Relazione tra eduQua:2021 e le norme ISO 9001 e ISO 21001

eduQua è un importante label di qualità per gli istituti di formazione continua in Svizzera. Con la revisione del 2021, il label è stato orientato agli sviluppi attuali e alle tendenze del prossimo futuro. La norma eduQua:2021 revisionata promuove l'ottimale garanzia e sviluppo della qualità presso gli istituti in tutti i settori della formazione degli adulti e della formazione continua e accoglie le richieste delle strutture di finanziamento pubblico. Inoltre, grazie alla nuova norma, la permeabilità tra eduQua e altri importanti label risulta migliorata.

Anche le norme ISO, orientate a livello internazionale, svolgono un ruolo importante nella garanzia della qualità in Svizzera.

- La norma generale ISO 9001 (versione attuale 2015) contiene requisiti essenziali per il sistema di gestione nelle aziende di tutti le aree.
- Dal 2018 c'è la norma del sistema di gestione ISO 21001 per gli istituti di formazione a tutti i livelli di formazione.

Di seguito viene rappresentata la relazione tra eduQua:2021 e le due norme ISO nonché importanti differenze e punti comuni. Inoltre, vengono messi in evidenza la procedura e gli effetti sinergici della certificazione simultanea di eduQua e di una norma ISO.

1)Orientamento di eduQua:2021 e le norme ISO pertinenti

eduQua:2021

La norma di qualità eduQua:2021 comprende sia il livello del sistema di gestione sia il livello delle offerte di formazione continua e dei processi di apprendimento.

- **Livello Direzione e Gestione della qualità**
  Per i requisiti di direzione e sistema di gestione della qualità, eduQua:2021 si basa sulla norma ISO 9001:2015. Queste aree sono state ampliate con la revisione e ora includono anche l'orientamento al contesto, il trattamento dei rischi e delle opportunità, nonché la sicurezza e la protezione dei dati. La norma inoltre considera il rapido sviluppo delle forme organizzative.
- **Livello Offerte di formazione continua e Processi di apprendimento**
  La norma contiene requisiti fondamentali per lo sviluppo e la concezione di offerte di formazione continua in tutti i settori. eduQua:2021 comprende inoltre criteri e requisiti essenziali per la realizzazione di sequenze di apprendimento nella formazione degli adulti. La crescente varietà delle forme di offerta e di apprendimento è stata presa in considerazione in tutti i requisiti.

ISO 9001:2015

Questa norma generale del sistema di gestione per aziende e organizzazioni in tutti i settori è riconosciuta a livello internazionale come norma di qualità. ISO 9001 contiene requisiti rilevanti per il sistema di gestione in azienda e possiede una chiara struttura di base. La norma non presenta alcun riferimento alla formazione continua.

ISO 21001:2018

Questa norma più recente del sistema di gestione con standard superiori per istituti di formazione a tutti i livelli è stata introdotta nel 2018 e presenta la stessa struttura di ISO 9001. ISO 21001 sostituisce la norma ISO 29990 nella gamma ISO, scaduta nel 2018, e come norma è riconosciuta a livello internazionale.

Nella ISO 21001, i requisiti per l'istituto di formazione riguardano anche i prodotti e i servizi per le persone in formazione. Per contro, i requisiti specifici per le offerte di formazione continua non sono in primo piano. Questi ultimi sono inclusi nella norma di servizio ISO 29993:2017 “Servizi di apprendimento nella formazione non formale”.

2)Tabella sinottica comparativa delle tre norme

	eduQua:2021	**ISO 21001:2018**	**ISO 9001:2015**

Detentore	Federazione svizzera per la formazione continua FSEA, Zurigo.	Organizzazione internazionale per la normazione ISO, Ginevra.	Organizzazione internazionale per la normazione ISO, Ginevra.
Orientamento del label di qualità	Sistema di gestione della qualità SGQ per istituti di formazione continua o formazione degli adulti in tutti i settori. Svizzera e paesi limitrofi.	Sistema di gestione della qualità SGQ per istituti di formazione a tutti i livelli. Orientamento internazionale.	Sistema di gestione della qualità SGQ per aziende e istituti in tutti i settori/aree. Orientamento internazionale.
Livello Direzione/ Sistema di gestione	È compresa Sono incluse le caratteristiche essenziali del sistema di gestione ISO.	È compresa Struttura di base ISO per un sistema di gestione ("High Level Structure").	È compresa Struttura di base ISO per un sistema di gestione ("High Level Structure").
Livello Offerte di formazione continua e Processi di apprendimento	È compresa. Requisiti fondamentali per la concezione di offerte e realizzazione di processi di apprendimento nella formazione continua.	È parzialmente compresa. Tutti i prodotti e i servizi per le persone in formazione appartengono all'ambito di applicazione del sistema di gestione (cfr. ISO 21001, capoverso 4.3).	Non è compresa.
Sovrapposizioni parziali e interfacce	Il sistema di gestione si basa sulle norme ISO. Criteri e requisiti indipendenti per le offerte di formazione continua e i processi di apprendimento.	Molte sovrapposizioni parziali con eduQua nel sistema di gestione. Alcune sovrapposizioni parziali/ interfacce nei requisiti relativi ai servizi per le persone in formazione.	Molte sovrapposizioni parziali con eduQua nel sistema di gestione.

Le tre norme di qualità presentano ciascuna un orientamento specifico e si completano a vicenda in modi diversi. Il label eduQua copre i due livelli centrali della gestione e delle offerte di formazione continua. Quando si imposta e si sviluppa il sistema di gestione della qualità SGQ nell'istituto di formazione continua, non è necessaria una certificazione combinata con una norma ISO, tuttavia la stessa può essere utilizzata in aggiunta per quanto riguarda la struttura e i requisiti. In caso di combinazione di eduQua con ISO 21001, sono presenti ulteriori punti di contatto nei servizi per le persone in formazione.

Di conseguenza, si verificano alcuni importanti effetti sinergici nella realizzazione simultanea della procedura di certificazione.

3) Procedura di certificazione ed effetti sinergici

La procedura di certificazione per eduQua e le norme ISO presentano fondamentalmente la stessa struttura. I regolamenti si basano sulla norma superiore ISO/IEC 17021-1 e sui documenti supplementari dell'International Accreditation Forum IAF (Mandatory Documents MD).

Il grafico seguente illustra la procedura di certificazione in sintesi (rappresentazione semplificata).

I certificati sono validi per 3 anni ciascuno e si rinnovano con la ricertificazione.

Panoramica delle procedure di certificazione e dei possibili effetti sinergici

Gli effetti sinergici in caso di combinazione di eduQua:2021 con una delle norme ISO riguardano sia la struttura concreta del sistema di gestione della qualità nell'istituto di formazione continua sia la procedura di certificazione.

	eduQua:2021	**ISO 21001:2018**	**ISO 9001:2015**
Enti di certificazione	Certificazione da parte di un ente di certificazione accreditato dal Servizio di accreditamento svizzero SAS.		
Riconoscimento reciproco o sostituzione bilaterale	Il riconoscimento reciproco formale di parti delle norme non è possibile.		
Riconoscimento unilaterale o sostituzione unilaterale	Per il criterio B1, eduQua riconosce il SGQ degli istituti dotati di un certificato ISO valido (21001 o 9001).	Nessun riconoscimento formale di parti della norma eduQua.	Nessun riconoscimento formale di parti della norma eduQua.
Procedura di certificazione combinata	In caso di certificazione simultanea di eduQua:2021 e ISO 21001:2018 o ISO 9001:2015, una procedura di certificazione combinata è possibile e vantaggiosa in termini d'impegno. Si raccomanda il coordinamento dei cicli triennali di certificazione. Gli enti di certificazione offrono procedure di audit specifiche (ciascuna in forme diverse).		
Autovalutazione basata sui 19 criteri eduQua	Il modello per l'autovalutazione AV non è obbligatorio; La forma e gli aspetti della AV possono essere presi dagli strumenti per una norma ISO.	È possibile utilizzare l'autovalutazione di eduQua come strumento essenziale per impostare e verificare il SGQ.	È possibile utilizzare l'autovalutazione di eduQua come strumento essenziale per impostare e verificare il SGQ.
Utilizzo degli stessi documenti probatori nella verifica dei documenti	Per la parte A Direzione, B Gestione della qualità e H Valutazione e sviluppo è possibile utilizzare i documenti probatori delle due certificazioni ISO. Per le parti da D fino a G (offerte di formazione continua e processi di apprendimento) è possibile l'uso dei documenti probatori	È possibile utilizzare i documenti probatori del sistema di gestione dalla documentazione per eduQua. I documenti probatori per le offerte e i processi di apprendimento di eduQua sono utilizzabili per i requisiti ISO relativi	È possibile utilizzare i documenti probatori del sistema di gestione dalla documentazione per eduQua.

	pertinenti dalla ISO 21001.	ai servizi per le persone in formazione.	
Audit in loco	L'istituto di formazione continua può utilizzare direttive e misure specifiche per dimostrare la realizzazione e l'efficacia del SGQ o il rispetto di requisiti comparabili delle due norme.		
Tempi di audit	In caso di audit simultaneo di due sistemi di gestione integrati (vale a dire con un accordo maggiore o minore), i tempi per l'audit possono essere ridotti. Base: documento obbligatorio IAF MD 11 e regolamenti degli organismi di certificazione.		
Rapporto di certificazione	In caso di procedura di certificazione simultanea di due sistemi di gestione integrati, è possibile generare un report combinato per entrambi i certificati (IAF MD 11).		
Costi	La certificazione combinata di due sistemi di gestione porta a una riduzione dei costi. Ciò corrisponde fondamentalmente agli elementi della procedura di certificazione che possono essere utilizzati con entrambi i sistemi o alla riduzione del tempo di audit.		

Per ricevere ulteriori informazioni sugli effetti sinergici e sul procedimento concreto per le procedure di certificazione combinate, si prega di rivolgersi presso il rispettivo ente di certificazione.

Informazioni sulla norma eduQua:2021 riveduta e corretta sono disponibili sul sito web eduQua.

Zurigo, 22 Novembre 2021

Ueli Bürgi
Direttore Segretariato eduQua
Federazione svizzera per la formazione continua FSEA
ueli.buergi@alice.ch,
Tel 044 319 71 69