articolazione del servizio di certificazione delle competenze	5
Art. 7 - Avvio del servizio di certificazione delle competenze	6
Art. 8 - Commissione di certificazione delle competenze	6
Art. 9 - Pianificazione del processo, disegno valutativo e conduzione dell'esame	7
Art. 10 - Standard minimi di processo	8
Art. 11 - Quadro regolamentare dei servizi di individuazione e validazione e di certificazione delle competenze	8
Art. 12 - Entrata in vigore delle disposizioni	9
Art. 13 - Norma di rinvio	9

Art. 1
Oggetto

1. Il presente atto definisce, in modo integrato con il dispositivo regionale di riconoscimento dei crediti formativi in chiave europea, adottato con DGR n. 180 in data 08 aprile 2020, le linee di indirizzo relative a:
 - gli standard minimi di processo del servizio di individuazione e validazione e del servizio di certificazione delle competenze acquisite in contesti di apprendimento formale, non formale e informale;
 - il quadro regolamentare unitario concernente l'organizzazione, la gestione, il monitoraggio, la valutazione e il controllo dei servizi di individuazione e validazione e di certificazione delle competenze.
2. Le linee di indirizzo si applicano ai servizi di individuazione e validazione e di certificazione delle competenze di titolarità della Regione Abruzzo.
3. Le relative disposizioni attuative sono adottate in applicazione dell'art. 13 delle presenti Linee di indirizzo.

Art. 2
Caratteristiche del servizio di individuazione e validazione delle competenze

1. Il servizio di individuazione e validazione delle competenze acquisite in esito ad apprendimenti non formali ed informali di cui all'art. 5 della DGR n. 788 del 16 ottobre 2018, si articola nelle seguenti fasi operative:
 - i)* informazione del richiedente sul servizio e la spendibilità dei relativi esiti;
 - ii)* accettazione della domanda di accesso al servizio;
 - iii)* identificazione e messa in trasparenza delle competenze del richiedente e rilascio del Documento di trasparenza;
 - iv)* validazione delle competenze sulla base del Documento di trasparenza e delle relative evidenze, conclusa dall'eventuale rilascio del Documento di validazione.

A richiesta dell'individuo, o sulla base di determinazioni specificamente assunte dalla Regione Abruzzo, il servizio può essere richiesto e/o erogato limitatamente alla sola fase di identificazione e messa in trasparenza.
2. La fase di identificazione e messa in trasparenza è svolta con riferimento primario alle Unità di competenza in cui si articolano le qualificazioni del Repertorio regionale delle qualificazioni e dei profili di cui all'art. 10 della DGR n. 788 del 16 ottobre 2018. A tutela del diritto individuale di messa in valore degli apprendimenti del richiedente, ove il ricorso al Repertorio regionale non sia esaustivo, il servizio è svolto con riferimento ai repertori afferenti al Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali o, in subordine, ai risultati attesi in cui si strutturano le Aree di Attività dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni.
3. La fase di validazione delle competenze è svolta con riferimento esclusivo alle Unità di competenza del Repertorio regionale delle qualificazioni e dei profili di cui all'art. 10 della DGR 16 ottobre 2018, n. 788.
4. Il servizio di individuazione e validazione delle competenze acquisite in esito ad apprendimenti non formali ed informali:
 - è avviato esclusivamente su richiesta, da parte dell'individuo interessato, al competente soggetto titolare;
 - è svolto da enti titolati ai sensi della DGR n. 192 del 10 aprile 2020;

- è realizzato unicamente attraverso operatori abilitati ai sensi della DGR n. 675 del 11/11/2019, fatta eccezione per la fase di informazione del richiedente sul servizio e la spendibilità dei relativi esiti, che può essere realizzata da altro personale che opera presso l'organismo titolato.

Art.3

Informazione del richiedente il servizio di individuazione e validazione delle competenze e patto di servizio

1. I soggetti titolati all'erogazione del servizio garantiscono:

- idonea informazione circa le modalità di accesso, i diritti, i doveri e gli obblighi, i possibili esiti ed il valore delle attestazioni rilasciabili, rivolte a favorire la libera e consapevole scelta della eventuale richiesta da parte dell'individuo interessato;
- adeguate modalità di accoglienza, rivolte alla verifica dei requisiti di accesso ed alla identificazione dell'effettivo bisogno.

2. All'atto della richiesta i soggetti titolati propongono al richiedente la sottoscrizione del patto di servizio ed istituiscono il dossier individuale di processo, contenente l'insieme della documentazione acquisita e le evidenze di tracciabilità delle azioni svolte. Della richiesta di accesso e del patto di servizio è rilasciata copia al sottoscrittore.

Art. 4

Identificazione e messa in trasparenza delle competenze

1. La fase di identificazione e messa in trasparenza delle competenze acquisite in esito ad apprendimenti non formali ed informali è svolta dall'organismo titolato attraverso operatore abilitato, in posizione di indipendenza dal richiedente, con riferimento alla seguente procedura generale:

- analisi preliminare, attraverso esame del *curriculum vitae* e conduzione di colloqui esplorativi, delle esperienze di apprendimento formali, non formali ed informali maturate;
- identificazione e formalizzazione delle competenze oggetto di possibile messa in trasparenza, con riferimento alle qualificazioni ed ai repertori applicabili, attraverso consultazione condivisa con il richiedente dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni;
- contestualizzazione del Documento di trasparenza rispetto alle competenze identificate e formalizzate, attraverso opportuna indicazione delle loro caratteristiche;
- supporto al richiedente nell'identificazione delle esperienze possedute e nella loro referenziazione, attraverso produzione delle opportune evidenze;
- esame delle singole esperienze ed evidenze in termini di pertinenza e significatività e formalizzazione di ipotesi di loro relazione con le competenze oggetto di messa in trasparenza, attraverso colloqui con il richiedente e supporto alla rappresentazione, con progressiva redazione del Documento di trasparenza attraverso tecnologie digitali;
- sottoscrizione da parte del richiedente del Documento di trasparenza risultante, per assunzione di responsabilità circa quanto in esso dichiarato;
- sottoscrizione da parte dell'operatore del Documento di trasparenza risultante, per conferma del servizio svolto.

2. Le attività di cui al precedente comma sono svolte obbligatoriamente attraverso uno o più colloqui individuali in presenza, presso l'organismo titolato, eventualmente integrati da sessioni di lavoro – sincrone ed asincrone – a distanza.

3. Il Documento di trasparenza, con valore di attestazione di parte prima, è consegnato dall'organismo titolato all'individuo – a richiesta, anche in formato digitale editabile – al fine dell'eventuale accesso al servizio di validazione delle competenze e del suo possibile impiego in successivi procedimenti di valorizzazione degli apprendimenti formali, non formali ed informali.

Art. 5

Validazione delle competenze

1. La funzione valutativa è svolta dall'organismo titolato attraverso operatore abilitato, differente da quello impegnato nella precedente fase di identificazione e messa in trasparenza ed in posizione di indipendenza dal richiedente, con riferimento alla seguente procedura generale:
 - a) analisi preliminare del Documento di trasparenza, rivolta alla valutazione di quantità e qualità della documentazione presente, tramite applicazione di criteri di valore e pertinenza;
 - b) successiva audizione del richiedente;
 - c) eventuale valutazione diretta, intesa quale colloquio tecnico o prova prestazionale in presenza del richiedente, applicando gli indicatori di valutazione delle unità di competenza in oggetto. L'opportunità ed il grado di approfondimento dell'eventuale valutazione sono bilanciate in funzione del valore e della pertinenza della documentazione allegata al Documento di trasparenza e dell'esito dell'audizione. La valutazione diretta, che assume carattere di garanzia di ultima istanza, è svolta da esperto tratto dalla congruente sezione dell'elenco pubblico degli operatori autorizzati al presidio della realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale, che agisce – in condizione di indipendenza e terzietà rispetto al richiedente – a supporto dell'operatore abilitato;
 - d) redazione di scheda di valutazione, a motivazione dell'esito del servizio e, in caso di esito positivo, produzione del Documento di validazione;
 - e) restituzione al richiedente dell'esito della valutazione ed informazione orientativa sull'eventuale accesso al servizio di certificazione;
 - f) sottoscrizione del Documento di validazione risultante da parte dell'operatore e dell'organismo titolato, per assunzione di responsabilità;
 - g) sottoscrizione da parte del richiedente del Documento risultante, per conferma del servizio svolto.
2. Il Documento di validazione numerato, con valore di attestazione di parte seconda pubblica, è consegnato in originale dall'organismo titolato al richiedente. Del rilascio del Documento di validazione è data comunicazione obbligatoria al competente Servizio della Giunta regionale, con indicazione dei dati in esso contenuti. L'organismo titolato cura l'archiviazione e la conservazione del dossier di processo e del Documento rilasciato.
3. Le attività di cui al co. 1 sono svolte con modalità in presenza, presso l'organismo titolato, quanto ai punti a) e d) essendo ordinariamente realizzato in assenza del richiedente il servizio.

Art. 6

Articolazione del servizio di certificazione delle competenze

1. Il servizio di certificazione delle competenze di cui all'art. 5 della DGR n. 788 del 16 ottobre 2018, è svolto dalla Regione Abruzzo, avvalendosi ove necessario del supporto tecnico di organismo a ciò specificamente titolato ai sensi della DGR n. 192 del 10 aprile 2020, in conformità agli standard minimi di processo di cui alla presente linea di indirizzo.
2. Il servizio di certificazione delle competenze si articola nelle seguenti fasi operative:

- a) recepimento da parte del competente Servizio della Giunta regionale dell'istanza avanzata dal richiedente, in esito a valutazione di ammissibilità;
 - b) pianificazione del processo di valutazione e definizione del disegno valutativo da parte della Commissione di certificazione, di costituzione e nomina regionale;
 - c) somministrazione, da parte della Commissione di certificazione, delle procedure e prove di verifica e valutazione dei relativi esiti;
 - d) in caso di superamento, anche parziale, dell'esame, rilascio da parte del competente Servizio della Giunta regionale di attestazione finale, in forma di certificato di qualificazione.
3. Il servizio di certificazione delle competenze è svolto con riferimento esclusivo alle Unità di competenza del Repertorio regionale delle qualificazioni e dei profili di cui all'art.10 della DGR n. 788 del 16 ottobre 2018.

Art. 7

Avvio del servizio di certificazione delle competenze

1. Il servizio di certificazione è avviato a seguito della presentazione al competente Servizio della Giunta regionale di:
 - a) istanza di certificazione delle competenze da parte della persona in possesso del Documento di validazione, anche per il tramite dell'organismo titolato che lo ha rilasciato. Ove esplicitamente indicato in sede di avviso pubblico di indizione delle sessioni di certificazione, possono presentare istanza anche le persone in possesso del solo Documento di trasparenza, corredato obbligatoriamente da evidenze di parte seconda e terza a comprova di quanto dichiarato;
 - b) richiesta da parte degli organismi formativi, a nome e per conto dei partecipanti ai percorsi regionali di qualificazione autorizzati, sulla base di Documento di formalizzazione degli apprendimenti, integrato – in caso di riconoscimento di crediti formativi – dai relativi dossier documentali.
2. Il competente Servizio della Giunta regionale, agendo in ogni caso nel rispetto degli standard minimi di servizio applicabili, verifica la possibilità di svolgere la certificazione delle competenze derivanti da apprendimenti non formali ed informali in modo integrato con gli esami in esito a percorsi di apprendimento formale relativi alla medesima qualificazione. Ove ciò non si renda possibile, l'amministrazione si avvale del supporto tecnico di un organismo titolato nel settore di interesse, individuandolo nell'ambito del relativo elenco attraverso procedura pubblica da declinarsi in apposito provvedimento dirigenziale.
3. Il competente Servizio della Giunta regionale cura l'ammissibilità dei richiedenti la certificazione, anche attraverso il supporto dell'organismo titolato individuato.

Art. 8

Commissione di certificazione delle competenze

1. La Commissione di certificazione è composta da tre membri, individuati e nominati dal competente Servizio della Giunta regionale nel rispetto dei requisiti di indipendenza e terzietà:
 - il Presidente, scelto dall'Elenco istituito a norma dell'art. 7, co. 4, lett. a), Regolamento regionale n. 12/1995¹, con il ruolo di responsabile del procedimento;

¹ Il riferimento si intende automaticamente aggiornato alle disposizioni regolamentari che la Regione Abruzzo vorrà adottare in attuazione dell'art. 2 della L.R. n. 30 del 24 agosto 2018, rubricato "Modifiche all'art.16 della L. 111/1995".

- un operatore abilitato all'esercizio della funzione di pianificazione e realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di metodo, scelto da elenco regionale nel rispetto del criterio di rotazione, che opera in qualità di referente e responsabile del processo di valutazione;
 - un operatore autorizzato alla realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale, scelto dalla sezione dell'elenco regionale a cui afferisce la qualificazione oggetto di certificazione, nel rispetto del criterio di rotazione, che opera in qualità di referente e responsabile di contenuto, in modo coordinato al responsabile del processo di valutazione.
2. Ove disposto da norme regionali o nazionali relative a specifiche qualificazioni, la Commissione di esame è integrata da ulteriori membri.

Art. 9

Pianificazione del processo, disegno valutativo e conduzione dell'esame

1. Il servizio di certificazione si articola nelle seguenti fasi, esposte in ordine cronologico di esecuzione e dettagliate per ruolo:
- a) a cura dell'operatore abilitato all'esercizio della funzione di pianificazione e realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di metodo:
 - identificazione o definizione, ove del caso, degli indicatori di valutazione e degli standard minimi di prestazione, articolati per unità di competenza, sulla base degli standard professionali di riferimento;
 - analisi dei documenti e delle evidenze dei singoli candidati alla sessione di certificazione e redazione, per ognuno di essi, di scheda di proposta di disegno valutativo conforme allo standard documentale regionale;
 - pianificazione del processo di valutazione, sulla base delle caratteristiche oggettive e soggettive dei candidati;
 - b) a cura congiunta dell'operatore abilitato all'esercizio della funzione di pianificazione e realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di metodo e dell'operatore autorizzato alla realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale:
 - progettazione delle prove di verifica, dei relativi indicatori di osservazione e dei criteri di valutazione degli esiti;
 - c) a cura della Commissione, mediante integrazione collegiale degli specifici ruoli dei membri:
 - recepimento della proposta di disegno valutativo e conseguente predisposizione del set di esame, anche avvalendosi dell'organismo titolato con funzione di supporto di cui all'art. 6, co. 1, delle presenti linee di indirizzo;
 - definizione del calendario di esame;
 - conduzione dell'esame, attraverso audizione, colloquio tecnico e/o prova prestazionale, sulla base del disegno valutativo;
 - valutazione sommativa ed espressione del giudizio per singolo candidato, distinto per singola unità di competenza oggetto di certificazione;
 - d) a cura del competente Servizio della Giunta regionale:
 - rilascio delle attestazioni individuali conseguenti al giudizio espresso dalla Commissione;
 - registrazione delle stesse.
2. Il membro abilitato all'esercizio della funzione di pianificazione e realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di metodo garantisce la verbalizzazione delle attività svolte dalla Commissione e degli esiti valutativi relativi ai singoli candidati. Il verbale, debitamente sottoscritto da tutti i membri, è trasmesso al competente Servizio della Giunta Regionale dal Presidente di Commissione.

3. Le attività a natura collegiale della Commissione sono svolte ordinariamente in presenza di tutti i relativi membri, potendo essere autorizzate dal competente Servizio della Giunta regionale forme di partecipazione a distanza, sincrona ed asincrona, tali da garantire il rispetto del vincolo di collegialità. È in tal caso ammessa la firma digitale del verbale da parte dei membri operanti a distanza.

4. Il servizio di certificazione è concluso:

- ove tutte le unità di competenza costituenti un profilo risultino positivamente valutate, dal rilascio del certificato di qualificazione ad esso riferito, con valore di attestazione di parte terza pubblica;
- ove solo alcune unità di competenza risultino positivamente valutate, dal rilascio per esse del relativo certificato, con valore di attestazione di parte terza pubblica. Le singole unità di competenza certificate concorrono per capitalizzazione all'acquisizione della qualificazione a livello di profilo.

Ove la Commissione lo preveda, il competente Servizio della Giunta regionale rilascia altresì, per le unità di competenza non certificate, Documento di validazione con valore di attestazione di parte terza pubblica, redatto secondo il medesimo format previsto per il Documento di validazione già rilasciato a cura del soggetto titolato e sostitutivo del medesimo, utile al fine dell'accesso ad ulteriori sessioni di esame.

Art. 10

Standard minimi di processo

1. Per il servizio di individuazione e validazione delle competenze di cui all'art. 2 sono definiti – anche a titolo sperimentale con specifico provvedimento dirigenziale – sulla base di quanto disposto dall'art. 13 delle presenti Linee di indirizzo ed in modo coordinato con le norme sulla titolazione degli organismi ed il riconoscimento dei crediti formativi, gli standard minimi di processo relativi a:

- i tempi massimi di erogazione da parte degli organismi titolati;
- la durata minima garantita delle prestazioni degli operatori abilitati;
- il compenso minimo degli operatori impegnati nell'erogazione;
- il costo massimo di offerta del servizio;
- le informazioni minime obbligatorie a supporto dell'offerta del servizio, a tutela dei diritti degli accedenti.

2. Per il servizio di certificazione delle competenze di cui all'art. 6 sono definiti – anche a titolo sperimentale con specifico provvedimento dirigenziale – sulla base di quanto disposto dall'art. 13 delle presenti linee di indirizzo, gli standard minimi di processo relativi a:

- il tempo massimo di nomina della Commissione di certificazione dalla ricezione dell'istanza individuale;
- il compenso dei membri della Commissione di certificazione;
- i criteri di determinazione del compenso agli organismi titolati che operano a supporto delle Commissioni di certificazione, sulla base delle caratteristiche delle qualificazioni in oggetto;
- i criteri di determinazione del costo massimo di offerta del servizio, sulla base delle caratteristiche delle qualificazioni in oggetto;
- le modalità di organizzazione delle prove di valutazione.

Art.11

Quadro regolamentare dei servizi di individuazione e validazione e di certificazione delle competenze

1. Il servizio di individuazione e validazione delle competenze di cui all'art. 2 delle presenti Linee di indirizzo è svolto esclusivamente dagli organismi a ciò specificamente titolati dalla Regione Abruzzo, nel rispetto

degli standard di servizio e di costo di cui all'art. 10, secondo due modalità di offerta, fra loro complementari:

- in regime di mercato, anche in modo integrato con il riconoscimento dei crediti formativi;
- su iniziativa della Regione Abruzzo, attraverso specifica programmazione, in modo integrato con le politiche di istruzione, formazione, lavoro e di inclusione sociale, sulla base di criteri di interesse pubblico, valore degli impatti attesi e sostenibilità realizzativa.

2. Ai fini dell'erogazione in regime di mercato dei servizi di cui al comma precedente:

- la fase di identificazione e messa in trasparenza delle competenze, conclusa dal rilascio del Documento di trasparenza non richiede autorizzazione preliminare da parte del competente Servizio della Giunta regionale;
- la successiva fase di validazione delle competenze, conclusa dal rilascio del relativo documento, è autorizzata dal competente Servizio della Giunta regionale, a richiesta dell'organismo titolato, sulla base della spendibilità dei suoi esiti, anche ai fini dell'accesso alla certificazione.

3. Il servizio di certificazione delle competenze derivanti da apprendimenti non formali ed informali è programmato dalla Regione Abruzzo sulla base di criteri di interesse pubblico, valore degli impatti attesi e sostenibilità realizzativa. La programmazione avviene attraverso avviso pubblico, nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità, pari opportunità, anche in modo integrato con le politiche di istruzione, formazione, lavoro e di inclusione sociale. L'avviso definisce le qualificazioni oggetto di certificazione, i requisiti di ammissibilità delle istanze, le modalità di accesso e svolgimento, l'eventuale contributo economico ai costi di procedimento.

4. La Regione Abruzzo svolge azioni di controllo, anche a carattere ispettivo, del servizio di individuazione e validazione delle competenze erogato in regime di mercato. In caso di accertato non rispetto o inadempienza di quanto disposto dalle norme applicabili, la Regione Abruzzo si riserva l'adozione dei necessari provvedimenti, anche a valere sulla titolazione dell'organismo erogante e/o sulla abilitazione ed autorizzazione degli operatori interessati, agendo a tutela dei diritti dei destinatari.

5. I servizi di individuazione e validazione e di certificazione delle competenze sono oggetto di monitoraggio e valutazione da parte della Regione Abruzzo, relativamente alle caratteristiche di erogazione ed agli impatti, anche in modo integrato con le politiche di istruzione, formazione, lavoro ed inclusione sociale. Gli esiti della valutazione concorrono alla programmazione dell'offerta ed alle eventuali azioni di rafforzamento e sviluppo del sistema.

Art. 12

Entrata in vigore delle disposizioni

1. Nelle more della completa approvazione delle disposizioni di cui al successivo art. 13, gli esami finalizzati al rilascio delle qualificazioni regionali, o afferenti alla formazione regolamentata da leggi nazionali o disposizioni regionali, continuano a svolgersi secondo quanto previsto dalle rispettive normative.
2. La Regione Abruzzo individua, sulla base dello stato in essere degli elenchi degli operatori abilitati e dei soggetti titolati, i settori ed i profili/competenze in relazione ai quali attivare l'erogazione del servizio di certificazione delle competenze, come disciplinati dalle presenti linee di indirizzo.

Art. 13

Norma di rinvio

1. Con appositi provvedimenti assunti dal Dirigente del Servizio Formazione ed orientamento professionale nell'ambito del Dipartimento Lavoro-Sociale, sono adottate – in conformità a quanto disposto dalle presenti linee di indirizzo e dalla normativa nazionale applicabile – le disposizioni attuative dei servizi di individuazione e validazione e di certificazione delle competenze, anche a carattere sperimentale.