



Personnel
Certification

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

Regolamento di esame

CSR Manager SAQ

Versione: 1.0, 28.11.2025
Livello: Pubblico
Stato: attivo



Indice

1. Panoramica	2
2. Esame scritto	3
3. Esame orale	5
4. Certificato	7
5. Ricertificazione	7
6. Riattivazione del certificato non più valido	8
7. Direttive generali	9
8. Consultazione	10
9. Obiezione	11
10. Ricorso	11
11. Reclamo	11
12. Allegati	12

Per una maggiore leggibilità, nel presente documento si utilizza esclusivamente la forma maschile. Le formulazioni valgono tuttavia esplicitamente a tutti i generi.



1. Panoramica

1.1 Obiettivo e scopo

Il regolamento dell'esame regola le condizioni di ammissione, lo svolgimento degli esami orali e scritti nonché i requisiti di ricertificazione nel sistema di certificazione CSR manager SAQ.

1.2 Campo di applicazione ed elementi d'esame

Il regolamento dell'esame vale per il programma di certificazione "CSR manager SAQ".

1.3 Condizioni di ammissione

I seguenti presupposti devono essere soddisfatti nel rispettivo momento del processo di certificazione:

Sono ammesse alla certificazione "CSR manager SAQ" le persone maggiorenni che hanno seguito il Certificate Advanced Studies in Corporate Social Responsibility della SUPSI o il corso STEPS: CSR step by step dell'Associazione industrie ticinesi (AITI) e della Camera di Commercio Como-Lecco o percorsi di formazione equivalenti previo analisi del dossier. I candidati sono tenuti a fornire le prove di conformità a tali requisiti.

1.4 Mancato adempimento delle condizioni di ammissione

Se un candidato non soddisfa le condizioni e i requisiti di ammissione non sarà ammesso all'esame di certificazione e sarà informato delle motivazioni della decisione.

2. Esame scritto

2.1 Obiettivi

L'esame serve a verificare le conoscenze professionali del rispettivo programma di certificazione. Il candidato deve dimostrare di possedere le conoscenze professionali.

2.2 Struttura e condizioni d'esame

Le modalità e regole per lo svolgimento dell'esame di certificazione sono esplicitate nel documento relativo alle "Modalità di esame".

1) Partecipanti che non hanno concluso il percorso di formazione completo STEPS o il CAS in CSR della SUPSI

L'esame consta di una prova scritta, composta da domande a scelta singola o multipla, che devono essere corrette al 70%. Il superamento della prova scritta da accesso al candidato alla prova orale. La prova scritta superata con esito positivo ha validità di 12 mesi (nuova sessione di esame dell'anno successivo). Dopo tale periodo, il candidato dovrà ripetere la prova scritta per potere accedere alla prova orale.



2) Partecipanti che hanno concluso il percorso di formazione completo STEPS o il CAS in CSR della SUPSI è previsto solo l'esame scritto.

L'esame consta di una prova scritta, composta da domande a scelta singola o multipla che devono essere corrette al 70%.

La comunicazione dei risultati degli esami avviene conformemente a quanto stabilito nel capitolo 5.4.

2.3 Sistema d'esame, domande d'esame e mezzi ausiliari

Identificazione

Il candidato presenta un documento di legittimazione ufficiale in modo che la sua identità possa essere verificata. A tal fine non basta una tessera personale del datore di lavoro. Non è sufficiente una copia su carta o una foto su smartphone. I sorveglianti hanno l'obbligo di controllare l'identità dei candidati. Se non ha con sé un documento di identificazione valido, il candidato non può sostenere l'esame e i sorveglianti non hanno il diritto di consegnargli nessun testo d'esame. La sua presenza sarà comunque considerata un tentativo fallito.

Svolgimento dell'esame

- La durata e l'entità dell'esame dipendono da quanto specificato nei singoli programmi di certificazione.
- I candidati devono attenersi alle istruzioni delle persone addette alla sorveglianza. In caso contrario, possono essere comminate sanzioni.

Forma dell'esame scritto

L'esame scritto è svolto in forma cartacea o in formato elettronico, in base all'infrastruttura disponibile. In ogni caso, l'esame scritto si svolge in un'aula chiusa e sotto la supervisione di un vigilatore incaricato dalla SAQ. I sorveglianti sono stati istruiti sui loro compiti, sulle loro responsabilità e le competenze e dispongono di un mandato ufficiale per tale funzione.

Per gli esami scritti in forma cartacea possono essere impiegate serie differenti. Negli esami in forma elettronica le domande sono selezionate secondo un principio casuale.

Ad eccezione degli auditor di SAQ, o enti esterni riconosciuti da SAQ, nella sala d'esame non sono ammesse persone diverse del sorvegliante.

Sono possibili esami digitali scritti a distanza, a condizione che siano soddisfatte le condizioni dell'organismo di certificazione.

Mezzi ausiliari

Sono permessi i seguenti mezzi ausiliari:

- l'occorrente per scrivere
- materiale didattico

L'esame è un lavoro individuale. I sorveglianti non risponderanno a nessuna domanda sul contenuto.

Sul luogo dell'esame non si possono avere borse e apparecchi elettronici (smartphone, tablet, notebook, ecc.), a meno che non siano necessari per l'esame (previa comunicazione preliminare ai candidati da parte di SAQ). Il deposito può avvenire secondo le istruzioni del supervisore dell'esame.



Le violazioni delle presenti direttive d'esame comportano l'esclusione del candidato dagli esami.

Il giorno dell'esame viene impartita un'istruzione dettagliata da parte del sorvegliante. Il tempo necessario a tal fine non conta come durata effettiva dell'esame.

2.4 Audit e garanzia di qualità

L'esame scritto è sempre soggetto alle direttive dell'organismo di certificazione.

2.5 Presupposti

Per sostenere l'esame scritto devono essere soddisfatti i presupposti di cui al punto 1.3.

2.6 Preparazione

Per sostenere l'esame scritto non vi è alcuna preparazione obbligatoria aggiuntiva rispetto a quella dichiarata nei criteri di ammissione.

2.7 Mancato superamento dell'esame scritto

Se un candidato non supera l'esame scritto tre volte consecutive, può ricominciare la procedura di qualificazione non prima di un periodo di blocco di dodici mesi. Durante il periodo di blocco, non è possibile sostenere esami. Se l'esame è stato superato, non lo si può ripetere per ottenere un risultato migliore. Se il candidato non può presentare un documento di legittimazione ufficiale, non si è ritirato tempestivamente, o manca all'esame senza giustificazione, questo sarà considerato come un tentativo fallito.

2.8 Assenza giustificata

Se un candidato non si presenta all'esame a causa di un impedimento giustificabile (es. malattia), deve inviare all'organizzazione d'esame una giustificazione scritta (ad esempio un certificato medico) entro 30 giorni lavorativi dalla data dell'esame. L'organizzazione valuterà la documentazione e deciderà in via definitiva se accettare la motivazione. Se accettata, l'assenza sarà considerata giustificata, ma l'esame non verrà registrato come tentativo.

3. Esame orale

Valevole solo per i candidati che non hanno partecipato al corso di formazione completo STEPS o al CAS in CSR della SUPSI

3.1 Obiettivi

Durante l'esame orale gli esperti d'esame osservano e valutano in modo sistematico le competenze trasversali in ambito CSR dei candidati. Per valutare al meglio tali competenze, l'esame prevede la presentazione e la discussione del rapporto di sostenibilità dichiarato nella fase di ammissione all'esame orale.



3.2 Struttura e condizioni dell'esame

L'esame orale pone le seguenti esigenze ai candidati:

- saper descrivere il la metodologia di lavoro per la stesura di un rapporto di sostenibilità
- saper riassumere i contenuti
- saper giustificare gli obiettivi di sostenibilità
- saper valorizzare il documento attraverso una strategia di comunicazione

La valutazione dell'esame orale si basa sulla scala 1-6, dove 1 corrisponde al punteggio minimo, 4 alla sufficienza e 6 al punteggio massimo.

La comunicazione dei risultati degli esami avviene conformemente a quanto stabilito nel capitolo 5.4.

3.3 Sistema d'esame, esame e mezzi ausiliari

Identificazione

Il candidato presenta un documento di legittimazione ufficiale in modo che la sua identità possa essere verificata. A tal fine non basta una tessera personale del datore di lavoro. Non è sufficiente una copia su carta o una foto su smartphone. I sorveglianti hanno l'obbligo di controllare l'identità dei candidati. Se il candidato non ha con sé un documento di identificazione valido, non può sostenere l'esame. La sua presenza sarà comunque considerata un tentativo fallito.

Setting dell'esame

L'esame orale consiste in un colloquio in presenza o virtuale (tramite videoconferenza). Il colloquio viene valutato da due esperti d'esame incaricati dall'istituto di certificazione esterno sulla base di un formulario di osservazione e valutazione strutturato. Ad eccezione degli auditor di SAQ o di 'organizzazioni d'esame riconosciuti da SAQ, non è permessa la presenza di altre persone. La durata dell'esame è di al massimo un'ora. Il colloquio può essere registrato dall'esaminatore (registrazioni video e audio).

Compito

Almeno 21 giorni prima dell'esame orale, il candidato deve inoltrare alla commissione d'esame il rapporto di sostenibilità che desidera presentare.

Mezzi ausiliari

Le registrazioni video e audio da parte del candidato sono vietate e comportano l'esclusione dall'esame.

L'istituto che organizza l'esame deve occuparsi del salvataggio delle informazioni utilizzate durante l'esame.

Feedback

Al termine dell'esame non viene dato nessun feedback al candidato da parte degli esperti d'esame.



3.4 Audit e garanzia di qualità

L'esame orale è sempre soggetto alle linee guida dell'organismo di certificazione.

3.5 Presupposti

Per poter partecipare all'esame orale i candidati devono soddisfare i presupposti di cui al punto 1.3 e 2.2.

3.6 Preparazione

Per sostenere l'esame orale, non vi è alcuna preparazione obbligatoria aggiuntiva rispetto a quella indicata nei criteri di ammissione. Responsabile della propria preparazione è il candidato stesso.

3.7 Mancato superamento dell'esame orale

Se un candidato non supera l'esame orale, durante il periodo di validità dell'esame scritto (12 mesi) dovrà sottoporsi nuovamente ad entrambe le prove.

Se l'esame è stato superato, non lo si può ripetere per ottenere un risultato migliore.

Se il candidato non può presentare un documento di legittimazione ufficiale, non si è ritirato tempestivamente, o manca all'esame senza giustificazione, questo sarà considerato come un tentativo fallito completato.

3.8 Assenza giustificata

Se un candidato non si presenta all'esame a causa di un impedimento giustificabile (es. malattia), deve inviare all'organizzazione d'esame una giustificazione scritta (ad esempio un certificato medico) entro 30 giorni lavorativi dalla data dell'esame. L'organizzazione valuterà la documentazione e deciderà in via definitiva se accettare la motivazione. Se accettata, l'assenza sarà considerata giustificata, ma l'esame non verrà registrato come tentativo.

4. Certificato

Per tutta la durata di validità del certificato, il suo titolare è autorizzato a utilizzare il titolo "CSR manager SAQ". In linea di principio, il certificato viene rilasciato nella lingua nella quale è stato sostenuto l'esame.

4.1 Durata

La validità dei certificati è limitata a 3 anni. I titolari di certificati devono essere sempre in un ruolo/funzione autorizzato durante il periodo di certificazione.

5. Ricertificazione

La domanda di ricertificazione può essere presentata almeno 90 giorni prima e non oltre i 30 giorni della scadenza del certificato in corso di validità



I titolari del certificato devono dimostrare all'organismo di certificazione di aver mantenuto aggiornate le proprie competenze pratiche nel campo delle attività di CSR. Il titolare del certificato è responsabile del completamento e della presentazione tempestiva della richiesta di ricertificazione.

La domanda di ricertificazione deve essere compilata in tutte le sue parti, firmata e inviata a SAQ (per e-mail o per posta), allegando le prove dei requisiti sotto riportati.

5.1 Mancato adempimento delle condizioni di ricertificazione

Se un candidato non soddisfa le condizioni e i requisiti per la ricertificazione il certificato non sarà rinnovato. SAQ informerà il candidato delle motivazioni di mancato rinnovo.

5.2 Requisiti di ricertificazione richiesti

Per la ricertificazione, è necessario disporre dei seguenti requisiti:

Misura	Componente	Condizioni / Ore di apprendimento
a.	Certificato "CSR Manager SAQ"	In corso di validità
b.	Formazione continua	<ul style="list-style-type: none">• Partecipazione a corsi di formazione in presenza e/o online verificabili per un totale di almeno 40 ore nei 36 mesi di validità del certificato• Saranno accreditate solo le ore di apprendimento provenienti da corsi di formazione erogati da associazioni economiche, istituti universitari o istituti di formazione riconosciuti.• I corsi di formazione continua devono essere completati e documentati (diploma, certificato, attestato di partecipazione o simili).
c.	Esperienza lavorativa	<p>Nei 36 mesi di validità della certificazione è necessario dimostrare:</p> <ul style="list-style-type: none">• di aver svolto attività o iniziative in ambito CSR per almeno 12 mesi, oppure• di aver contribuito all'elaborazione o mantenimento di almeno un rapporto di sostenibilità <p>L'esperienza lavorativa dev'essere comprovata dalla dichiarazione del datore di lavoro e deve dimostrare il coinvolgimento del candidato.</p>

6. Riattivazione di un certificato non più valido

6.1.1 Sospensione

Se una persona certificata non soddisfa più i requisiti di certificazione (secondo il punto 1.3), il certificato in possesso diventa immediatamente non più valido (es. quando si lascia un ruolo riconosciuto). Il certificato può essere riattivato in un secondo momento. Durante la sospensione della certificazione, il richiedente non ha più diritto a portare il titolo acquisito.

La sospensione inizia il giorno del mancato adempimento e dura fino a quando i requisiti della certificazione sono nuovamente soddisfatti. Il periodo di sospensione può avere una durata massima di 48 mesi.



6.1.2 Domanda di riattivazione

Il titolare del certificato presenta una richiesta scritta per la riattivazione del certificato all'istituto di certificazione SAQ. La richiesta può essere inoltrata se la persona può dimostrare di aver mantenuto tutti i requisiti formativi e professionali previsti per l'ottenimento del certificato. In caso contrario, la persona deve sostenere nuovamente l'esame scritto.

Se le misure necessarie alla riattivazione del certificato non vengono eseguite entro il periodo specificato, il diritto alla riattivazione decade. SAQ non invia dei promemoria per la riattivazione. L'invio tempestivo è responsabilità del titolare del certificato.

6.2 Rinuncia / Restituzione

In caso di rinuncia al certificato o al suo rinnovo, l'organismo di certificazione deve essere informato per iscritto. Se il titolare del certificato non soddisfa più le condizioni per un certificato entro il periodo di validità del certificato, deve informare per iscritto l'organismo di certificazione.

6.3 Proprietà

Il certificato rimane proprietà della SAQ e può essere ritirato al possessore temporaneamente o definitivamente facendo riferimento a motivi importanti senza rimborso dei costi della certificazione. Motivi importanti sono:

- Sospetto fondato di abuso da parte del possessore
- Violazione del regolamento di esame

In caso di sospetto di abuso o in presenza di segnali di informazioni sbagliate da parte della persona certificata, la SAQ ha il diritto di verificare tali informazioni e analizzare eventuali casi di abuso.

6.4 Spedizione

In assenza di ulteriori indicazioni da parte del candidato, il certificato digitale viene inviato all'indirizzo e-mail indicato dall'organizzazione d'esame. Sarà data priorità a un'e-mail privata esistente. Una copia del certificato può essere messa a disposizione del datore di lavoro. Se è necessario un certificato fisico, questo può essere richiesto al SAQ.

7. Direttive generali

7.1 Lingua

L'esame scritto e l'esame orale sono organizzati in Svizzera e in lingua italiana.

7.2 Ritiro dagli esami

Il ritiro da un esame deve essere comunicato per iscritto all'organizzazione d'esame responsabile fino a 10 giorni lavorativi prima dell'esame (fa fede la data del timbro postale/ricezione dell'e-mail). La tassa di iscrizione non è rimborsabile senza un certificato medico.



7.3 Luogo dell'esame

L'organizzatore dell'esame definisce il luogo in cui devono essere sostenuti gli esami scritti e orali.

7.4 Risultati dell'esame

I candidati ricevono i risultati dell'esame in forma elettronica o scritta entro un mese dall'esame.

7.5 Valutazione degli esami

L'esame scritto viene valutato elettronicamente o a mano, il risultato (valore percentuale) risulta dal rapporto fra il punteggio raggiunto e il punteggio massimo possibile.

L'esame orale viene valutato dagli esperti d'esame e sulla base di una scheda di valutazione uniforme e pre-definita. Il risultato (valore percentuale) risulta dal rapporto fra punteggio raggiunto e punteggio massimo possibile.

7.6 Archiviazione

I risultati dell'esame sono archiviati elettronicamente o in forma cartacea dal rispettivo fornitore di esami.

7.7 Costi del certificato

I costi di emissione del certificato si basano sul listino prezzi (allegato 1).

7.8 Conseguenze in caso di violazione delle regole d'esame

Le violazioni delle presenti direttive di esame (copiaatura, impiego di mezzi ausiliari non consentiti, coinvolgimento di terzi, mancato rispetto delle istruzioni, registrazione non autorizzata dell'esame ecc.) comportano l'esclusione del candidato da tutti gli esami del sistema di certificazione Client Advisor Bank. Il periodo di esclusione dura dodici mesi.

7.9 Truffa

Il partecipante si impegna a non diffondere materiali d'esame confidenziali, rispettivamente a non partecipare a tentativi di truffa.

7.10 Responsabilità

La SAQ ha completa responsabilità di tutti i compiti esternalizzati e conduce audit periodici di ogni organizzazione d'esame per monitorare tali compiti.

7.11 Obbligo d'informazione e protezione dei dati

La SAQ si impegna a utilizzare i dati personali delle persone certificate esclusivamente per scopi legati alla gestione dei certificati (ad es. invito alla ricertificazione), per scopi di controllo e di esame per sospetto abuso



(ad es. informazioni sulla validità nei confronti di terzi, impedimento di certificati falsificati) nonché per scopi legati alla garanzia della qualità.

La SAQ si impegna inoltre ad attuare le direttive del Regolamento UE sulla protezione dei dati (RGPD/GDPR) in merito al principio «Privacy by Design», ovvero le misure tecniche e organizzative, e al principio «Privacy by Default», ovvero la quantità e l'utilizzo dei dati raccolti.

8. Consultazione

8.1 Principio

Se l'esame orale è insufficiente, il candidato ha la possibilità di consultare i documenti concernenti il suo esame. La consultazione è effettuata dal candidato senza l'accompagnamento di altre persone e sotto la sorveglianza della SAQ. Questo include tutti i documenti e, se disponibili, le registrazioni visive o audio utilizzate o registrate durante l'esame orale. La domanda di consultazione va presentata per scritto all'istituto di certificazione entro 30 giorni dal ricevimento del risultato negativo dell'esame. Dopo la consultazione, il candidato ha la possibilità di fare obiezione entro 30 giorni. Se l'obiezione è accolta i costi della consultazione saranno rimborsati.

La consultazione dell'esame scritto non è possibile. Per ulteriori informazioni, consultare le linee guida sui mezzi d'impugnazione.

8.2 Costi della consultazione

I costi sono indicati nell'allegato 1

9. Obiezione

9.1 Principio

In caso di mancato superamento dell'esame scritto e/o orale, il candidato ha la possibilità di fare obiezione all'istituto di certificazione. L'obiezione è soggetta a costi. L'obiezione va presentata per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento del risultato negativo dell'esame, rispettivamente dalla consultazione. Un'obiezione è possibile soltanto se l'esame non è stato superato. Durante il processo di obiezione non è possibile iscriversi di nuovo per l'esame non superato. Se si contesta un risultato bisogna aspettare la decisione. Se l'obiezione viene accolta, la tassa d'esame viene rimborsata al candidato. Per ulteriori informazioni, consultare le linee guida sui mezzi d'impugnazione.

9.2 Esclusione di svantaggi

L'istituto di certificazione garantisce che un'obiezione o un eventuale ricorso non comportino alcuno svantaggio per il candidato; né al momento dell'inoltro, né durante la valutazione, né dopo che è stata presa una decisione. La comunicazione avviene esclusivamente fra l'istituto di certificazione e il candidato.



9.3 Costi dell'obiezione

I costi sono indicati nell'allegato. Se il candidato ha già pagato la tassa per la consultazione, non si applica la tassa per l'obiezione.

10. Ricorso

10.1 Principio

Se il candidato non concorda con la decisione relativa alla sua obiezione, ha la possibilità di presentare ricorso all'istanza di secondo e ultimo grado. Il ricorso va inoltrato per iscritto entro 30 giorni dal ricevimento della decisione (data del timbro postale) al comitato di programma della SAQ. Se il ricorso viene accolto, la relativa tassa viene rimborsata al candidato. Per ulteriori informazioni, consultare le linee guida sui mezzi d'impugnazione.

10.2 Costi del ricorso

I costi sono indicati nell'allegato 1.

11. Reclamo

11.1 Principio

I reclami concernenti lo svolgimento e l'organizzazione degli esami devono essere indirizzati per iscritto al comitato di programma della SAQ. Il reclamo deve essere inoltrato entro 30 giorni dal ricevimento della decisione scritta del risultato dell'esame. Per ulteriori informazioni, consultare le linee guida sui mezzi d'impugnazione.

11.2 Costi del reclamo

I costi sono indicati nell'allegato 1.

12. Allegati

Il seguente allegato è parte integrante del regolamento di esame

Allegato 1 – Tariffario per la certificazione CSR manager



Allegato 1: Tariffario per la certificazione CSR manager

Listino prezzi

Certificazione iniziale

- per i candidati che hanno seguito il corso completo STEPS o il CAS in CSR della SUPSI CHF 350.00
- per i candidati che NON hanno seguito il corso completo STEPS o il CAS in CSR della SUPSI CHF 500.00

Ricertificazione / Richiesta singola CHF 200.00

Ispezione* / Obiezione** CHF 400.00

Ricorso** CHF 400.00

Reclamo** CHF 400.00

Stampa cartacea del certificato digitale su carta per certificati SAQ CHF 100.00

Adattamento della lingua del certificato (il certificato precedente deve essere restituito) CHF 100.00

Tutti i prezzi esenti IVA. Prezzi valevoli dal 1° gennaio 2026

* In caso di esame orale sostenuto senza successo

** In caso di esame orale e/o scritto sostenuto senza successo