



IN-Qualis 2018

Norma qualità dell'inserimento



SOMMARIO

1	Campo di applicazione della norma IN-Qualis	1
2	Informazioni sulla revisione e sulla pubblicazione	2
3	Concetti e terminologia	3
	3.1 Concetti fondamentali (da ISO 9001:2015)	3
	3.2 Terminologia generale (da ISO 9001:2015)	4
	3.3 Terminologia IN-Qualis	7
4	Struttura e filosofia della norma	9
5	Moduli e requisiti	11
6	Procedura di certificazione	24
	6.1 Preparazione	24
	6.2 Iscrizione	24
	6.3 Fasi dell'audit	24
	6.4 Validità	25
	6.5 Rinnovo della certificazione	25
7	Elenco dei documenti da fornire	26

1

CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA NORMA IN-QUALIS

La norma IN-Qualis:2018 è un sistema di gestione della qualità creato specificatamente per l'assicurazione e lo sviluppo della qualità nell'ambito delle prestazioni d'inserimento socioprofessionale. Le organizzazioni sostengono e accompagnano le persone che hanno bisogni specifici nell'ambito delle misure atte a ristabilire, migliorare o mantenere il loro impiego, così che possano accedere al mercato del lavoro o a una formazione (formazione professionale iniziale). Questa norma presenta una struttura modulare di elementi che permettono agli organismi d'inserimento socioprofessionale di mettere in atto e gestire un sistema di gestione della qualità.

Le prestazioni di inserimento professionale, collettive o individuali, possono riguardare i seguenti settori, per i quali la norma è applicabile: assicurazione contro la disoccupazione, assicurazione invalidità e assicurazione infortuni, aiuto sociale e uffici cantonali dell'immigrazione.

Le prestazioni possono essere di contenuto e tipo diverso: prestazioni con possibilità interne di lavoro o d'attività (per esempio atelier, aziende, programmi collettivi), prestazioni in rete con aziende partner (economie private, associazioni senza scopo di lucro, amministrazione pubblica), formazioni integrate e sostegno individuale all'inserimento (job-coaching).



2

INFORMAZIONI SULLA REVISIONE E SULLA PUBBLICAZIONE

Inserimento Svizzera gestisce, dal 2005, una normativa di qualità per le organizzazioni del mondo del lavoro che si occupano di inserimento professionale. Dal 2005 la norma è stata sottoposta a una prima revisione (2010) e quindi ad una seconda revisione importante (2017). La seconda revisione è stata curata dalla Scuola universitaria professionale di Berna, con la collaborazione dei diversi portatori di interesse. Con la seconda revisione, la norma è stata rinominata in «IN-Qualis».

Si è tenuto conto delle recenti conoscenze scientifiche e di standard settoriali. Il campo di applicazione è stato ampliato tenendo conto dell'assicurazione contro la disoccupazione (AD) e dell'Assicurazione per l'invalidità (AI) e considerando la compatibilità con le normative eduQua e ISO 9001.

Con questa revisione la norma IN-Qualis è stata adattata alle esigenze a volte eterogenee delle organizzazioni attive nell'inserimento professionale. Si intende favorire un continuo miglioramento e sviluppo della normativa.

Suggerimenti per il miglioramento sono auspicati e sono da indirizzare alla segreteria generale di Inserimento Svizzera.

La presente normativa IN-Qualis:2018 è stata rilasciata dal comitato di Inserimento Svizzera il 21 febbraio 2018 ed è stata approvata il 29 maggio 2018 dall'assemblea dei soci. IN-Qualis sostituisce la norma AOMAS:2010 ed entra in vigore l'1 marzo 2019.

Le informazioni relative alla regolamentazione, così come i rapporti di revisione, sono pubblicati nelle pagine web di Inserimento svizzera.





CONCETTI E TERMINOLOGIA

Per un buon funzionamento di un sistema di gestione della qualità e per la comprensione delle esigenze stabilite nella norma IN-Qualis (Capitolo 5) non si può prescindere da una comprensione unitaria e comune dei concetti.

IN-Qualis si appoggia a concetti definiti dalla ISO e ne riprende buona parte.

Nei capitoli 3.1 e 3.2 sono ripresi i concetti centrali più importanti dalla ISO 9001:2015.

Concetti specifici della norma IN-Qualis sono esplicitati nel capitolo 3.3.

3.1 CONCETTI FONDAMENTALI (DA ISO 9001:2015)

Contesto di un'organizzazione

La comprensione del contesto dell'organizzazione è un processo. Quest'ultimo determina i fattori che influenzano le finalità, gli obiettivi e la sostenibilità dell'organizzazione. Esso considera fattori interni quali i valori, cultura, conoscenza e prestazioni dell'organizzazione, così come i fattori esterni quali ambienti legale, tecnologico, competitivo, di mercato, culturale, sociale ed economico. Esempi dei modi in cui le finalità di un'organizzazione possono essere espresse comprendono la sua vision, la sua mission, le sue politiche e i suoi obiettivi.

Parti interessate (stakeholder)

Il concetto di parti interessate si estende al di là della sola focalizzazione sul cliente. È importante considerare tutte le parti interessate rilevanti.

Parte del processo per comprendere il contesto dell'organizzazione consiste nell'identificazione delle sue parti interessate. Le parti interessate rilevanti sono quelle che presentano un rischio significativo per la sostenibilità dell'organizzazione, qualora le loro esigenze e aspettative non siano soddisfatte. Le organizzazioni definiscono quali risultati occorre fornire a tali parti interessate rilevanti per ridurre tale rischio.

Le organizzazioni attraggono, acquisiscono e conservano il supporto delle parti interessate rilevanti dalle quali dipende il loro successo.

Qualità

Un'organizzazione focalizzata sulla qualità promuove una cultura che ha per risultato comportamenti, attitudini, attività e processi tali da apportare valore attraverso il soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dei clienti e delle altre parti interessate rilevanti.

La qualità dei prodotti e servizi di un'organizzazione è determinata dalla capacità di soddisfare i clienti e dall'impatto previsto e non previsto sulle parti interessate rilevanti.

La qualità di prodotti e servizi comprende non solo le loro funzioni e prestazioni previste, ma anche il loro valore percepito e il beneficio per il cliente.

Supporto (dell'alta direzione)

Il supporto dell'alta direzione al QMS e la partecipazione attiva delle persone permettono:

- la fornitura di adeguate risorse umane e di altro tipo;
- il monitoraggio dei processi e dei risultati;
- la determinazione e la valutazione dei rischi e delle opportunità;
- l'attuazione di azioni appropriate.

L'acquisizione, il dispiegamento, il mantenimento, l'accrescimento e lo smaltimento responsabile delle risorse supportano l'organizzazione nel conseguimento dei suoi obiettivi.

Sistema di gestione per la qualità

Un QMS comprende le attività mediante le quali l'organizzazione identifica i propri obiettivi e determina i processi e le risorse richiesti per conseguire i risultati desiderati.

Il QMS gestisce i processi interagenti e le risorse richieste per fornire valore e realizzare risultati per le parti interessate rilevanti.

Il QMS permette all'alta direzione di ottimizzare l'utilizzo delle risorse considerando le conseguenze di lungo e breve termine delle proprie decisioni.

Un QMS fornisce i mezzi per identificare le azioni per affrontare le conseguenze attese ed inattese inerenti la fornitura di prodotti e l'erogazione di servizi.

3.2 TERMINOLOGIA GENERALE (DA ISO 9001 :2015)

Azione correttiva

Azione per eliminare la causa di una non conformità e per prevenirne la ripetizione.

Miglioramento

Attività per accrescere le prestazioni.



Miglioramento della qualità

Parte della gestione per la qualità focalizzata sull'ac-
crescere la capacità di soddisfare i requisiti per la
qualità.

Nota 1: I requisiti per la qualità possono riguardare
aspetti quali l'efficacia, l'efficienza o la rintracciabilità.

Assicurazione della qualità

Parte della gestione per la qualità focalizzata sulla
soddisfazione di requisiti minimi stabiliti.

Audit

Processo sistematico, indipendente e documentato
per ottenere evidenze oggettive e valutarle con
obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri
dell'audit sono soddisfatti.

Alta direzione

Persona o gruppo di persone che, al livello più elevato,
guidano e tengono sotto controllo un'organizzazione

Documento

Informazioni e il mezzo in cui sono contenute.

Esempio: Registrazione, specifica, documento di
procedura, disegno, rapporto, norma.

Gestione

Attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo
un'organizzazione.

Nota 1: La gestione può comprendere lo stabilire
politiche e obiettivi, ed i processi per conseguire tali
obiettivi.

Gestione per la qualità

Gestione con riferimento alla qualità.

Nota 1: La gestione per la qualità può comprendere lo
stabilire: le politiche per la qualità e gli obiettivi per la
qualità, ed i processi per conseguire tali obiettivi per la
qualità, mediante la pianificazione della qualità,
l'assicurazione della qualità, il controllo della qualità e
il miglioramento della qualità.

Obiettivo per la qualità

Obiettivo relativo alla qualità.

Nota 1: Gli obiettivi per la qualità si basano general-
mente sulla politica per la qualità dell'organizzazione.

Prestazioni

Risultati misurabili.

Nota 1: Le prestazioni possono riguardare risultanze
sia quantitative sia qualitative.

Nota 2: Le prestazioni possono riguardare la gestione
di attività, processi, prodotti, servizi, sistemi od
organizzazioni.

Persone

Le persone sono risorse essenziali nell'ambito dell'organizzazione. Le prestazioni dell'organizzazione dipendono da come le persone si comportano all'interno del sistema in cui esse lavorano.

Nell'ambito di un'organizzazione, le persone divengono parte attiva e allineate attraverso una comune comprensione della politica per la qualità e dei risultati attesi dell'organizzazione.

Politica per la qualità

Politica relativa alla qualità.

Nota 1: Generalmente la politica per la qualità è coerente con la politica complessiva dell'organizzazione, può essere allineata con la vision e con la mission dell'organizzazione e fornisce un quadro di riferimento per individuare gli obiettivi per la qualità.

Processo

Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso.

Riesame

Determinazione dell'idoneità, adeguatezza o efficacia di un oggetto per conseguire obiettivi stabiliti.

Riesame della direzione

A seguire.

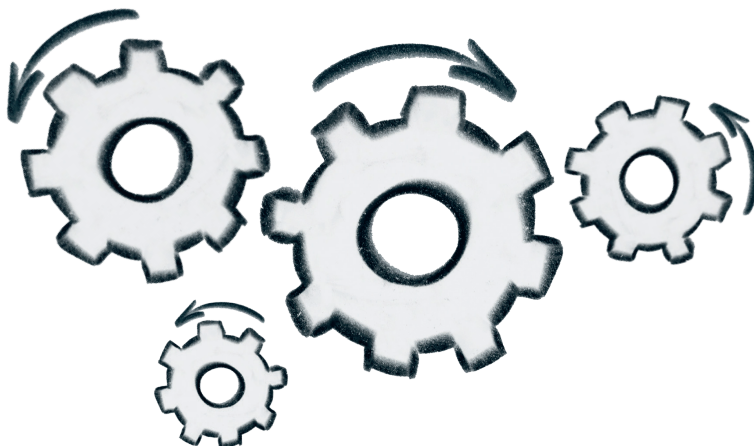
Soddisfazione del cliente

Percezione del cliente del grado in cui le sue aspettative sono state soddisfatte.

Nota 2: I reclami sono un indicatore comune di scarsa soddisfazione del cliente, ma la loro assenza non implica necessariamente un'elevata soddisfazione del cliente stesso.

Strategia

Piano per conseguire un obiettivo di lungo termine o complessivo.



3.3 TERMINOLOGIA IN-QUALIS

Clienti

Organizzazioni del mercato pubblico che ordinano prodotti o prestazioni presso organismi da certificare. Nella norma, il termine cliente appare unicamente nel modulo C1. Gli altri clienti sono denominati in modo esplicito (partecipanti, assegnanti, mandanti, istanze finanziarie).

Aziende partner

Organizzazioni dell'economia privata o dell'amministrazione pubblica e organizzazioni senza scopo di lucro che forniscono regolarmente posti di lavoro o di tirocinio a durata determinata e con le quali esistono contratti o convenzioni di cooperazione.

Valutazione

Una valutazione consiste nel sottomettere un progetto, un programma, una misura, una prestazione o un'organizzazione a un esame dettagliato, secondo un processo formalizzato e sistematico e sulla base di criteri fondati, essendo i risultati documentati (si veda Schober 2013)¹. I criteri di valutazione derivano da requisiti descritti nella norma (capitolo 5).

Mandante

Autorità di finanziamento avente ordinato una prestazione d'inserimento (organo federale, cantonale o comunale).

Metodo

A seguire.

Offerte

Sono definite offerte tipi di prestazioni diverse proposte dagli organismi sotto differenti denominazioni.

Organizzazione

L'organizzazione è un'istituzione di diritto pubblico o privato, rispettivamente l'unità interessata, che si assume la responsabilità delle offerte nell'ambito dell'inserimento sociale e professionale.

1) Schober, Christian; Rauscher, Olivia; Millner, Reinhard (2013): Evaluation und Wirkungsmessung. In Ruth Simsa, Michael Meyer, Christoph Badelt (Eds.): Handbuch der Nonprofit-Organisation. Strukturen und Management. 5., überarbeitete Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag, pp. 451–470.



Finanziatori

Assicurazioni sociali, donatori e sponsor che finanziano le prestazioni d'inserimento dell'organizzazione attraverso contributi in denaro o in natura.

Partecipanti

I partecipanti sono persone con bisogni specifici che ricevono un sostegno in relazione all'accesso al mercato del lavoro o a offerte di formazione, così come all'integrazione sociale.

Assegnante

Autorità che assegna i beneficiari a prestazioni d'inserimento.

Sistematico

La procedura deve essere definita e ripetersi periodicamente. La realizzazione deve essere comprensibile a terzi e i risultati devono essere consegnati in forma scritta.

4

STRUTTURA E FILOSOFIA DELLA NORMA

La norma si presenta con una struttura modulare costituita da due moduli obbligatori (A e B) e da quattro moduli obbligatori a opzione. Almeno uno di questi moduli C deve essere scelto in vista della certificazione. Il modulo A può essere sostituito da una certificazione ISO 9001 o eduQva:2021 valida. Il modulo C4 può essere sostituito da una certificazione eduQva valida. La scelta tra i moduli C1 e C4 si effettua in funzione delle offerte dell'organizzazione. I moduli sono descritti al capitolo 5. La figura 1 ne rappresenta la vista d'insieme.

La struttura interna dei diversi moduli deriva dai processi di sviluppo continuo dell'organizzazione. Perché i requisiti siano soddisfatti, la sola esistenza di una prova scritta (documento) non è sufficiente, né assolutamente necessaria. La qualità strutturale non dice nulla del funzionamento dei processi, né del raggiungimento dei risultati o degli effetti previsti (per esempio degli obiettivi). Per il soddisfacimento di numerosi requisiti, gli incontri tenuti dagli auditor apportano informazioni più affidabili rispetto alla documentazione scritta. Tuttavia, la norma richiede imperativamente la messa a disposizione di documenti (capitolo 7) che contengano informazioni sull'organizzazione e sulla sua procedura qualità, e che permetteranno all'auditor di pianificare l'audit. L'audit sul posto si concentra essenzialmente sulla pratica quotidiana, cioè sul grado di risposta ai requisiti (per esempio grazie a dossier dei partecipanti scelti a caso o alla consultazione di collaboratori e partecipanti), così come sulle lacune qualitative o imperfezioni che emergono dai documenti messi a disposizione. I metodi da adottare per giudicare la qualità sono determinati dall'auditor in funzione delle condizioni e possono variare in funzione delle caratteristiche dell'organizzazione (per esempio grandezza, luogo o strutture interne).





5

MODULI E REQUISITI

MODULO A: GESTIONE E ORGANIZZAZIONE

Modulo obbligatorio, sostituibile con una certificazione ISO 9001 o eduQua:2021 valida

Il modulo A o una certificazione ISO 9001:2015 o eduQua:2021 valida è requisito obbligatorio per soddisfare le condizioni della norma IN-Qualis. A differenza dei requisiti specifici dei moduli B e C, i requisiti del modulo A sono di natura generica. Essi si riferiscono alla gestione dell'organizzazione, ai suoi processi di supporto e allo sviluppo dell'organizzazione e sono quindi importanti per tutti gli organismi che offrono prestazioni d'inserimento (o una parte di esse) attraverso un'attività professionale.

Critério	Requisito	Esempio di evidenze
Contesto dell'organizzazione	<ol style="list-style-type: none">1. L'organizzazione dichiara il campo d'attività in cui è attiva, quali prestazioni e offerte eroga e a quale pubblico, settore o regione si rivolge.2. L'organizzazione descrive i requisiti cogenti applicabili nel proprio campo di attività (per esempio requisiti del SECO).3. L'organizzazione conosce i bisogni e le esigenze del pubblico al quale si rivolge e delle parti interessate (partecipanti, mandanti e partner finanziari, assegnanti, aziende partner, personale).4. L'organizzazione dispone di un'analisi dei fattori interni ed esterni suscettibili d'influenzare la pianificazione e realizzazione delle proprie attività.	politica per la qualità ² ; analisi degli stakeholder; manuale dell'organizzazione basi legali analisi degli stakeholder analisi del contesto
Direzione	Politica per la qualità e definizione degli obiettivi <ol style="list-style-type: none">5. La direzione provvede a dotare l'organizzazione di una politica per la qualità¹.6. La politica per la qualità definisce i principi fondamentali e i valori dell'organizzazione, descrive come quest'ultima adempie alla propria missione e alle prestazioni d'inserimento socioprofessionale, qual è la sua visione della persona e come concepisce qualità e orientamento al cliente. La politica per la qualità è documentata in modo da essere accessibile a tutte le parti interessate.7. La direzione vigila affinché siano definiti obiettivi strategici che considerino i fattori d'influenza interni ed esterni.8. Gli obiettivi qualità derivano dalla politica per la qualità e dagli obiettivi strategici.9. L'organizzazione descrive come intende raggiungere gli obiettivi, cioè quali sono le diverse misure da intraprendere in funzione di questi obiettivi e dei gruppi interessati, e quali risultati e effetti sia misurabili che realizzabili sono previsti.	politica per la qualità politica per la qualità obiettivi strategici; analisi del contesto obiettivi qualità pianificazione degli obiettivi

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Direzione	<p>10. La direzione fa in modo che la politica per la qualità e gli obiettivi qualità siano comunicati a tutto il personale. Quest'ultimo ne deve poter comprendere le priorità e le misure a favore del miglioramento continuo della qualità nel loro campo d'attività.</p> <p>11. L'organizzazione stabilisce e descrive i metodi e le responsabilità relativi al monitoraggio e sviluppo della qualità.</p> <p>12. L'organizzazione mette a disposizione le risorse necessarie per l'attuazione del sistema di gestione della qualità (SGQ). Essa definisce le responsabilità e le competenze.</p> <p>13. La direzione descrive come concepisce le proprie responsabilità in relazione all'efficacia del SGQ messo in atto.</p> <p>14. L'attualità della politica per la qualità è riesaminata periodicamente e, se il caso, aggiornata sistematicamente.</p> <p>Attuazione strategica e operativa</p> <p>15. L'organizzazione dispone di un organigramma che evidenzia le responsabilità strategiche e operazionali.</p> <p>16. L'organizzazione regola l'attribuzione dei compiti e delle competenze decisionali.</p> <p>17. In presenza di contratti di prestazione, essi sono coerenti con gli obiettivi strategici e alla politica per la qualità.</p> <p>18. La comunicazione esterna mette in evidenza le caratteristiche principali dell'organizzazione (per esempio entità responsabile, forma giuridica, persone di contatto, accesso, indirizzo orari d'apertura).</p>	<p>colloqui con i collaboratori</p> <p>diagramma delle funzioni; manuale dell'organizzazione budget; organigramma</p> <p>descrittivi dei processi</p> <p>politica per la qualità</p> <p>organigramma</p> <p>diagramma delle funzioni</p> <p>contratti di prestazione</p> <p>prospetti; flyer</p>
Pianificazione	<p>19. L'organizzazione descrive gli obiettivi annuali (basandosi sugli obiettivi strategici e gli obiettivi qualità) e fornisce indicazioni sui mezzi concreti per raggiungerli nel corso dell'anno corrispondente.</p> <p>20. Al fine di raggiungere gli obiettivi annuali, l'organizzazione definisce e pianifica le attività, le risorse necessarie, le responsabilità, i termini e il sistema di monitoraggio sistematico.</p> <p>21. L'organizzazione definisce e valuta sistematicamente i rischi suscettibili di ostacolare il raggiungimento di obiettivi e risultati attesi. L'organizzazione determina e valuta sistematicamente le opportunità per l'ottenimento dei risultati desiderati.</p> <p>22. L'organizzazione stabilisce annualmente un bilancio d'esercizio e un bilancio degli investimenti.</p> <p>23. Le responsabilità relative alla gestione del budget sono regolate e trasparenti.</p> <p>24. Il limite di utilizzo assegnato in funzione delle responsabilità è definito.</p>	<p>pianificazione degli obiettivi; rapporto annuale</p> <p>pianificazione degli obiettivi; rapporto annuale</p> <p>concetto e piano delle azioni relativi alla gestione dei rischi</p> <p>budget</p> <p>diagramma delle funzioni; manuale dell'organizzazione</p>
Sostegno della direzione	<p>Collaboratori</p> <p>25. L'organizzazione descrive, in mansionari aggiornati, i compiti, la formazione necessaria e le principali competenze richieste per le funzioni dirigenti, per le attività d'inquadramento (coaching, formazione, consulenza) e per quelle di supporto (amministrazione, informatica, ecc.).</p> <p>26. L'organizzazione dispone di un dossier individuale di ogni collaboratore nel quale sono documentate le qualifiche professionali, la formazione e i corsi di perfezionamento.</p> <p>27. Nell'ambito dei colloqui periodici con il personale, l'organizzazione osserva in quale misura gli obiettivi istituzionali e individuali sono raggiunti. Le misure derivanti da questa analisi sono definite.</p> <p>28. L'organizzazione dispone di un concetto di formazione continua (obiettivi, principi di base, regolamenti), che considera sia gli interessi imprenditoriali, sia i bisogni personali.</p> <p>29. L'organizzazione dispone di una procedura relativa all'assunzione del personale, l'introduzione di nuovi collaboratori e il licenziamento.</p> <p>30. L'organizzazione descrive, con un dettaglio proporzionale ai propri bisogni, come applica le seguenti direttive: sicurezza sul lavoro, protezione dell'integrità sessuale, uguaglianza donna-uomo, altri direttive in vigore applicabili (per esempio diritto alla protezione dell'adulto, ecc.). I riferimenti riguardano le versioni pubblicate più recenti.</p> <p>31. L'organizzazione fornisce un ambiente di lavoro adatto allo svolgimento delle prestazioni, in relazione a fattori sociali, psicologici o psichici¹.</p>	<p>mansionari</p> <p>dossier partecipante</p> <p>verbali di colloquio collaboratori</p> <p>concetto di formazione continua</p> <p>descrittivi dei processi</p> <p>manuale dell'organizzazione</p> <p>manuale dell'organizzazione</p>

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Sostegno della direzione	<p>Requisiti del sistema di controllo interno (SCI)</p> <p>32. L'organizzazione dimostra con evidenze che siano soddisfatti i requisiti minimi del SCI², nello specifico: separazione dei poteri tra i livelli strategici e operazionali; regolamento per firme e competenze; dichiarazione d'imparzialità che escluda eventuali conflitti d'interesse; principio del doppio controllo per tutte le attività finanziarie; chiave di ripartizione dei costi indiretti; regolamento sulla protezione di dati e delle persone responsabili della protezione dei dati. Sono da considerare anche le esigenze supplementari a livello cantonale e tutte le eventuali modifiche derivanti da nuove versioni dei requisiti SCI. I requisiti del SCI sono quelli definiti dal SECO.</p> <p>Gestione delle conoscenze</p> <p>33. L'organizzazione deve definire quali sono le conoscenze necessarie per lo svolgimento dei processi e la realizzazione degli obiettivi.</p> <p>34. Queste conoscenze devono essere salvaguardate e/o messe a disposizione (per esempio attraverso istruzioni, corsi di perfezionamento, formazione continua).</p> <p>35. Inoltre, l'organizzazione verifica regolarmente la presenza di conoscenze aggiornate che favoriscano il raggiungimento degli obiettivi o richieste dagli obiettivi stessi. Le conoscenze dell'organizzazione derivano sia da esperienze interne sia da sapere proveniente dall'esterno, per esempio nuove conoscenze del ramo professionale o scientifiche.</p> <p>36. L'informazione documentata del sistema di gestione è sottoposta a verifica in modo da assicurare che:</p> <p>a) sia disponibile nel luogo di lavoro e nei tempi utili</p> <p>b) sia protetta adeguatamente.</p>	<p>rapporto dell'organo di revisione; concetto del SCI</p> <p>concetto e pianificazione della gestione delle conoscenze</p>
Funzionamento	<p>37. L'organizzazione dispone dei descrittivi di almeno i seguenti processi: assicurazione e sviluppo della qualità (soddisfazione delle parti interessate, riesame della direzione, gestione dei reclami, gestione degli errori, valutazione degli obiettivi qualità attraverso criteri basati sui risultati e i criteri d'efficacia), comunicazione e informazione interna ed esterna, assunzione e sviluppo del personale, fornitura e mantenimento dell'infrastruttura necessaria.</p> <p>38. Esistono disposizioni scritte (descrizioni di procedure, competenze, doveri d'informazione e confidenzialità) per le situazioni d'urgenza e d'eccezione.</p> <p>39. L'organizzazione veglia affinché le disposizioni giuridiche e regolamentari in materia di protezione dei dati siano conosciute internamente e siano applicate.</p> <p>40. Tutti i descrittivi e i regolamenti scritti sono conosciuti in seno all'organizzazione e sono a disposizione del personale.</p>	<p>descrittivi dei processi</p> <p>manuale dell'organizzazione</p> <p>colloqui collaboratori; manuale dell'organizzazione</p>
Valutazione e miglioramento	<p>41. Una volta all'anno, l'organizzazione analizza in modo sistematico i propri risultati rispetto agli obiettivi (obiettivi strategici, obiettivi qualità, obiettivi d'inserimento derivanti da B e C e obiettivi di budget) attraverso un processo di valutazione definito in seno all'organizzazione stessa (si veda 36).</p> <p>42. L'organizzazione veglia affinché i processi relativi alla definizione e verifica del raggiungimento degli obiettivi siano oggetto di un monitoraggio sistematico.</p> <p>43. L'organizzazione si serve delle analisi effettuate per pianificare progetti di sviluppo. Questi ultimi sono oggetto di una valutazione in vista di una decisione in merito alla loro integrazione negli obiettivi strategici e di qualità degli anni successivi.</p> <p>44. Il personale è informato in modo appropriato sulle conclusioni emerse dalle analisi e sulle eventuali misure pianificate e messe in opera.</p> <p>45. L'organizzazione dispone di rapporti emanati da un organo di revisione neutrale e riconosciuto (si veda A32)</p> <p>46. L'organizzazione pianifica e esegue regolarmente audit interni per l'intero sistema di gestione..</p>	<p>pianificazione obiettivi; rapporto annuale; riesame della direzione Rapporti di audit interni</p> <p>pianificazione obiettivi</p> <p>progetti di sviluppo; rapporto annuale</p> <p>colloqui collaboratori</p> <p>rapporto dell'organo di revisione</p>

Osservazioni

1) Analogamente alla politica per la qualità, l'organizzazione può presentare una carta che comprenda gli elementi necessari.

¹ Fattori sociali (per esempio non-discriminazione), fattori psicologici (per esempio riduzione dello stress, prevenzioni di burn-out), fattori fisici (per esempio temperatura, calore, luce).

² Le esigenze del SCI sono state riprese dalla SECO (Direttiva Sistema di controllo interno (SCI) degli organi d'esecuzione LAD, V5.0 del 1.1.14)

MODULO B: PROCESSI D'AMMISSIONE E D'ACCOMPAGNAMENTO

Modulo obbligatorio, non sostituibile

Questo modulo contiene i requisiti fondamentali per i programmi individuali dei partecipanti. Essi si basano sul consenso degli esperti in merito al fatto che l'inserimento attraverso l'attività professionale può essere coronata da successo solo se la prestazione d'inserimento corrisponde ai bisogni e alle possibilità dei partecipanti. La responsabilità del programma individuale è assunta in primo luogo dall'organizzazione.

Critério	Requisito	Esempio di evidenze
Concetto	<ol style="list-style-type: none"> 1. In accordo con la politica per la qualità e gli obiettivi qualità, l'organizzazione dispone di un concetto riguardante i programmi individuali. Esso regola i processi d'ammissione e d'accompagnamento e fornisce indicazioni sui principi etici dell'organizzazione, la visione della persona, il suo modo di concepire il proprio mandato e di considerare le relazioni tra consulenti/coach e partecipanti (volontariato, confidenzialità, ecc.). Il concetto si deve basare su elementi teorici solidi in materia di consulenza e coaching. 2. Le qualifiche necessarie e i profili richiesti al personale coinvolto nelle attività di consulenza e coaching sono definiti. 3. Le persone coinvolte nel processo d'ammissione e accompagnamento conoscono il concetto e lo applicano. 	<p>concetto</p> <p>mansionari</p> <p>colloqui collaboratori</p>
Ammissione	<ol style="list-style-type: none"> 4. L'organizzazione ha definito una procedura d'inserimento dei nuovi partecipanti nel gruppo. 5. Tutti i nuovi partecipanti ricevono un messaggio di benvenuto, informazioni sull'organizzazione – in particolare sulla sua offerta – e si vedono attribuire una persona di riferimento per il loro programma individuale. 6. Attraverso strumenti appropriati, tutti i nuovi partecipanti possono fare il punto della situazione: è data loro occasione di presentare il loro percorso e descrivere i loro bisogni e la loro situazione personale; è organizzato un colloquio nel quale sono presentate le possibilità che l'organizzazione offre. 7. I partecipanti hanno la possibilità di farsi un'idea dell'offerta e di iscriversi a un'offerta appropriata. 8. I risultati di questo bilancio personale sono registrati, secondo una procedura standard, in un dossier partecipante. 9. Istituzioni e professionisti coinvolti nel processo di inserimento individuale sono inclusi nel dossier partecipante. 10. Nel processo di ammissione è specificato in che misura i bisogni e il potenziale dei partecipanti sono in linea con l'offerta dell'organizzazione (Matching). 11. L'organizzazione identifica i partecipanti per i quali il Matching è problematico e attua una procedura per affrontare la situazione. 12. Gli assegnanti sono avvertiti in merito ai casi di Matching problematici. 	<p>concetto</p> <p>colloquio collaboratori e partecipanti</p> <p>concetto, colloqui con partecipante, assessment pratico</p> <p>colloquio con partecipante</p> <p>dossier partecipante</p> <p>dossier partecipante</p> <p>dossier partecipante</p> <p>concetto</p> <p>rapporto di valutazione</p>
Accordo sugli obiettivi	<ol style="list-style-type: none"> 13. Assegnanti e partecipanti formalizzano un accordo sugli obiettivi che viene incluso nel dossier partecipante. Tale accordo considera i bisogni dei partecipanti, le loro attitudini d'inserimento, la loro situazione attuale, l'offerta dell'organizzazione (si veda modulo C) e le esigenze degli assegnanti. 14. Gli obiettivi e i sotto-obiettivi sono S.M.A.R.T. e sono verificabili attraverso indicatori definiti. 15. I partecipanti e gli assegnanti ricevono copia dell'accordo sugli obiettivi. 	<p>colloquio con partecipante</p> <p>dossier partecipante</p> <p>colloquio con partecipante</p>

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Programma individuale	<p>16. Nel dossier partecipante dei partecipanti sono registrate tutte le informazioni e le convenzioni raccolte nel corso del programma individuale.</p> <p>17. Tutto il processo relativo al programma individuale è descritto, dall'ammissione dei partecipanti alla loro uscita dall'organizzazione (informazioni dei partecipanti sul contenuto del lavoro, loro remunerazione, loro diritti e doveri, ecc.). Il processo è rivisto in caso di necessità. Le responsabilità nell'ambito del processo sono definite.</p> <p>18. I processi definiti per i partecipanti evidenziano le convergenze tra il programma individuale e i settori coperti dall'offerta dell'organizzazione.</p> <p>19. Per ogni partecipante si svolgono, regolarmente o secondo specifico bisogno, colloqui con la persona di riferimento e con tutte le persone interessate in merito al lavoro e la formazione. Questi scambi permettono di verificare lo sviluppo personale, il grado di raggiungimento degli obiettivi e la corrispondenza con l'offerta. I risultati sono registrati come valutazioni intermedie.</p> <p>20. Gli adattamenti derivanti dalle valutazioni intermedie sono definiti e realizzati (per esempio integrazione in un'altra offerta).</p> <p>21. I risultati delle valutazioni intermedie possono essere trasmessi agli assegnanti in forma appropriata.</p> <p>22. Il personale dell'organizzazione coinvolto nel programma individuale ha accesso al dossier dei partecipanti.</p> <p>23. I risultati importanti di accordi con terzi, assegnanti ed enti finanziatori sono archiviati nei dossier personali dei partecipanti (si veda A38).</p> <p>24. I livelli di escalation e le responsabilità in caso di crisi, interruzioni del programma e reclami sono definiti e registrati.</p>	<p>dossier partecipante</p> <p>descrittivi dei processi; diagramma delle funzioni</p> <p>concetto</p> <p>concetto, colloquio con partecipante</p> <p>dossier partecipante</p> <p>convenzioni</p> <p>colloqui collaboratori</p> <p>dossier partecipante</p> <p>manuale dell'organizzazione</p>
Chiusura	<p>25. Alla chiusura di ogni programma, i partecipanti sono invitati a un colloquio d'uscita con le persone di riferimento e, nel caso, con altre aventi preso parte al programma.</p> <p>26. I partecipanti sono invitati a pronunciarsi sullo svolgimento e i risultati della loro partecipazione all'offerta.</p> <p>27. In occasione del colloquio d'uscita, si valuta - insieme al partecipante - il raggiungimento degli obiettivi e si registrano i risultati più importanti.</p> <p>28. Ai partecipanti e agli assegnanti è consegnato un rapporto redatto in forma appropriata.</p>	<p>dossier partecipante</p> <p>colloquio con partecipante</p> <p>dossier partecipante</p> <p>dossier partecipante</p>
Valutazione e miglioramento	<p>29. Annualmente l'organizzazione valuta la realizzazione dei programmi individuali sulla base del concetto applicato.</p> <p>30. Il programma individuale è valutato almeno sulla base dei seguenti criteri: Matching dei partecipanti al momento dell'iscrizione, grado di raggiungimento degli obiettivi al termine del programma, soddisfazione dei partecipanti rispetto al programma individuale.</p> <p>31. In un'ottica di sviluppo della qualità, i risultati della valutazione servono a mettere in evidenza i potenziali di miglioramento per i programmi individuali e per lo sviluppo delle offerte dell'organizzazione.</p> <p>32. I risultati delle valutazioni e le misure che ne derivano sono registrati. L'attuazione delle misure è oggetto di valutazione.</p>	<p>concetto</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p>

MODULO C1: POSTI DI LAVORO INTERNI

Modulo opzionale, non sostituibile

Questo modulo è necessario se l'organizzazione offre posti interni di lavoro o di attività (ateliers, aziende, programmi collettivi, ecc.).

Critério	Requisito	Esempio di evidenze
Critério	Requisito Nero = valido per tutti i moduli C Arancia = valido per un numero limitato di moduli C Blu = valido per un solo modulo C	Esempio di evidenze
Concetto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esiste un concetto per ogni offerta 2. L'offerta è coerente ai principi della politica per la qualità. 3. Il concetto descrive l'offerta e i gruppi target mirati con gli obiettivi d'inserimento corrispondenti. 4. Il concetto descrive a quali settori o regioni specifiche sono indirizzati i posti di lavoro interni. 5. Il concetto descrive i clienti dei prodotti e dei servizi delle offerte di lavoro interne. 6. Il concetto definisce le condizioni legali applicabili ai partecipanti (diritto del lavoro, assicurazione infortunio e assicurazione malattia, responsabilità civile in caso di sinistro). 7. Il concetto descrive i principi andragogici/pedagogici dell'organizzazione. 8. I collaboratori che lavorano per un'offerta, gli assegnanti e gli enti finanziatori hanno accesso al concetto. 	<p>concetto</p> <p>concetto</p> <p>concetto</p> <p>concetto</p> <p>concetto</p> <p>colloqui collaboratori</p>
Funzionamento e supporto	<ol style="list-style-type: none"> 9. Per ogni offerta è definito un responsabile e le parti interessate sono informate. 10. Le offerte sono sviluppate considerando gli aspetti pedagogici/andragogici definiti e le competenze dei destinatari delle offerte. 11. I responsabili dell'offerta favoriscono una cultura di feedback positiva e costruttiva. 12. Il personale riceve regolarmente un feedback dai superiori. 13. Esistono disposizioni indicanti la procedura in caso di conflitti tra collaboratori e i superiori. 14. La sicurezza sul lavoro è assicurata dall'applicazione di norme e standard in vigore per il settore interessato. 15. I processi sono descritti e resi disponibili agli organi di assegnazione e finanziamento in una forma appropriata. 16. Le responsabilità per i diversi processi e sotto processi sono definite. 	<p>concetto</p> <p>riesame della direzione</p> <p>colloqui collaboratori</p> <p>manuale dell'organizzazione</p> <p>concetto; manuale dell'organizzazione</p> <p>descrittivi dei processi</p> <p>descrittivi dei processi; diagramma delle funzioni</p>

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Partecipanti	<p>17. I partecipanti sanno quali sono i loro referenti per il posto di lavoro interno.</p> <p>18. I partecipanti conoscono gli aspetti di sicurezza relativi alla loro attività lavorativa.</p> <p>19. I partecipanti ricevono un'introduzione adeguata, le istruzioni e il supporto necessari per le loro attività lavorative</p> <p>20. L'assegnazione dei partecipanti alle attività lavorative interne è riesaminata regolarmente in funzione degli obiettivi stabiliti. I risultati sono documentati.</p> <p>21. Regolarmente tutti i partecipanti ricevono un feedback in merito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali.</p>	<p>colloquio con partecipante</p> <p>colloquio con partecipante</p> <p>concetto</p> <p>dossier partecipante</p> <p>colloquio con partecipante</p>
Rete esterna	<p>22. Le collaborazioni con i clienti di prodotti e servizi generati da offerte di lavoro interne sono formalizzate.</p> <p>23. L'organizzazione descrive come vengono acquisiti nuovi mandati.</p>	<p>contratti e convenzioni scritti</p> <p>concetto</p>
Valutazione e miglioramento	<p>24. L'organizzazione dispone di un concetto di valutazione nel quale sono descritte la modalità e la frequenza dell'analisi di obiettivi d'inserimento, processi applicati e risorse coinvolte.</p> <p>25. L'organizzazione misura, attraverso indicatori definiti, il raggiungimento dei risultati attesi e il rapporto tra pubblico mirato e partecipanti effettivi.</p> <p>26. Rapporti di valutazione sono elaborati regolarmente. Essi riguardano i seguenti aspetti: sviluppo delle competenze dei partecipanti, feedback dei partecipanti in merito alle offerte, feedback di parti interessate e partner commerciali, raccomandazioni su come migliorare l'offerta dell'organizzazione.</p> <p>27. Per ogni offerta sono disponibili statistiche di uscita. Le uscite anticipate sono motivate e analizzate, eventuali misure sono pianificate e attuate.</p> <p>28. Esiste un confronto tra i processi definiti nel concetto e quelli effettivamente applicati. Le differenze sono analizzate e spiegate.</p> <p>29. L'organizzazione indica come i collaboratori in diretto contatto con i partecipanti si scambiano e valutano regolarmente le loro esperienze reciproche (feedback collegiale).</p> <p>30. L'organizzazione misura il grado di soddisfazione degli assegnanti e dei partecipanti.</p> <p>31. A tutti i partecipanti è data possibilità di fornire una valutazione anonima dell'offerta utilizzata. Reclami e feedback relativi all'offerta sono sistematicamente raccolti, documentati e valutati.</p> <p>32. L'organizzazione tiene conto dei risultati dei rapporti di valutazione per il miglioramento della propria offerta, in particolare per quanto riguarda la formulazione degli obiettivi dei programmi, i processi e la collaborazione con gli assegnanti.</p> <p>33. L'organizzazione definisce le misure correttive e di miglioramento necessarie in funzione dei rapporti di valutazione.</p>	<p>concetto di valutazione</p> <p>concetto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>descrittivi dei processi</p> <p>descrittivi dei processi</p>

MODULO C2: POSTI DI LAVORO ESTERNI

Modulo opzionale, non sostituibile

Questo modulo è necessario se l'organizzazione è in rete con aziende partner (economia privata, associazioni senza scopo di lucro, amministrazione pubblica) che offrono posti di lavoro o di tirocinio.

Critero	Requisito	Esempio di evidenze
Critero	Requisito Nero = valido per tutti i moduli C Arancia = valido per un numero limitato di moduli C Blu = valido per un solo modulo C	
Concetto	<ol style="list-style-type: none"> Esiste un concetto per ogni offerta L'offerta è coerente ai principi della politica per la qualità. Il concetto descrive l'offerta e i gruppi target mirati con gli obiettivi d'inserimento corrispondenti. Il concetto descrive a quali settori o regioni specifiche sono indirizzati i posti di lavoro esterni. Il concetto descrive i clienti dei prodotti e dei servizi delle offerte di lavoro esterne. Il concetto definisce le condizioni legali applicabili ai partecipanti (diritto del lavoro, assicurazione infortunio e assicurazione malattia, responsabilità civile in caso di sinistro). I collaboratori che lavorano per un'offerta, i responsabili delle aziende partner, gli assegnanti e gli enti finanziatori hanno accesso al concetto. 	<p>concetto</p> <p>concetto</p> <p>concetto</p> <p>concetto</p> <p>concetto</p> <p>concetto</p> <p>colloqui collaboratori</p>
Funzionamento e supporto	<ol style="list-style-type: none"> Per ogni offerta è definito un responsabile e le parti interessate sono informate. I responsabili dell'offerta favoriscono una cultura di feedback positiva e costruttiva. Il personale riceve regolarmente un feedback dai superiori. Esistono disposizioni indicanti la procedura in caso di conflitti tra collaboratori e i superiori. I processi sono descritti e resi disponibili agli organi di assegnazione e finanziamento in una forma appropriata. Le responsabilità per i diversi processi e sotto processi sono definite. 	<p>concetto</p> <p>riesame della direzione</p> <p>colloqui collaboratori</p> <p>manuale dell'organizzazione</p> <p>descrittivi dei processi</p> <p>descrittivi dei processi; diagramma delle funzioni</p>
Partecipanti	<ol style="list-style-type: none"> I partecipanti sanno chi sono i loro responsabili nell'azienda partner esterna. I partecipanti ricevono un'introduzione adeguata, le istruzioni e il supporto necessari per le loro attività lavorative L'assegnazione dei partecipanti alle aziende partner esterne è riesaminata regolarmente in funzione degli obiettivi stabiliti. I risultati sono documentati. Regolarmente tutti i partecipanti ricevono un feedback in merito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali. Tutti i partecipanti, al termine dell'attività, ricevono un'attestazione o un certificato di lavoro che includa le competenze raggiunte. 	<p>colloquio con partecipante</p> <p>colloquio con partecipante</p> <p>dossier partecipante</p> <p>colloquio con partecipante</p> <p>dossier partecipante</p>

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Rete esterna	<p>19. I requisiti che le aziende partner esterne devono soddisfare sono definiti (supervisione, leadership, qualità, ecc.). Il rispetto di tali esigenze è verificato regolarmente.</p> <p>20. Esistono contratti o accordi con le aziende partner esterne sulle condizioni quadro degli incarichi di lavoro.</p> <p>21. Esistono regole relative alla gestione dei conflitti.</p> <p>22. L'organizzazione definisce i referenti per le aziende partner esterne, che sono informate in merito.</p> <p>23. In ogni azienda partner è designata una persona responsabile dell'offerta.</p> <p>24. L'organizzazione stabilisce la frequenza con la quale sono riesaminati i requisiti e gli accordi.</p>	<p>contratti scritti</p> <p>contratti scritti</p> <p>contratti scritti</p> <p>contratti scritti</p> <p>contratti scritti</p> <p>concetto</p>
Valutazione e miglioramento	<p>25. L'organizzazione dispone di un concetto di valutazione, nel quale sono descritte la modalità e la frequenza dell'analisi di obiettivi d'inserimento, processi applicati e risorse coinvolte.</p> <p>26. L'organizzazione misura, attraverso indicatori definiti, il raggiungimento dei risultati attesi e la coerenza tra pubblico mirato e partecipanti effettivi.</p> <p>27. Rapporti di valutazione sono elaborati regolarmente. Essi riguardano i seguenti aspetti: sviluppo delle competenze dei partecipanti, feedback dei partecipanti in merito alle offerte, feedback di parti interessate e partner commerciali, raccomandazioni su come migliorare l'offerta dell'organizzazione.</p> <p>28. Per ogni offerta sono disponibili statistiche di uscita. Le uscite anticipate sono motivate e analizzate, eventuali misure sono pianificate e attuate.</p> <p>29. Esiste un confronto tra i processi definiti nel concetto e quelli effettivamente applicati. Le differenze sono analizzate e motivate.</p> <p>30. L'organizzazione indica come i collaboratori in diretto contatto con i partecipanti si scambiano e valutano regolarmente le loro esperienze reciproche (feedback collegiale).</p> <p>31. L'organizzazione misura il grado di soddisfazione degli assegnanti, delle aziende partner e dei partecipanti.</p> <p>32. A tutti i partecipanti è data possibilità di fornire una valutazione anonima dell'offerta utilizzata. Reclami e feedback relativi all'offerta sono sistematicamente raccolti, documentati e valutati.</p> <p>33. L'organizzazione tiene conto dei risultati dei rapporti di valutazione per il miglioramento della propria offerta, in particolare per quanto riguarda la formulazione degli obiettivi dei programmi, i processi e la collaborazione con gli assegnanti.</p> <p>34. L'organizzazione definisce le misure correttive e di miglioramento necessarie in funzione dei rapporti di valutazione.</p>	<p>concetto di valutazione</p> <p>concetto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>descrittivi dei processi</p> <p>descrittivi dei processi</p>

MODULO C3: SOSTEGNO INDIVIDUALE

Modulo opzionale, non sostituibile

Questo modulo è necessario se l'organizzazione dispone, nel quadro dell'inserimento professionale, della consulenza individuale («Job-Coaching»). Di regola, questa attività di consulenza si conclude quando un collocamento è realizzato con successo.

Critero	Requisito	Esempio di evidenze
Critero	Requisito Nero = valido per tutti i moduli C Arancia = valido per un numero limitato di moduli C Blu = valido per un solo modulo C	
Concetto	1. Esiste un concetto per l'offerta 2. L'offerta è coerente ai principi della politica per la qualità. 3. Il concetto descrive l'offerta e i gruppi target mirati con gli obiettivi d'inserimento corrispondenti. 4. Il concetto definisce le condizioni legali applicabili ai partecipanti (diritto del lavoro, assicurazione infortunio e assicurazione malattia, responsabilità civile in caso di sinistro) 5. I collaboratori che lavorano per un'offerta, gli assegnanti e gli enti finanziatori hanno accesso al concetto.	concetto concetto concetto colloqui collaboratori
Funzionamento e supporto	6. Per ogni offerta è definito un responsabile e le parti interessate sono informate. 7. I responsabili dell'offerta favoriscono una cultura di feedback positiva e costruttiva. 8. Il personale riceve regolarmente un feedback dai superiori. 9. Esistono disposizioni indicanti la procedura in caso di conflitti tra collaboratori e i superiori. 10. I processi sono descritti e resi disponibili agli organi di assegnazione e finanziamento in una forma appropriata. 11. Le responsabilità per i diversi processi e sotto processi sono definite.	concetto riesame della direzione colloqui collaboratori manuale dell'organizzazione descrittivi dei processi descrittivi dei processi; diagramma delle funzioni
Partecipanti	12. Regularmente tutti i partecipanti ricevono un feedback in merito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali.	colloquio con partecipante

Critério	Requisito	Esempio di evidenze
Rete esterna	--	
Valutazione e miglioramento	<p>13. L'organizzazione dispone di un concetto di valutazione, nel quale sono descritte la modalità e la frequenza dell'analisi di obiettivi d'inserimento, processi applicati e risorse coinvolte.</p> <p>14. L'organizzazione misura, attraverso indicatori definiti, il raggiungimento dei risultati attesi e la coerenza tra pubblico mirato e partecipanti effettivi.</p> <p>15. Rapporti di valutazione sono elaborati regolarmente. Essi riguardano i seguenti aspetti: sviluppo delle competenze dei partecipanti, feedback dei partecipanti in merito alle offerte, feedback di parti interessate e partner commerciali, raccomandazioni su come migliorare l'offerta dell'organizzazione.</p> <p>16. Per ogni offerta sono disponibili statistiche di uscita. Le uscite anticipate sono motivate e analizzate, eventuali misure sono pianificate e attuate.</p> <p>17. Esiste un confronto tra i processi definiti nel concetto e quelli effettivamente applicati. Le differenze sono analizzate e spiegate.</p> <p>18. L'organizzazione indica come i collaboratori in diretto contatto con i partecipanti si scambiano e valutano regolarmente le loro esperienze reciproche (feedback collegiale).</p> <p>19. L'organizzazione misura il grado di soddisfazione degli assegnanti e dei partecipanti.</p> <p>20. A tutti i partecipanti è data possibilità di fornire una valutazione anonima dell'offerta utilizzata. Reclami e feedback relativi all'offerta sono sistematicamente raccolti, documentati e valutati.</p> <p>21. L'organizzazione tiene conto dei risultati dei rapporti di valutazione per il miglioramento della propria offerta, in particolare per quanto riguarda la formulazione degli obiettivi dei programmi, i processi e la collaborazione con gli assegnanti.</p> <p>22. L'organizzazione definisce le misure correttive e di miglioramento necessarie in funzione dei rapporti di valutazione.</p>	<p>concetto di valutazione</p> <p>concetto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>descrittivi dei processi</p> <p>descrittivi dei processi</p>

MODULO C4: FORMAZIONE

Modulo opzionale, sostituibile con una certificazione eduQua valida

Questo modulo è necessario se l'organizzazione propone le proprie offerte di formazione (corsi di lingua, corsi tecnici, ecc.) che portano un valore aggiunto al mercato del lavoro.

Critério	Requisito	Esempio di evidenze
Critério	Requisito Nero = valido per tutti i moduli C Arancia = valido per un numero limitato di moduli C Blu = valido per un solo modulo C	
Concetto	<ol style="list-style-type: none"> Esiste un concetto per l'offerta di formazione interna. L'offerta è coerente ai principi della politica per la qualità. Il concetto descrive l'offerta e i gruppi target mirati con gli obiettivi d'inserimento corrispondenti. Il concetto descrive i principi guida pedagogici / andragogici dell'organizzazione. Il concetto descrive obiettivi di apprendimento e contenuti di apprendimento, i principali gruppi target e i risultati attesi in termini di aumento delle possibilità di inserimento per singola offerta. Tutti i requisiti di accesso sono definiti. I contenuti della formazione derivano dagli obiettivi di apprendimento, sono adeguatamente strutturati e trattati. Il concetto definisce le condizioni legali applicabili ai partecipanti (diritto del lavoro, assicurazione infortunio e assicurazione malattia, responsabilità civile in caso di sinistro). I collaboratori che lavorano per un'offerta, gli assegnanti e gli enti finanziatori hanno accesso al concetto. 	concetto concetto concetto concetto concetto; piani di studio concetto concetto colloqui collaboratori
Funzionamento e supporto	<ol style="list-style-type: none"> Per ogni offerta è definito un responsabile e le parti interessate sono informate. I responsabili dell'offerta favoriscono una cultura di feedback positiva e costruttiva. Il personale riceve regolarmente un feedback dai superiori. Esistono disposizioni indicanti la procedura in caso di conflitti tra collaboratori e i superiori. La pianificazione delle lezioni, i metodi d'insegnamento, il materiale didattico e i media si basano sui principi pedagogici / andragogici dell'organizzazione e sulle competenze dei partecipanti. Il metodo d'insegnamento favorisce la partecipazione attiva, è variato e permette esperienze di successo. Il metodo d'insegnamento permette il trasferimento alla pratica di offerte di lavoro interne e / o esterne. L'infrastruttura (aule, materiale didattico e media) necessaria per le offerte è garantita e rispetta le norme di qualità e sicurezza vigenti. I processi sono descritti e resi disponibili agli organi di assegnazione e finanziamento in una forma appropriata. Le responsabilità per i diversi processi e sotto processi sono definite. 	concetto riesame della direzione colloqui collaboratori manuale dell'organizzazione concetto; piani di studio colloquio con partecipante piani di studio concetto descrittivi dei processi descrittivi dei processi; diagramma delle funzioni

Critério	Requisito	Esempio di evidenze
Partecipanti	<p>19. I partecipanti che hanno seguito una formazione ricevono un attestato.</p> <p>20. Regolarmente tutti i partecipanti ricevono un feedback in merito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali.</p>	<p>dossier partecipante</p> <p>colloquio con partecipante</p>
Rete esterna	<p>21. L'organizzazione dispone di un elenco aggiornato di formatori e esperti in materia che possono essere reclutati in caso di bisogno.</p> <p>22. L'organizzazione monitora regolarmente le esigenze e le aspettative del mercato del lavoro per le offerte di formazione.</p>	<p>concetto</p> <p>concetto</p>
Valutazione e miglioramento	<p>23. L'organizzazione dispone di un concetto di valutazione, nel quale sono descritte la modalità e la frequenza dell'analisi di obiettivi d'inserimento, processi applicati e risorse coinvolte.</p> <p>24. L'organizzazione misura, attraverso indicatori definiti, il raggiungimento dei risultati attesi e la coerenza tra pubblico mirato e partecipanti effettivi.</p> <p>25. Rapporti di valutazione sono elaborati regolarmente. Essi riguardano i seguenti aspetti: sviluppo delle competenze dei partecipanti, feedback dei partecipanti in merito alle offerte, feedback di parti interessate e partner commerciali, raccomandazioni su come migliorare l'offerta dell'organizzazione.</p> <p>26. Per ogni offerta sono disponibili statistiche di uscita. Le uscite anticipate sono motivate e analizzate, eventuali misure sono pianificate e attuate.</p> <p>27. Esiste un confronto tra i processi definiti nel concetto e quelli effettivamente applicati. Le differenze sono analizzate e spiegate.</p> <p>28. L'organizzazione indica come i collaboratori in diretto contatto con i partecipanti si scambiano e valutano regolarmente le loro esperienze reciproche (feedback collegiale).</p> <p>29. L'organizzazione misura il grado di soddisfazione degli assegnanti e dei partecipanti.</p> <p>30. A tutti i partecipanti è data possibilità di fornire una valutazione anonima dell'offerta utilizzata. Reclami e feedback relativi all'offerta sono sistematicamente raccolti, documentati e valutati.</p> <p>31. L'organizzazione tiene conto dei risultati dei rapporti di valutazione per il miglioramento della propria offerta, in particolare per quanto riguarda la formulazione degli obiettivi dei programmi, i processi e la collaborazione con gli assegnanti.</p> <p>32. L'organizzazione definisce le misure correttive e di miglioramento necessarie in funzione dei rapporti di valutazione.</p>	<p>concetto di valutazione</p> <p>concetto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>rapporto di valutazione</p> <p>descrittivi dei processi</p> <p>descrittivi dei processi</p>



PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

6.1 PREPARAZIONE

La preparazione alla procedura di certificazione è vista come un processo formativo. La norma IN-Qualis fornisce una griglia completa che riproduce l'organizzazione nel suo insieme e nelle sue offerte. L'insieme dei documenti richiesti e la preparazione dei responsabili dell'audit sul posto permettono all'organizzazione di esaminare efficacia, efficienza e adeguatezza dei propri strumenti e delle proprie pratiche, in funzione dei requisiti definiti, e di migliorarli se necessario mediante adeguamenti e aggiunte.

6.2 ISCRIZIONE

1. L'organizzazione interessata sceglie un organismo di certificazione: gli enti accreditati per IN-Qualis sono elencati sul sito del Servizio di accreditamento svizzero SAS (www.sas.ch) sotto la voce «enti accreditati», così come su www.in-qualis.ch.

2. L'organismo di certificazione scelto invierà i moduli di registrazione all'organizzazione candidata e la informerà sulla procedura di certificazione.

6.3 FASI DELL'AUDIT

La procedura di certificazione si basa sulle indicazioni della norma ISO/IEC 17021-1. La prima certificazione si compone di due audit sull'intero sistema di gestione. Uno per la fase 1 e uno per la fase 2. Per i rinnovi della certificazione, la fase 1 è opzionale, mentre l'audit di fase 2 verifica l'intero sistema di gestione. 3. Fase 2 Audit sul posto:

1. **Colloquio informativo:** durante colloquio informativo preliminare della durata di 2 ore si informa sulla procedura di certificazione e sulla certificazione. Si chiarifica se la certificazione IN-Qualis è adatta all'organizzazione e quali sono i moduli dell'organizzazione che sono da considerare. Il colloquio informativo non può avere carattere di consulenza.

2. **Fase 1 dell'audit** comprende:

- Valutazione della documentazione fornita.
- Valutazione del grado di preparazione dell'organizzazione
- Richiesta delle necessarie informazioni
- Pianificazione della fase 2

3. **Fase 2 Audit sul posto:** dopo aver ricevuto conferma dall'auditor, l'organizzazione concorda con l'auditor una data per l'audit sul posto. L'auditor comunica all'organizzazione il piano d'audit. In occasione della prima certificazione e dei rinnovi si verifica l'intero sistema di gestione. L'auditor comunica all'organizzazione il piano d'audit e indica le offerte che esaminerà. L'organizzazione garantisce che, in occasione dell'audit sul posto, le persone competenti siano presenti e che i documenti aggiuntivi richiesti dall'auditor siano disponibili. L'organizzazione permette all'auditor di consultare i documenti che egli ritiene necessari per la tenuta dell'audit.



4. **Rapporto d'audit e decisione di rilascio del certificato:** l'auditor redige un rapporto all'attenzione dell'organizzazione sulla base dei punti 1 e 2. Esso contiene le conclusioni dell'audit, la proposta di decisione sul rilascio del certificato, con o senza non conformità. L'organismo di certificazione decide sul rilascio del certificato, comunica la decisione all'organizzazione e può anche cogliere l'occasione per proporre spunti di miglioramento. L'organismo di certificazione annuncia il rilascio del certificato al segretariato di IN-Qualis.

6.4 VALIDITÀ

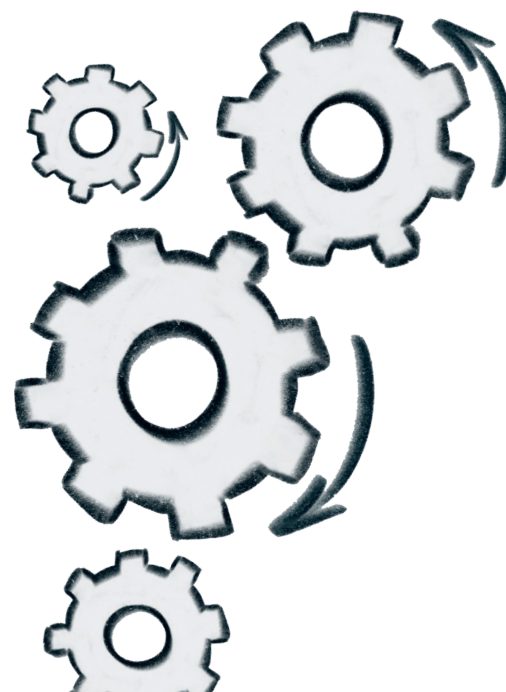
La certificazione è valida tre anni. Ogni anno si tiene un audit sul posto: il primo anno l'audit di certificazione esamina tutti gli elementi della norma per stabilire se l'organizzazione risponde ai requisiti della norma; il secondo e terzo anno, un audit intermedio, di minor durata, si concentra prevalentemente sugli elementi che sono stati evidenziati durante la certificazione, o che sono cambiati rispetto all'audit di certificazione e sui requisiti della ISO/IEC17021-1, capitolo 9.6.2.2.

6.5 RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

La pianificazione degli audit di rinnovo deve permettere di mantenere la continuità della certificazione. Il rinnovo della certificazione apre un nuovo ciclo di audit: 1 audit di certificazione, 2 audit intermedi.

Se l'organizzazione rinuncia al rinnovo, la sua iscrizione quale organizzazione certificata è radiata dal registro centrale IN-Qualis.

Nota: Il rinnovo deve essere fatto prima della scadenza del certificato per evitare periodi di vuoto di certificazione. L'organizzazione può scegliere un altro ente di certificazione.



7

ELENCO DEI DOCUMENTI DA FORNIRE

MODULO A

- Prospetto / flyer dell'organizzazione
- Politica per la qualità
- Obiettivi strategici e obiettivi qualità
- Contratti di prestazione
- Budget
- Analisi del contesto dell'organizzazione e delle parti interessate
- Basi legali
- Organigramma
- Diagramma delle funzioni
- Statuti (o organigramma dell'entità superiore responsabile)
- Piano di applicazione di leggi, direttive e specifiche (A2 e A30)
- Mappa dei processi e descrittivi dei processi (A36)
- Pianificazione di progetto per progetti di sviluppo
- Concetto e piano d'azione riguardanti la gestione dei rischi
- Concetto e piano d'azione riguardanti la gestione delle conoscenze
- Descrizione generale delle funzioni (qualifiche e descrizione delle attività)
- Concetto di formazione continua
- Linee guida per il colloquio con il collaboratore
- Rapporto annuale e riesame della direzione
- Rapporto dell'organo di revisione
- Rapporti di audit interni.
- Verifica delle informazioni (vedi ISO 9001:2015, capitolo 7.5.3)

MODULO B

- Concetto riguardante i programmi individuali (comprensivo di descrittivi dei processi, piani d'azione e liste di controllo)
- Rapporto di valutazione dei programmi individuali

MODULO C

- Concetto delle offerte (comprensivo di descrittivi dei processi, piani d'azione e liste di controllo)
- Concetto(i) e rapporto(i) di valutazione delle offerte (comprensivi degli indicatori definiti)
- Obiettivi d'inserimento

MODULO C4 (COMPLEMENTARE AI MODULI C)

- Piani di studio

DOCUMENTI FORNITI A TITOLO FACOLTATIVO

- Manuale dell'organizzazione
- Esempio di un dossier partecipante
- Esempio di contratto o convenzione con un partner esterno

In vista dell'audit, l'auditor può chiedere preliminarmente la fornitura di altri documenti. Nel corso dell'audit sul posto, egli può chiedere di consultare dossier di partecipanti scelti a caso.

