

eduQua:2021

# Regolamento Procedura di certificazione

# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Competenze</b>	<b>5</b>
2.1	Ente detentrica della norma	5
2.2	Servizio di accreditamento svizzero	6
2.3	Enti di certificazione accreditati	6
2.4	Auditrici e auditori degli enti di certificazione	6
2.5	Personale coinvolto degli enti di certificazione	8
<b>3</b>	<b>Procedura di certificazione</b>	<b>9</b>
3.1	Requisiti	9
3.2	Presupposti	9
3.3	Unità certificabile	10
3.4	Le fasi della procedura di certificazione	12
3.4.1	Autovalutazione del grado di adempimento dei requisiti di eduQua	12
3.4.2	Pre-audit facoltativo	14
3.4.3	Audit di certificazione	14
3.4.4	Audit intermedio	15
3.4.5	Svolgimento della prima certificazione o del rinnovo della certificazione	16
3.4.6	Svolgimento dell'audit intermedio	18
3.5	Rapporti sull'audit e decisioni di certificazione	20
3.6	Ri-certificazione	21
3.7	Sospensione della certificazione	22
3.8	Revoca della certificazione	22
3.9	Ricorsi e reclami degli istituti di formazione continua	23
<b>4</b>	<b>Trattamento dei reclami dei partecipanti e dei gruppi d'interesse</b>	<b>24</b>
<b>5</b>	<b>Investimenti e costi</b>	<b>25</b>
5.1	Scelta della procedura di certificazione e dei tipi di audit	25
5.2	Stima dell'investimento per un periodo di certificazione di tre anni	26
5.2.1	Panoramica sui tempi d'audit in base alla procedura	27
5.2.2	Direttive per il calcolo dei tempi di audit	27
5.3	Costi e spese di certificazione	28
<b>6</b>	<b>Label di qualità eduQua</b>	<b>30</b>
6.1	Utilizzo	30
6.2	Principi d'utilizzo	30
6.3	Riproduzione	30
6.4	Perdita del diritto di utilizzare il logo eduQua	31
<b>7</b>	<b>Entrata in vigore e revisione</b>	<b>32</b>
7.1	Entrata in vigore	32
7.2	Revisione	32

# 1 Introduzione

Il label eduQua è attribuito agli istituti di formazione continua che soddisfano i principi e i requisiti della norma di qualità eduQua:2021.

Con la certificazione, gli istituti di formazione continua si impegnano a valutare costantemente il rispetto di specifiche, accordi e promesse interni ed esterni a livello di organizzazione, di formazione continua e di processi di apprendimento, nonché a realizzare le potenzialità di sviluppo identificate.

Nel quadro della procedura di certificazione, gli istituti di formazione continua acquisiscono e ricevono suggerimenti e feedback sulla propria gestione della qualità. Nel corso della loro autovalutazione, analizzano attentamente i loro processi di formazione, di gestione e di comunicazione nonché le loro offerte formative e i bisogni della clientela, permettendo loro di identificare le opportunità e le possibilità del loro sviluppo interno. L'autovalutazione non deve essere un'istantanea, ma uno strumento di gestione.

Per un istituto di formazione continua certificato, il label eduQua offre vantaggi sul mercato. La certificazione ha un impatto positivo sulla qualità dell'istituto di formazione continua nel suo complesso e ne migliora la credibilità nei confronti della clientela. La certificazione è vantaggiosa anche nei confronti delle autorità. In molti cantoni, un valido sistema di gestione della qualità è un requisito indispensabile affinché gli istituti di formazione continua possano ottenere fondi pubblici. Il certificato eduQua è considerato un'adeguata e diffusa attestazione di qualità.

Gli enti di certificazione sono gli interlocutori degli istituti di formazione continua per quanto riguarda la procedura di certificazione. Essi controllano il rispetto dei principi, criteri e requisiti eduQua, l'effettiva attuazione e il continuo sviluppo attraverso l'analisi dei documenti, un audit di certificazione in loco e audit intermedi annuali. Ogni tre anni eseguono la ri-certificazione.

Il grafico seguente illustra in sintesi la procedura di certificazione:



Fig. 1 Procedura di certificazione (rappresentazione semplificata)

Il seguente regolamento illustra in dettaglio la procedura di certificazione. I termini fondamentali sono definiti nel glossario allegato al documento norma di qualità.

## 2 Competenze

### 2.1 ENTE DETENTRICE DELLA NORMA

La Federazione svizzera per la formazione continua FSEA è la detentrica del label eduQua. La Federazione gestisce il segretariato eduQua e garantisce il funzionamento del sistema. Il Comitato FSEA funge da organismo dirigenziale. Lo sviluppo di eduQua è sostenuto e co-organizzato dal gruppo d'accompagnamento.

Il Comitato FSEA, in quanto organismo direttivo, si fa carico dei compiti seguenti:

- definizione e sviluppo delle politiche perseguite in materia di qualità nella formazione continua;
- responsabilità generale per il label eduQua come normatore;
- costituzione del gruppo di accompagnamento;
- definizione della cooperazione con il Servizio di accreditamento svizzero SAS e gli enti di certificazione;
- controllo del segretariato eduQua.

Il segretariato eduQua svolge i seguenti compiti:

- tiene un registro centrale degli istituti di formazione continua certificati;
- cura le informazioni e i contenuti sul sito web della FSEA, rispettivamente di eduQua;
- fornisce informazioni generali su eduQua;
- è il punto di riferimento per i reclami;
- coordina il gruppo d'accompagnamento di eduQua;
- promuove lo scambio tra gli enti di certificazione;
- valuta regolarmente l'impatto di eduQua e continua a sviluppare la norma eduQua;
- rende pubblici i vantaggi del label eduQua e della certificazione;
- organizza corsi di formazione per auditrici ed auditori nonché per gli istituti di formazione continua e le persone interessate;
- mantiene gli scambi con gli istituti interessati, le autorità, il Servizio di accreditamento svizzero SAS e le associazioni dei consumatori.

Il gruppo d'accompagnamento eduQua è un organo consultivo del Comitato FSEA e del segretariato eduQua. Nel gruppo di accompagnamento sono rappresentati in modo paritario la Confederazione e i cantoni nonché importanti attori e attrici del settore della formazione continua. Esso svolge i compiti seguenti:

- accompagnamento dello sviluppo continuo di eduQua;
- partecipazione alla definizione dei principi e requisiti alla base della certificazione eduQua;
- raccomandazioni concernenti la struttura dei prezzi per la certificazione eduQua;
- formulazione dei requisiti per le auditrici e gli auditori.

## **2.2 SERVIZIO DI ACCREDITAMENTO SVIZZERO**

Il Servizio di accreditamento svizzero SAS, sulla base della norma di accreditamento (ISO/IEC 17021-1), riesamina la norma e la procedura di certificazione eduQua dal punto di vista normativo ed esprime l'idoneità all'accREDITAMENTO.

Il SAS verifica inoltre la conformità e la competenza degli enti di certificazione e delle auditrici e auditori dagli stessi impiegati, nonché il personale coinvolto in base alla norma ISO/IEC 17021-1. L'accREDITAMENTO riconosce ufficialmente la competenza di un ente di certificazione ad effettuare valutazioni di conformità in base a requisiti specifici (ad esempio le certificazioni eduQua).

Gli enti di certificazione accREDITATI per la certificazione della norma eduQua sono elencati sul sito internet del Servizio di accREDITAMENTO svizzero ([www.sas.ch](http://www.sas.ch)) e sul sito web della FSEA ([www.alice.ch](http://www.alice.ch)).

## **2.3 ENTI DI CERTIFICAZIONE ACCREDITATI**

L'attuazione della procedura di certificazione eduQua e l'assegnazione dei certificati sono di responsabilità degli enti di certificazione accREDITATI, i quali:

- realizzano gli audit di certificazione eduQua, gli audit intermedi e di ricertificazione;
- su richiesta dell'auditore o auditrice, decidono sul rilascio della decisione di certificazione e presentano i rapporti sugli audit;
- rilasciano il certificato eduQua agli istituti di formazione continua che soddisfano i requisiti della norma eduQua e del regolamento per la certificazione;
- controllano l'attuazione di disposizioni e indicazioni;
- trattano i ricorsi ricevuti in seguito a decisioni di certificazione;
- verificano i reclami delle persone partecipanti concernenti il rispetto dei requisiti minimi eduQua con gli istituti di formazione continua certificati.

Gli enti di certificazione devono rispettare le esigenze di imparzialità e obiettività. In base alla norma ISO/IEC 17021-1 non sono autorizzati a offrire consulenza agli istituti di formazione continua o condurre audit interni e analisi delle lacune (analisi del divario tra valori target e valori effettivi).

## **2.4 AUDITRICI E AUDITORI DEGLI ENTI DI CERTIFICAZIONE**

Le auditrici e gli auditori sono collaboratori e collaboratrici o persone incaricate di un ente di certificazione, verificano il rispetto di principi, criteri e requisiti eduQua attraverso audit di certificazione e intermedi, redigono i piani e rapporti di audit e richiedono la certificazione o

il mantenimento della certificazione presso il loro organismo di certificazione.

Le auditrici e gli auditori eduQua devono essere in grado di dimostrare le qualifiche minime nonché un'esperienza pratica rilevante che devono essere verificate e documentate dagli enti di certificazione.

Si applicano i seguenti requisiti cumulativi.

### **1. Qualifica nel settore della formazione degli adulti**

Attestato professionale federale di formatore, formatrice o responsabile di formazione con diploma federale o diploma di una scuola specializzata superiore in educazione di adulti o diploma di scuola universitaria pedagogica (come insegnante o in scienze dell'educazione, a livello terziario). È possibile riconoscere come analoghe le formazioni e le formazioni continue di settori simili.

### **2. Qualifica nel settore della direzione e dell'organizzazione**

Formazione di base o formazione continua pertinente in amministrazione aziendale, consulenza organizzativa o gestione della qualità con almeno 10 crediti ECTS (ad es. un CAS). Le formazioni di base e continua comparabili possono essere riconosciute come analoghe. In alternativa, può essere presentato un documento probatorio di qualificazione scritto, rilasciato da una terza persona, per la gestione degli istituti o per la responsabilità nell'area della garanzia e dello sviluppo della qualità.

### **3. Esperienza pratica nel campo della formazione continua**

Sono previste almeno 500 ore di esperienza pratica attestata come formatori, formatrici o come accompagnatori, accompagnatrici nell'apprendimento nel settore della formazione continua e/o di direttori, direttrici di scuole, offerte di formazione continua o corsi di formazione.

### **4. Attività attuale nel campo della formazione degli adulti**

È richiesta un'attività attuale nel campo della formazione degli adulti o della formazione continua. Tale pratica non dovrebbe essere stata svolta più di cinque anni prima dell'inizio dell'attività di audit. L'attuale riferimento alla formazione continua dovrebbe essere mantenuto attraverso misure adeguate.

### **5. Competenze come auditrici e auditori**

Per gli audit per la certificazione eduQua sono centrali le seguenti competenze specifiche e interdisciplinari:

- Comprensione delle relazioni tra gli aspetti di qualità rilevanti di un istituto di formazione continua
- Capacità di valutare in modo critico le offerte o i concetti di formazione continua
- Conoscenza delle direttive legali e delle linee guida pertinenti nel campo della formazione degli adulti e della formazione continua
- Comprensione per le preoccupazioni in materia di formazione

- nel settore dello sviluppo della qualità
- Conoscenze basilari in materia di trattamento dei rischi e delle opportunità nonché di protezione dei dati in Svizzera
  - Raccolta di informazioni attraverso un'efficace attività di interrogazione, ascolto, osservazione e valutazione di documenti, registrazioni e registrazione di dati
  - Capacità di trarre conclusioni ed essere in grado di prendere decisioni
  - Disinvoltura linguistica nella redazione dei rapporti

Quando gli enti di certificazione selezionano gli auditori e le auditrici per la procedura di certificazione specifica, gli enti sono responsabili nel garantire che auditori e auditrici siano adatti al carattere dell'istituto di formazione e alla tipologia di offerta di formazione continua.

## **2.5 PERSONALE COINVOLTO DEGLI ENTI DI CERTIFICAZIONE**

Il personale degli enti di certificazione che prendono decisioni sui tempi e sui contratti di audit nonché sulla concessione, rifiuto, mantenimento, rinnovo o limitazione dell'ambito della certificazione devono avere le seguenti competenze ed essere in grado di dimostrarle:

- Conoscenza della ISO/IEC 17021-1 e degli altri documenti IAF applicabili
- Conoscenza della certificazione e dei requisiti della norma di eduQua:2021
- Conoscenza degli aspetti rilevanti per la qualità e la gestione del rischio nel settore della formazione continua



## 3 Procedura di certificazione

### 3.1 REQUISITI

I requisiti che un istituto di formazione continua certificato eduQua deve soddisfare sono stabiliti nel documento normativo eduQua. Tali requisiti danno particolare valore al fatto che l'istituto di formazione abbia integrato istituzionalmente e culturalmente un sistema di gestione della qualità SGQ, che mostra la propria concezione della qualità, della formazione e dei processi di sviluppo della qualità. Il sistema di gestione della qualità garantisce che i processi di formazione continua e le forme di direzione e cooperazione siano costantemente riesaminati e pianificati in base alla valutazione delle attività di sviluppo.

Tale approccio consente all'istituto di formazione continua di soddisfare la richiesta di un miglioramento continuo rispettivamente dello sviluppo della qualità, stabilendo misure di sviluppo sulla base di un'analisi della qualità regolare e supportata da dati.

### 3.2 PRESUPPOSTI

Il requisito minimo per la certificazione eduQua per tutti gli istituti di formazione continua è di poter attestare già una pratica come enti di formazione.

#### **Principio**

Un certificato può essere rilasciato solo se, al momento della certificazione, si può attestare che almeno un'offerta di formazione continua è stata effettuata e valutata conformemente ai criteri.

Per la certificazione sono inoltre applicabili i seguenti requisiti:

- in caso di richiesta di certificazione, i mittenti devono essere chiaramente identificabili come persone e devono essere attribuibili a un istituto di formazione continua operante sul mercato;
- gli enti erogatori di formazione devono avere la propria sede principale in Svizzera e pertanto essere istituti di formazione svizzeri;
- gli enti erogatori di formazione stranieri possono richiedere la certificazione solo se
  - a) erogano una parte significativa dei loro servizi di formazione a clienti svizzeri, oppure
  - b) la loro offerta è già consolidata nel mercato svizzero della formazione.
- se i servizi di formazione continua di un ente di formazione continua non sono erogati in Svizzera, la verifica dell'istituto deve essere effettuata nel luogo in cui è fornita la prestazione dei servizi;
- gli enti erogatori di formazione che offrono titoli accademici sul mercato svizzero non formalmente riconosciuti in Svizzera e

che non sono accreditati come istituzione ai sensi della Legge federale sulla promozione e sul coordinamento del settore universitario svizzero (LPSU) possono aspirare a una certificazione eduQua solo se le loro detentriche e i loro detentori e la loro forma giuridica sono chiaramente riconoscibili e se il riconoscimento dei titoli e dei diplomi come pure la loro validità sul mercato del lavoro svizzero, sono trasparenti per i clienti.

### 3.3 UNITÀ CERTIFICABILE

Il label di qualità eduQua è rivolto agli istituti che operano nel campo della formazione degli adulti e della formazione continua degli adulti. La certificazione secondo la procedura eduQua è aperta, in linea di principio, a tutti gli istituti che intendono offrire formazione continua e migliorare la loro qualità. Oltre agli istituti di formazione continua sovvenzionati dallo Stato (offerenti pubblici e privati), possono essere certificati anche istituti di formazione continua orientati al mercato e i settori interni di formazione continua delle aziende.

#### **Principio**

eduQua è un certificato per istituti di formazione continua, non per singole offerte di formazione o persone. Ogni istituto di formazione continua è considerato un'unità di certificazione.

Per gli istituti di formazione continua di grandi dimensioni, nel caso concreto, può risultare necessario definire singoli reparti o siti come unità di certificazione separate:

- se in sedi o reparti diversi vi sono gestioni aziendali indipendenti e vari cicli dirigenziali e di valutazione;
- se l'istituto nel suo complesso non è certificato;
- quando le forme organizzative sono diverse, ad esempio a causa di strutture dirigenziali e decisionali decentrate;
- se si utilizza un proprio sistema di gestione della qualità, diverso dal sistema di gestione dell'istituto nel suo complesso, ad esempio a causa di sistemi di valutazione decentrati;
- se si sviluppano, attuano e valutano le proprie offerte di formazione in diversi siti o reparti.

Nel caso di istituti di formazione continua che dispongono di strutture dirigenziali e di valutazione centralizzate e siti di formazione decentrati e parzialmente autonomi (ad esempio organizzazioni in franchising), l'ente di certificazione può stabilire se sia possibile applicare una procedura di certificazione semplificata, ovvero una cosiddetta certificazione multisito in base al Mandatory Document MD 1 dell'International Accreditation Forum IAF, invece della certificazione individuale di ciascun sito.

D'altra parte, gli istituti di formazione continua che dispongono di un sistema di gestione centralizzata e diversi siti di formazione fisici o virtuali privi di una propria autonomia, generalmente non sono considerati organizzazioni multisito, ma piuttosto organizzazioni con un

elevato livello di complessità (cfr. capitolo 5.2.2).

La decisione di certificare un istituto di formazione continua nel suo complesso o secondo la procedura multisito o di richiedere la certificazione separata per singoli reparti spetta all'ente di certificazione. Esso deve conformarsi alle disposizioni applicabili in materia di accreditamento. In casi complessi, al fine di prendere una decisione, è possibile consultare il segretariato eduQua.

Come società individuali possono essere riconosciute e certificate da eduQua:

- coloro che offrono servizi di formazione sul mercato;
- coloro che conteggiano l'AVS e sono riconosciuti come lavoratrici et lavoratori indipendenti dall'AVS.

L'iscrizione al registro di commercio non è un criterio determinante per la certificazione eduQua, lo è invece l'indipendenza comprovata nonché l'offerta formativa. Non si considerano attività di formazione continua le sole attività di consulenza o di assistenza senza contenuto formativo. La decisione di certificare una società individuale in base a eduQua spetta agli enti di certificazione i quali terranno conto dei criteri sopra indicati.

### 3.4 LE FASI DELLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

La figura seguente mostra le fasi del ciclo di tre anni della procedura di certificazione e di mantenimento.

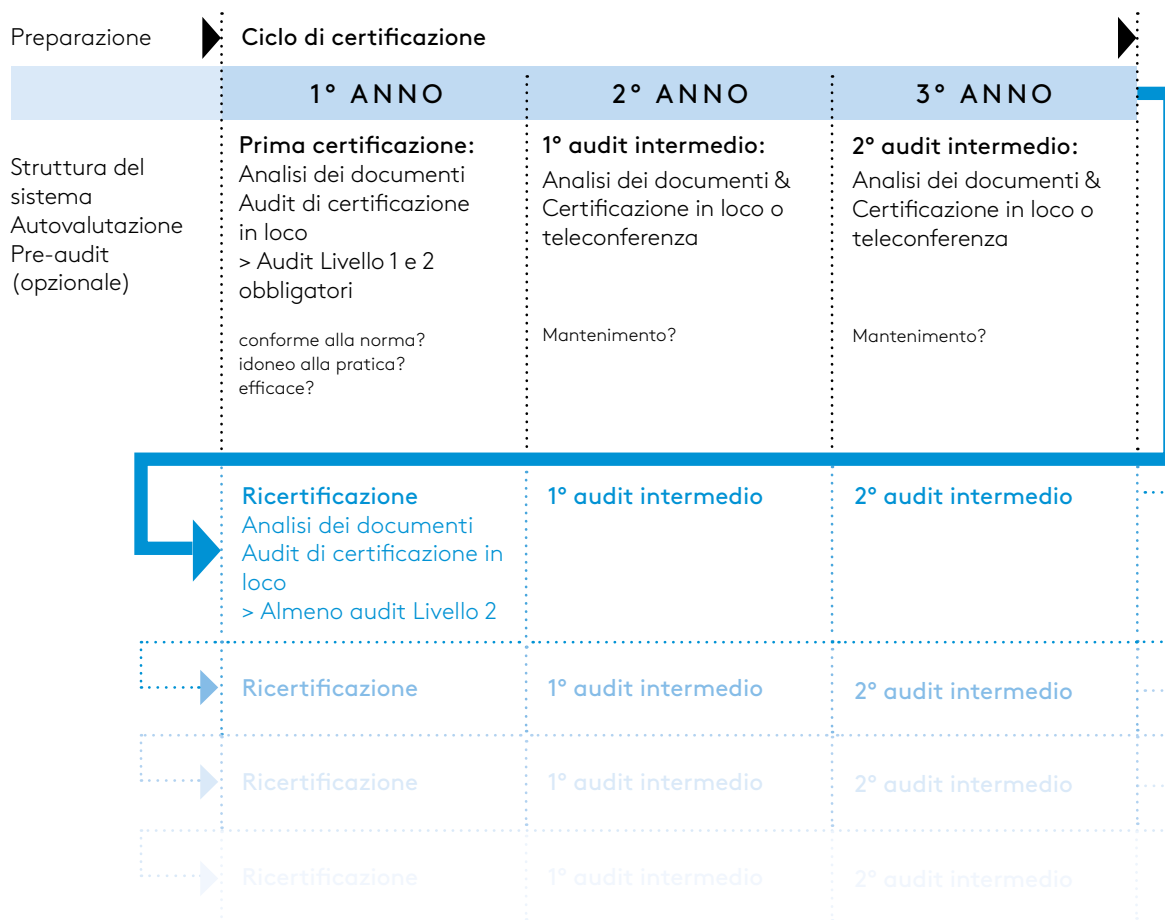


Fig. 2:  
Ciclo di tre anni: procedura di certificazione e mantenimento

Di seguito sono illustrate le tipologie di audit e gli elementi della procedura di certificazione.

#### 3.4.1 Autovalutazione del grado di adempimento dei requisiti di eduQua

L'autovalutazione è volta a dimostrare, misurare e valutare, nel quadro della gestione e della verifica delle attività, il livello di adempimento dei criteri e dei requisiti di eduQua, nonché delle proprie pretese e promesse di qualità. L'autovalutazione dovrebbe basarsi su cifre, dati e fatti, nonché su esperienze e valutazioni sistematiche.

In questo senso, l'autovalutazione deve essere intesa come l'immagine che l'istituto ha di se e come uno strumento di gestione. L'autovalutazione rientra nei documenti di base per gli audit di certificazione e intermedi eduQua. Nel quadro degli audit, gli istituti di formazione continua ricevono dagli auditori e dalle auditrici un'immagine esterna del grado di

adempimento dei principi e dei requisiti eduQua.

Lo strumento autovalutazione è orientato ai principi, ai criteri e ai requisiti eduQua. Ciascun principio comprende uno o più criteri eduQua, ciascuno dei quali dovrà essere completato con i propri requisiti di qualità e indicatori.

L'autovalutazione è strutturata come segue:

CRITERIO EDUQUA ASPETTATIVE PROPRIE DI QUALITÀ / OBIETTIVI	INDICATORI/ PARAMETRI DATI, INFORMAZIONI, FONTI, STRUMENTI	VALORI AUSPICATI/ VALORI IDEALI, BASE DELLA VALUTAZIONE	VALORI EFFETTIVI, VALUTAZIONE E GIUDIZIO, BILANCIO PUNTI FORTI-DEBOLI	GRADO DI ADEMPIMENTO	MISURE CORRETTIVE, DI MIGLIORAMENTO E DI SVILUPPO
A1					
A2					
A3					
A4					
A5					
A6					
B1					
C1					
C2					
D1					
D2					
E1					
E2					
F1					
G1					
G2					
H1					
H2					
H3					

Tabella 1:  
Struttura dell'autovalutazione eduQua

Gli istituti di formazione continua sono liberi di utilizzare lo strumento autovalutazione fornito da eduQua o di utilizzare i propri strumenti (già esistenti) per la valutazione e la gestione della qualità. Questi devono fornire informazioni basate sui dati relativi al grado di adempimento dei principi, dei criteri e dei requisiti eduQua e quali, in base all'analisi della qualità, sono le misure di sviluppo previste per il periodo successivo.

### 3.4.2 Pre-audit facoltativo

Prima del vero e proprio audit di certificazione, esiste la possibilità di effettuare un pre-audit facoltativo. Questo è svolto ed accreditato dall'ente di certificazione o da un centro specialistico esterno in loco o sotto forma di verifica documentale. Un pre-audit verifica il grado di conformità dell'istituto di formazione continua con i requisiti eduQua e identifica le possibili lacune. L'istituto di formazione continua può così valutare meglio l'idoneità con la certificazione e le misure correttive necessarie. Il pre-audit non deve includere alcuna attività di consulenza.

### 3.4.3 Audit di certificazione

Una volta effettuata la rispettiva preparazione e autovalutazione, un istituto di formazione continua può rivolgersi a un ente di certificazione accreditato per la certificazione iniziale. Gli enti di certificazione accreditati per la certificazione della norma eduQua sono elencati sul sito internet del Servizio di accreditamento svizzero ([www.sas.ch](http://www.sas.ch)) e sul sito web della FSEA ([www.alice.ch](http://www.alice.ch)).

L'audit di certificazione è composto da due parti:

- **Audit Livello 1 (Analisi dei documenti)**  
Controllo della conformità per valutare il rispetto della norma del sistema di gestione della qualità. Per le organizzazioni complesse, l'analisi può essere effettuata anche in loco;
- **Audit Livello 2 (Audit di certificazione in loco)**  
Controllo dell'idoneità e dell'efficacia per valutare l'attuazione pratica e l'efficacia del sistema di gestione della qualità.

Prima dell'audit di certificazione in loco (audit Livello 2), l'auditrice o l'auditore responsabile elabora un piano di audit dettagliato contenente informazioni su orari e luoghi, criteri e contenuti dell'audit e sugli interlocutori e sulle interlocutrici. Immediatamente dopo l'audit, l'istituto di formazione continua sarà informato del risultato dell'audit, dei rischi e sulle eventuali anomalie (non conformità) o su eventuali audit successivi necessari. Il risultato dell'audit è riportato in un rapporto di audit, rilasciato dall'ente di certificazione e comunicato tempestivamente all'istituto (generalmente entro 14 giorni).

Con il completamento con successo della procedura di certificazione, l'istituto di formazione continua riceve il certificato eduQua dall'ente

di certificazione. Il certificato è valido per tre anni, a condizione che i due audit intermedi abbiano esito positivo. Al termine dei tre anni, occorre procedere a la ricertificazione analoga alla prima certificazione. Col rinnovo del certificato inizia un nuovo ciclo di certificazione.

In linea di principio, non è richiesto alcun audit di Livello 1 per la ricertificazione, a condizione che non vi siano cambiamenti significativi nell'offerta dell'istituto di formazione continua, nel sistema di gestione della qualità o nelle condizioni quadro.

#### **3.4.4 Audit intermedio**

Per mantenere la certificazione triennale, l'ente di certificazione esegue due audit intermedi. In tale contesto vengono esaminate le indicazioni relative all'ulteriore sviluppo emerse nel corso dell'audit di certificazione e le condizioni per il mantenimento del certificato. Il primo audit intermedio successivo alla certificazione iniziale (data della decisione di certificazione) si svolge entro 12 mesi dall'audit di certificazione, il secondo audit intermedio entro 9-15 mesi dal primo audit intermedio. Dopo la ricertificazione, è necessario effettuare un audit intermedio ogni anno civile.

Al termine di ogni audit, l'auditore redige un rapporto d'audit che presenta le non conformità rispetto ai principi, ai criteri e ai requisiti eduQua, chiede all'ente di certificazione la certificazione o il mantenimento oppure ancora la sospensione della certificazione. Il rapporto contiene anche eventuali suggerimenti e raccomandazioni.

Di seguito vengono illustrati in dettaglio gli argomenti e le fasi degli audit.

### 3.4.5 Svolgimento della prima certificazione o del rinnovo della certificazione

#### ISTITUTO DI FORMAZIONE CONTINUA

##### 1. Presa di contatto

- Presa di contatto con l'ente di certificazione desiderato
- Invio delle seguenti informazioni:
  - campo d'applicazione della certificazione;
  - luoghi di formazione;
  - panoramica delle offerte formative;
  - obblighi legali;
  - forma sociale;
  - contatti;
  - numero collaboratori;
  - lezioni x partecipanti all'anno;
  - opuscoli dell'istituto/sito web.

##### 3. Mandato all'ente di certificazione

- Esaminare e firmare il contratto
- Rinvio del contratto firmato

##### 5. Preparazione

- Preparazione dell'autovalutazione
- Compilare e inviare la documentazione richiesta (via elettronica o cartacea) conforme all'elenco presente nel documento norma di qualità eduQua:2021
- Esaminare e confermare il piano di audit

#### ENTE DI CERTIFICAZIONE

##### 2. Offerta/Contratto

- Consulto con l'istituto di formazione continua per preparare un'offerta
- Conformità con il campo di applicazione
- Chiarimento dell'unità certificabile/delle unità certificabili
- Definizione della procedura di certificazione:
  - A: inferiore a 25'000 lezioni x partecipanti all'anno
  - B: tra 25'000 e 100'000 lezioni x partecipanti all'anno
  - C: superiore a 100'000 lezioni x partecipanti all'anno
- Chiarimento della necessità di un pre-audit preliminare facoltativo
- Invio dell'offerta o del contratto
- Scelta dell'auditrice o dell'auditore

##### 4. Consulto con l'istituto di formazione continua

- Definizione della data di consegna della documentazione
- Appuntamento per l'audit in loco
- Invio del piano di audit (progetto)

##### 6. Analisi dei documenti (audit Livello 1)

- Analisi della documentazione ricevuta e delle informazioni relative:
  - alla completezza;
  - alla conformità con la norma di qualità eduQua:2021 (verifica della conformità);
  - agli obblighi legali;
  - all'idoneità alla certificazione.

L'analisi, per le organizzazioni complesse, può essere svolta anche in loco.

- Feedback concernente l'analisi e, se necessario, richiesta di informazioni supplementari
- Definire gli aspetti da approfondire nel corso dell'audit in loco
- Conferma o correzione del piano di audit

Per la ricertificazione un audit di Livello 1 non è obbligatorio (cfr. „3.4.3 Audit di certificazione“)



**7. Svolgimento, aspetti e metodi dell'audit in loco (audit Livello 2)**

- Nell'ambito del colloquio di apertura si tematizzano e chiariscono questi aspetti:
  - conferma dell'ambito di validità del certificato e dell'audit;
  - tempistica e contenuto del calendario audit e del processo audit;
  - informazioni sulla classificazione delle constatazioni e dei feedback (punti di forza, raccomandazioni, indicazioni, non conformità minori e sostanziali);
  - menzione della riservatezza.
- Lo svolgimento dell'audit, in conformità al piano audit, si basa sui seguenti metodi di audit:
  - monitoraggio delle attività (ad es. svolgimento delle lezioni);
  - interviste con personale dirigenziale, collaboratori, collaboratrici e persone partecipanti ad eventi di formazione;
  - ispezione delle prove effettuate in base ai requisiti di eduQua:2021 (ad es. curricula, certificati di qualifica dei collaboratori e delle collaboratrici, verbali di valutazione);
  - analisi dei dati (ad es. indagini sul controllo della qualità, risultati della valutazione);
  - visita all'infrastruttura e dell'ambiente di apprendimento.
- Questi metodi di audit consentono all'auditrice o all'auditore di:
  - raccogliere informazioni e prove sulla valutazione della conformità del sistema di gestione della qualità SGQ rispetto ai principi, criteri e requisiti della norma di qualità eduQua:2021;
  - valutare quanto sia radicato culturalmente e istituzionalmente il sistema di gestione della qualità;
  - valutare l'efficacia della gestione della valutazione e della qualità a livello di organizzazione, offerte di formazione continua e processi di apprendimento;
  - valutare l'adempimento degli obblighi legali;
  - valutare la praticità e l'efficacia del SGQ nel suo complesso.
- Nel colloquio finale si tematizzano i seguenti punti:
  - comunicazione e motivazione del risultato dell'audit (punti di forza, potenziali di miglioramento, indicazioni e non conformità);
  - notifica della domanda all'ente di certificazione;
  - chiarimento di questioni e incoerenze;
  - comunicazione dei termini per la correzione di eventuali anomalie (o non conformità) e modalità e natura del successivo riesame.

**9. Rielaborazione/Seguito**

- Controllo del rapporto sull'audit (il rapporto corrisponde ai punti discussi)
- Possibilità di ricorso in caso di incoerenza
- Pianificare l'attuazione delle azioni correttive e di ottimizzazione corrispondenti
- Inviare i documenti delle azioni correttive intraprese all'ente di certificazione o all'auditrice o auditore entro il termine stabilito

**8. Rielaborazione/Seguito**

- Redazione del rapporto sull'audit con richiesta all'ente di certificazione
- Rilascio del rapporto d'audit inclusa la decisione di certificazione
- Emettere e inviare il certificato
- Notifica della certificazione al segretariato eduQua

**10. Monitorare e pianificare**

- Monitoraggio delle azioni correttive stabilite
- Pianificare il successivo audit

Tabella 2:

Svolgimento della prima certificazione o del rinnovo della certificazione

### 3.4.6 Svolgimento dell'audit intermedio

#### ISTITUTO DI FORMAZIONE CONTINUA

##### 2. Preparazione

- Raccogliere e inviare le documentazioni richieste (via elettronica o cartacea):
  - autovalutazione basata sui dati e aggiornata, inclusa la valutazione del livello di adempimento dei criteri e requisiti eduQua;
  - informazioni sui cambiamenti importanti all'interno dell'istituto di formazione continua;
  - informazioni sulle modifiche della propria offerta di formazione;
  - informazioni sullo sviluppo delle lezioni x partecipanti;
  - attestazioni di esecuzione di eventuali interventi correttivi;
  - informazioni sulla gestione con indicazioni dal rapporto di certificazione o di audit;
  - informazioni sulle proprie iniziative di qualità (progetti, valutazioni, correzioni);
    - documenti probatori relativi ai singoli punti.
- Esaminare e confermare il piano di audit

#### ENTE DI CERTIFICAZIONE

##### 1. Presa di contatto con l'istituto di formazione continua

- Definire la data di consegna della documentazione e l'appuntamento per l'audit in loco, rispettivamente la teleconferenza\* (conforme alla procedura di certificazione A, B o C)
- Definire il piano di audit per l'audit in loco o per le tematiche della teleconferenza\*

##### 3. Preparazione

- Analisi della documentazione ricevuta e delle informazioni
- Definire gli aspetti che vengono approfonditi durante l'audit in loco o nel corso della teleconferenza\*

##### 4. Svolgimento dell'audit in loco, rispettivamente della teleconferenza\*

- Questioni relative alla gestione della qualità dell'istituzione di formazione continua
  - Come funzionano il controlling e la gestione della qualità dell'istituto di formazione continua? I cicli di controllo della qualità sono efficaci ed è possibile comprenderli con l'autovalutazione in base ai dati?
  - Dall'autovalutazione è visibile quanto siano stati soddisfatti i principi, criteri e requisiti eduQua?
  - Sono state messe in atto misure correttive e di miglioramento sulla base delle non conformità individuate?
- Questioni relative ai cambiamenti importanti in seno all'istituto di formazione continua
  - Si sono verificati cambiamenti organizzativi in seno all'istituto di formazione continua che hanno avuto un impatto sul sistema GQ o sull'ambito di validità del certificato?
  - Vi sono stati cambiamenti concernenti le competenze e le responsabilità?
- Questioni relative ai cambiamenti nelle offerte di formazione continua
  - In seguito alle conclusioni e all'analisi delle esigenze interne, quali modifiche sono state apportate alle offerte di formazione?
  - Le offerte di formazione continua nuove o modificate soddisfano i requisiti eduQua, nonché i propri livelli e promesse qualitativi?
  - Come è cambiato il numero delle lezioni x partecipanti nel periodo di riferimento?
- Questioni relative ai propri progetti sullo sviluppo della qualità
  - Quali sono i propri progetti di qualità avviati e realizzati dall'istituto di formazione continua?
  - Qual'è l'effetto ottenuto?
- Questione relativa alla correzione delle non conformità e l'adozione di misure correttive
  - Eventuali non conformità sono state elaborate in modo verificabile e risolte in modo duraturo ed efficace?
- Questione sulla gestione di suggerimenti/raccomandazioni
  - In che modo l'istituto di formazione continua ha attuato indicazioni o raccomandazioni dell'ente di certificazione, rispettivamente ha previsto l'attuazione?

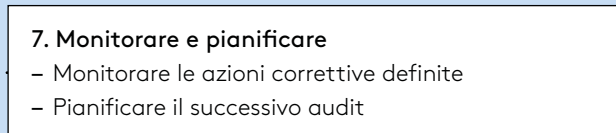
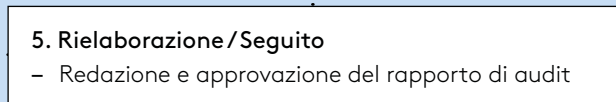
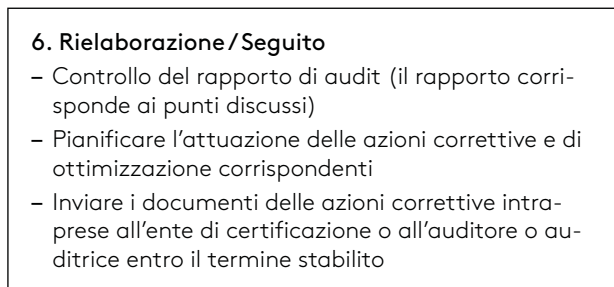


Tabella 3:  
Svolgimento dell'audit intermedio

\*Note sulle teleconferenze

Considerando il progresso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione gli enti di certificazione sono autorizzati a svolgere «procedure di audit informatizzate», come previsto dalla norma di accreditamento ISO 17021-1 e dal documento complementare IAF MD 4, al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del processo di audit e di promuoverne e preservarne l'integrità.

Tali «procedure di audit informatizzate» possono comprendere, ad esempio:

- teleconferenze;
- comunicazione interattiva basata sul web;
- accesso remoto elettronico alla documentazione del sistema di gestione e/o ai processi del sistema di gestione;
- visita web-assistita di offerte di apprendimento online.

### 3.5 RAPPORTI SULL'AUDIT E DECISIONI DI CERTIFICAZIONE

Nel rapporto sull'audit, il revisore dell'ente di certificazione esprime il grado di conformità dell'istituto di formazione continua con i principi, criteri e requisiti eduQua. Per farlo, si basa sulla valutazione seguente:

LIVELLI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	RAPPORTO DI AUDIT	DECISIONE DI CERTIFICAZIONE
<p><b>Sistema di qualità ben sviluppato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I principi, criteri e requisiti eduQua sono soddisfatti.</li> <li>- Il SGQ è culturalmente e istituzionalmente ancorato ed efficace.</li> </ul>	<p>Non vi sono differenze rispetto ai principi, criteri e requisiti della norma di qualità eduQua:2021.</p>	<p>Il rapporto di audit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fa dichiarazioni sui punti di forza dell'istituto di formazione continua e sul grado di adempimento dei criteri e delle esigenze eduQua;</li> <li>- può contenere indicazioni sui rischi e formulare raccomandazioni per l'ulteriore sviluppo.</li> </ul>	<p>Il certificato eduQua risp. il mantenimento della certificazione possono essere richiesti dall'auditrice, dall'auditore presso l'ente di certificazione.</p>
<p><b>Sistema di qualità funzionante parzialmente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli 8 principi eduQua e la maggior parte dei 19 criteri eduQua e dei requisiti sono soddisfatti.</li> <li>- Il SGQ è ormai consolidato, ma presenta ancora lacune isolate in termini di attuazione e di impatto.</li> </ul>	<p>Sono state individuate solo poche non conformità minori (Minor) correggibili in breve tempo*.</p>	<p>Il rapporto di audit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fa dichiarazioni sui punti di forza dell'istituto di formazione continua;</li> <li>- fa dichiarazioni su non conformità;</li> <li>- fornisce indicazioni relative ai rischi;</li> <li>- formula eventualmente raccomandazioni adatte all'ulteriore sviluppo.</li> </ul>	<p>L'assegnazione di certificati eduQua da parte degli enti di certificazione avviene dopo che l'auditrice, l'auditore ha approvato l'analisi e la pianificazione sulla gestione delle non conformità. La correzione delle non conformità si controlla di solito durante il successivo audit ordinario*.</p>
<p><b>Sistema di qualità poco sviluppato</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Non vengono soddisfatti uno o più degli 8 principi eduQua e alcuni dei 19 criteri e dei requisiti eduQua.</li> <li>- Il SGQ è solo in fase di sviluppo e presenta ancora notevoli lacune nell'attuazione pratica e nell'impatto.</li> </ul>	<p>Ci sono molte non conformità minori (Minor) e/o sostanziali (Major) che mostrano come il SGQ sia poco maturo e non ancora funzionante o solo parzialmente funzionante*.</p>	<p>Il rapporto di audit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fa dichiarazioni sui punti di forza dell'istituto di formazione continua;</li> <li>- fa dichiarazioni sulle non conformità minori (Minor);</li> <li>- fa dichiarazioni sulle non conformità sostanziali (Major);</li> <li>- contiene indicazioni sui rischi e formula raccomandazioni per l'ulteriore sviluppo.</li> </ul>	<p>Il certificato eduQua non può essere richiesto o confermato dall'auditrice, dall'auditore. L'audit deve essere ripetuto dopo la correzione delle non conformità e l'elaborazione delle misure correttive. Ciò significa che viene eseguito un audit successivo**.</p>

\* base ISO/IEC 17021-1 e procedure delle enti di certificazione.

\*\* questi costi aggiuntivi possono essere addebitati ulteriormente dall'ente di certificazione.

Tabella 4:  
Rapporti d'audit e decisioni di certificazione

Osservazioni concernenti le conseguenze delle raccomandazioni, avvisi e non conformità contenute nei rapporti di audit.

### **Raccomandazioni**

Le raccomandazioni sono intese a creare valore aggiunto o benefici per l'istituto di formazione continua e non costituiscono differenze o carenze relative alla soddisfazione degli obiettivi eduQua. Spetta all'istituto di formazione continua decidere se implementarle. Se non vengono implementate, non avrà conseguenze per l'ottenimento della certificazione.

### **Indicazioni**

Le indicazioni illustrano le potenzialità di sviluppo e i rischi. La loro rilevanza deve essere verificata e servire a un continuo ulteriore sviluppo. Il trattamento delle indicazioni da parte dell'istituto di formazione continua sarà controllato al prossimo audit (audit intermedio o ri-certificazione).

### **Anomalie o non conformità minori (Minor)**

Nel caso in cui si riscontrino le seguenti non conformità minori la certificazione può essere rilasciata, non appena il piano di analisi e l'elaborazione efficace da parte dell'istituto di formazione è disponibile e approvato:

- esistono singole, poche lacune nell'organizzazione e nell'integrazione del SGQ;
- le regole di valutazione e sviluppo sono state integrate, ma sono ancora troppo poco efficaci.

Il trattamento efficace delle non conformità minori e delle misure e delle relative correzioni è generalmente oggetto di revisione nel quadro del prossimo audit.

### **Anomalie o non conformità sostanziali (Major)**

In caso di non conformità sostanziali non è possibile rilasciare una certificazione, e dopo aver eliminato le non conformità è necessario eseguire un audit successivo:

- l'organizzazione, l'integrazione e la messa in pratica del sistema di gestione della qualità si trovano in uno stato di carenza e sono inadeguate;
- i cicli di regolazione della valutazione e dello sviluppo non sono presenti o non sono efficaci.

## **3.6 RICERTIFICAZIONE**

Per il rinnovo, senza interruzioni, del certificato dopo tre anni è necessario un audit di ricertificazione che deve essere svolto interamente prima della scadenza del certificato (inclusa la decisione in merito alla certificazione).

La procedura per la ricertificazione è sostanzialmente uguale a quella per una prima certificazione, tuttavia, un audit di Livello 1 non è obbli-

gatorio (cfr. "3.4.3 Audit di certificazione" ). Svolgere la ricertificazione per tempo e con successo conduce al rinnovo del certificato.

Se non fosse possibile svolgere l'audit di ricertificazione prima della scadenza del certificato, la validità della certificazione non può essere estesa. Tuttavia, nel caso in cui l'audit di ricertificazione può essere svolto entro sei mesi dalla scadenza del certificato (inclusa la decisione in merito alla certificazione), la certificazione può essere ripristinata. Viene quindi rilasciato un nuovo certificato con un nuovo ciclo di certificazione. In caso contrario, è richiesto almeno un audit di Livello 2 (audit in loco). La data del certificato è in riferimento alla decisione di certificazione. La durata del certificato, invece è relativa al ciclo di certificazione precedente ed è abbreviata.

### **3.7      SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

La certificazione può essere sospesa per un massimo di tre mesi se:

- il sistema di gestione della qualità certificato non soddisfa i principi, i criteri e i requisiti eduQua in modo persistente o grave;
- l'istituto certificato non rispetta i termini stabiliti per lo svolgimento degli audit richiesti;
- il certificato o il logo eduQua sono utilizzati in modo non conforme;
- esistono prove che l'istituto di formazione continua non soddisfa più i requisiti legali o normativi relativi al sistema di gestione della qualità certificato;
- l'istituto certificato non adempie gli accordi contrattuali con l'ente di certificazione;
- l'istituto di formazione continua sospende temporaneamente le sue attività e/o richiede la sospensione temporanea su base volontaria.

L'ente di certificazione informa l'istituto di formazione continua sulla durata della sospensione, sulle misure correttive necessarie e sulla verifica. Il certificato eduQua non è valido durante la sospensione e l'istituto di formazione continua perde il diritto di utilizzare il logo eduQua.

Il segretariato eduQua è informato della sospensione dall'ente di certificazione.

#### **Recupero del certificato**

Se le condizioni previste sono soddisfatte entro il termine stabilito, la sospensione è abrogata e il certificato è recuperato.

### **3.8      REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

La certificazione può essere revocata in modo permanente se:

- i motivi della sospensione non sono stati risolti entro i termini stabiliti o le misure correttive necessarie non sono state attuate;
- nel sistema di gestione della qualità vengono individuate carenze persistenti o gravi e la sospensione non è considerata come una misura appropriata.

La revoca del certificato è notificata al segretariato eduQua dall'ente di certificazione.

Una volta revocato il certificato, è generalmente possibile avviare una nuova procedura di certificazione. È necessario svolgere un audit in modo analogo alla prima certificazione.

### **3.9      RICORSI E RECLAMI DEGLI ISTITUTI DI FORMAZIONE CONTINUA**

In caso di una decisione di certificazione negativa, di sospensione e di revoca del certificato, l'istituto di formazione continua ha la possibilità di inoltrare un ricorso. La procedura di ricorso è stabilita nel regolamento dell'ente di certificazione.

L'istituto di formazione continua ha anche la possibilità di inoltrare un reclamo all'ente di certificazione relativo alla procedura di certificazione. La procedura per i reclami è descritta nel regolamento dell'ente di certificazione.

## 4 Trattamento dei reclami dei partecipanti e dei gruppi d'interesse

Se le persone partecipanti o altri gruppi d'interesse degli istituti di formazione continua certificati eduQua inoltrano un reclamo al segretariato eduQua, si procede come segue:

- Quando il segretariato eduQua riceve il reclamo, chiarisce fino a che punto il reclamo sia motivato o rilevante per eduQua. Il motivo del reclamo deve essere formulato per iscritto e adeguatamente documentato, deve riguardare principi, criteri o requisiti eduQua specifici. Se, dal punto di vista del segretariato, il reclamo non è motivato e pertinente, viene comunicato alla persona o all'organizzazione ricorrente e non vengono adottate ulteriori misure.
- Se è stato presentato un reclamo motivato e pertinente relativo eduQua, con una richiesta concreta, questo e la risposta del segretariato sono inoltrate all'ente di certificazione. La persona interessata o le persone interessate devono dichiarare per iscritto il loro assenso all'inoltro del reclamo all'ente di certificazione. Le generalità delle persone che inoltrano un reclamo non sono trasmesse all'ente di formazione continua.
- L'ente di certificazione chiarisce per iscritto la situazione con l'istituto di formazione continua interessata e, nel corso del successivo audit in loco o del successivo audit intermedio, riesamina nuovamente i fatti, l'analisi e l'impatto delle misure correttive avviate. I costi di qualsiasi azione supplementare sono a carico dell'istituto certificato. L'ente di certificazione non tiene alcuna corrispondenza con le persone che inoltrano il reclamo in merito alle sue azioni e ai risultati tratti da esse. L'ente di certificazione informa il segretariato eduQua quando la procedura si è conclusa.



## 5 Investimenti e costi

### 5.1 SCELTA DELLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE E DEI TIPI DI AUDIT

La scelta della procedura adottata dipende dalla grandezza dell'istituto di formazione continua. Il fattore determinante per la scelta della procedura è il numero di lezioni x partecipanti effettuate ogni anno. La tabella seguente indica la procedura e i tipi di audit da applicare.

ENTITÀ DELLE PRESTAZIONI DELL'ISTITUTO DI FORMAZIONE CONTINUA	PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE	TIPI DI AUDIT E SCADENZE
Meno di 25'000 lezioni x partecipanti	Procedura A	<ul style="list-style-type: none"><li>- Audit di certificazione/ricertificazione in loco</li><li>- Primo audit intermedio basato su documenti, compresa teleconferenza, entro 12 mesi dal primo audit di certificazione o una volta per anno civile dalla prima ricertificazione</li><li>- Secondo audit intermedio basato su documenti, compresa teleconferenza, entro 9-15 mesi dal primo audit intermedio o una volta per anno civile a partire dalla prima ricertificazione</li></ul>
da 25'000 lezioni x partecipanti a 100'000 lezioni x partecipanti	Procedura B	<ul style="list-style-type: none"><li>- Audit di certificazione/ricertificazione in loco</li><li>- Primo audit intermedio in loco entro 12 mesi dal primo audit di certificazione o una volta per anno civile dalla prima ricertificazione</li><li>- Secondo audit intermedio basato su documenti, compresa teleconferenza, entro 9-15 mesi dal primo audit intermedio o una volta per anno civile a partire dalla prima ricertificazione</li></ul>
oltre 100'000 lezioni x partecipanti	Procedura C	<ul style="list-style-type: none"><li>- Audit di certificazione/ricertificazione in loco</li><li>- Primo audit intermedio in loco entro 12 mesi dal primo audit di certificazione o una volta per anno civile dalla prima ricertificazione</li><li>- Secondo audit intermedio in loco entro 9-15 mesi dal primo audit intermedio o una volta per anno civile a partire dalla prima ricertificazione</li></ul>

Tabella 5:  
Scelta della procedura di certificazione,  
tipi di audit e scadenze

### **Principio per il calcolo del numero di lezioni x partecipanti**

Come base di calcolo si utilizza la media delle lezioni x partecipanti degli ultimi 3 anni, se applicabile. Ciò include le ore a contatto, in presenza fisica oppure online, con l'accompagnamento sincrono di formatrici e formatori o accompagnatori e accompagnatrici nell'apprendimento, nonché l'autoapprendimento guidato ed assegnato. L'autoapprendimento individuale indicato nell'offerta formativa deve essere conteggiato almeno al 50%. Una lezione corrisponde a un'ora, ovvero 60 minuti inclusi 10 minuti di intervallo.

Esempi di calcolo sono contenuti nel documento «Guida».

## **5.2 STIMA DELL'INVESTIMENTO PER UN PERIODO DI CERTIFICAZIONE DI TRE ANNI**

L'investimento per l'audit è inteso come il tempo necessario per sottoporre all'audit un istituto di formazione continua. Le direttive si basano sulla norma internazionale di accreditamento ISO/IEC 17021-1 e sui documenti complementari IAF MD 1 (audit di siti multipli), IAF MD 4 (audit in remoto), e IAF MD 5 (valutazione dell'investimento per audit) nonché IAF MD 11 (audit dei sistemi di gestione integrati).

L'investimento per l'audit di certificazione e gli audit intermedi dipende dalle dimensioni dell'istituto, determinate sulla base del numero di lezioni x partecipanti all'anno, e dalla sua complessità, soprattutto in relazione al numero e alla tipologia di sedi e alla varietà di offerte di formazione continua.

### **Principio**

Indipendentemente dalle direttive superiori internazionali, i tempi di audit pianificati ed effettivi dovrebbero essere sufficienti per effettuare un audit completo ed efficace del sistema di gestione della qualità.

## 5.2.1 Panoramica sui tempi d'audit in base alla procedura

Il seguente schema fornisce una panoramica di massima delle attività e dei tempi di riferimento per l'audit in giorni durante un periodo di certificazione di tre anni, graduati secondo la procedura di certificazione.

	Prima certificazione			Ricertificazione
	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	
	<b>Audit di certificazione</b> Tutti i requisiti eduQua	<b>1° audit intermedio</b> Cambiamenti Non conformità & suggerimenti Processo di miglioramento continuo	<b>2° audit intermedio</b> Cambiamenti Non conformità & suggerimenti Processo di miglioramento continuo	<b>Audit di ricertificazione</b> Analogo alla prima certificazione
<b>Procedura A</b> <b>&lt; 25 000 lezioni x partecipanti</b>	Analisi dei documenti Audit in loco ≈ 1,25 giorni incl. rapporto	Analisi dei documenti Teleconferenza ≈ 0,75 giorni incl. rapporto	Analisi dei documenti Teleconferenza ≈ 0,75 giorni incl. rapporto	
<b>Procedura B</b> <b>&gt; 25 000 a &lt; 100 000 lezioni x partecipanti</b>	Analisi dei documenti Audit in loco ≈ 1,50 giorni incl. rapporto	Analisi dei documenti Audit in loco ≈ 1,00 giorni incl. rapporto	Analisi dei documenti Teleconferenza ≈ 0,75 giorni incl. rapporto	
<b>Procedura C</b> <b>&gt; 100 000 lezioni x partecipanti</b>	Analisi dei documenti Audit in loco ≈ 1,75 giorni incl. rapporto	Analisi dei documenti Audit in loco ≈ 1,00 giorni incl. rapporto	Analisi dei documenti Audit in loco ≈ 1,00 giorni incl. rapporto	

Fig. 3:  
Procedure di certificazione  
e investimento

## 5.2.2 Direttive per il calcolo dei tempi di audit

In questo documento parliamo di diversi gradi di complessità per la certificazione. Per gli istituti di formazione continua con maggiore complessità, il tempo necessario per gli audit di certificazione e gli audit intermedi sarà di regola superiore ai tempi di audit di riferimento e può, di conseguenza, essere adeguato verso l'alto.

I seguenti criteri servono come aiuto per valutare la maggiore complessità.

	<b>CRITERI CHE DEFINISCONO MAGGIORE COMPLESSITÀ</b>
<b>Istituto di formazione continua</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diversi siti di formazione in varie regioni</li><li>- Attività in diverse regioni linguistiche della Svizzera</li><li>- Molti docenti, svariate categorie</li><li>- Sviluppo proprio di offerte di formazione continua</li><li>- Molti requisiti legali e amministrativi</li></ul>
<b>Offerte di formazione continua</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Molte offerte di formazione continua</li><li>- Offerte in diversi rami della formazione</li><li>- Offerte di formazione complesse e qualificanti</li><li>- Offerte internazionali</li></ul>

Tabella 6:  
Criteri per la valutazione  
della complessità

I criteri non sono esaustivi e non devono essere pienamente soddisfatti per determinare una maggiore complessità. La decisione sul necessario aumento dei tempi di audit è responsabilità degli enti di certificazione. Questi rendono la valutazione dei costi trasparente per la clientela e l'ente di accreditamento (cfr. 3.3 Unità certificabile).

I requisiti dello IAF MD 5, che non si riferiscono esplicitamente al numero di persone dipendenti, devono essere applicati in modo analogo nella pianificazione e nello svolgimento degli audit di certificazione e di monitoraggio.

Per l'audit simultaneo di due o più sistemi di gestione integrati, devono essere osservate le direttive di IAF MD 11.

## 5.3 COSTI E SPESE DI CERTIFICAZIONE

In linea di principio, per la procedura di certificazione A per gli istituti di formazione continua fino a 25'000 lezioni x partecipanti si calcola un massimale di CHF 4'950.-, IVA e spese escluse. Per le procedure B e C per istituti medi e grandi, gli enti di certificazione allestiscono un'offerta per l'istituto di formazione continua.

Per quanto riguarda i costi, si applica il regolamento o il tariffario degli enti di certificazione in merito:

- alle spese di viaggio;
- alla durata di viaggio;
- all'onorario giornaliero per auditrici e auditori;
- ai costi di registrazione.

Quando calcolano la loro offerta, gli enti di certificazione tengono conto della combinazione con altri sistemi di gestione della qualità esistenti o previsti allo stesso tempo.

L'ente di certificazione può inoltre addebitare all'istituto di formazione continua spese di natura straordinaria che vanno oltre il quadro stabilito, ad esempio in caso un'ulteriore verifica in loco a causa di gravi non conformità.

I costi includono la tassa di CHF 500.– per certificazione o ricertificazione, che viene imposta dall'ente di certificazione, documentata separatamente e inoltrata al segretariato eduQua. Tale importo è destinato a mantenere e a sviluppare ulteriormente eduQua come label di qualità. Per la categoria A, l'importo è compreso nel massimale di spesa di CHF 4'950.–.

Se vengono emessi dei certificati relativi a un determinato sito, nell'ambito di una procedura multisito, la tariffa a favore del segretariato eduQua è di CHF 100.– per ogni certificato aggiuntivo.

## 6 Label di qualità eduQua

Gli istituti di formazione continua certificati eduQua hanno il diritto di utilizzare il logo eduQua a fini commerciali nel corso del periodo di validità del certificato, conformemente alle seguenti disposizioni.

### 6.1 UTILIZZO

Nell'ottica della comunicazione trasparente, il logo eduQua deve essere utilizzato in modo tale che non vi siano incomprensioni relative al significato o all'ambito di validità della certificazione eduQua.

eduQua è il label svizzero di qualità per gli istituti di formazione continua, contraddistingue gli enti di formazione continua che soddisfano i principi e i requisiti eduQua. Non costituisce un accreditamento pubblico, un riconoscimento o una convalida degli istituti di formazione continua o dei diplomi/titoli. Il certificato eduQua è valido per l'istituto di formazione continua ovvero il settore certificato. Non deve essere utilizzato per identificare singole offerte di formazione. Non è inoltre consentito l'uso del logo eduQua su diplomi, certificati, attestati di partecipazione o documenti simili.

### 6.2 PRINCIPI D'UTILIZZO

- Il logo eduQua è di proprietà della Federazione svizzera per la formazione continua FSEA. È protetto dal marchio depositato (numero di registrazione 477636).
- Il logo eduQua non può essere utilizzato da terzi (partner) o da successori, rispettivamente può essere utilizzato solo con l'approvazione dell'ente di certificazione.
- L'uso del certificato/marchio di certificazione deve inoltre essere conforme al regolamento dell'ente di certificazione.
- Il segretariato eduQua controlla la conformità alle direttive di utilizzo.

### 6.3 RIPRODUZIONE

- Il logo non deve essere utilizzato al di fuori del contesto della certificazione e non deve essere associato ad altri logo estranei ad esso.
- Il logo eduQua non deve essere modificato dal punto di vista del contenuto e della grafica. Deve essere raffigurato solo nel modo qui presentato.



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen  
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue  
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua



Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen  
Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue  
Certificato svizzero di qualità per istituzioni di formazione continua

- Il logo può essere colorato (blu/grigio) o visualizzato in scala di grigi e utilizzato con o senza didascalia.
- Al logo non possono essere apportate aggiunte.
- Lo spazio di protezione attorno al logo non deve essere ridotto e deve essere rispettato.
- Il logo può essere ridimensionato finché rimane leggibile, ma le proporzioni non possono essere modificate.
- Se il logo è linkato in un supporto elettronico, il link deve rinviare al sito [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch).
- È permesso utilizzare unicamente file grafici originali. Questi sono disponibili presso il segretariato eduQua.

#### **6.4 PERDITA DEL DIRITTO DI UTILIZZARE IL LOGO EDUQUA**

Il diritto di utilizzare il logo cessa alla scadenza della validità del certificato eduQua, in caso di sospensione o revoca da parte dell'ente di certificazione o in caso di violazione delle disposizioni qui elencate. In questi casi si tratta di una violazione del diritto d'autore.

Se la certificazione eduQua non è più valida, i riferimenti e il logo sui mezzi elettronici devono essere rimossi immediatamente o al più tardi entro 30 giorni, su supporti cartacei entro tre mesi. I mezzi di comunicazione (ad esempio gli opuscoli) in cui è stato utilizzato il logo non potranno più essere utilizzati e messi in circolazione.

## 7 Entrata in vigore e revisione

### 7.1 ENTRATA IN VIGORE

Il presente regolamento della procedura di certificazione eduQua:2021 è stato approvato dal Comitato della Federazione svizzera per la formazione continua FSEA in data del 24 novembre 2021 e viene pubblicato contemporaneamente alla norma di qualità eduQua:2021 in data del 15 dicembre 2021.

### 7.2 REVISIONE

Il Comitato FSEA è responsabile dello sviluppo sostanziale e formale del presente regolamento. Esso delega questi lavori al segretariato eduQua che lo verifica ogni cinque anni o, in caso di modifiche dei requisiti del Servizio di accreditamento svizzero SAS, lo attualizza e adegua.

Il Comitato FSEA rispettivamente il segretariato presentano al SAS le revisioni prima dell'approvazione definitiva per un controllo normativo.

Gli enti di certificazione accreditati e gli istituti di formazione continua certificati sono informati della revisione del regolamento.



Questo testo è una traduzione basata su un documento originale in tedesco. Il testo originale tedesco è il riferimento vincolante.

**Impressum**

Detentrici: Federazione svizzera per la formazione continua FSEA,  
Hardbrücke 235, 8005 Zurigo, [www.alice.ch](http://www.alice.ch)

Redazione: Ueli Bürgi, Benjamin Moser e Gregor Thurnherr

Traduzioni: Clipper Übersetzungen AG, Zurigo, [www.clipper.ch](http://www.clipper.ch),

AHA Fachübersetzungsbüro, Wien, [www.aha-translations.at](http://www.aha-translations.at)

Concetto grafico e layout: Völlm + Walthert, Zurigo, [www.v-w.design](http://www.v-w.design)

Casa editrice: Edizione propria eduQua

Distribuzione: I documenti possono essere scaricati dal sito [www.eduqua.ch](http://www.eduqua.ch)

Segretariato eduQua, 1a edizione dicembre 2021

Versione rivista, marzo 2024