

IN-Qualis 2024

Norma qualità dell'inserimento

Sommario

1	Campo di applicazione della norma IN-Qualis	3
2	Informazioni sulla revisione e sulla pubblicazione	4
3	Concetti e terminologia	5
	3.1 Concetti fondamentali (da ISO 9001:2015)	5
	3.2 Terminologia generale (da ISO 9001:2015)	6
	3.3 Terminologia IN-Qualis	8
4	Struttura e filosofia della norma	10
5	Moduli e requisiti	12
	5.1 Modulo A: Gestione e organizzazione	12
	5.2 Modulo B: Processi d'ammissione e d'accompagnamento	20
	5.3 Modulo C1: Posti di lavoro interni	26
	5.4 Modulo C2: Posti di lavoro esterni	29
	5.5 Modulo C3: Sostegno individuale	32
	5.6 Modulo C4: Formazione	32
6	Procedura di certificazione	38
	6.1 Preparazione	38
	6.2 Iscrizione	38
	6.3 Fasi dell'audit	38
	6.4 Validità	40
	6.5 Rinnovo della certificazione	40
7	Elenco dei documenti da fornire	41

01_ Campo di applicazione della norma IN-Qualis

La norma IN-Qualis:2024 è un sistema di gestione della qualità creato specificatamente per assicurare e sviluppare la qualità nell'ambito delle prestazioni d'inserimento socioprofessionale. Le organizzazioni sostengono e accompagnano le **persone con difficoltà di accesso al mercato del lavoro** 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 implementare 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), **sostegno individuale all'inserimento e offerte formative**.

02_ 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 tre revisioni (2010, 2017 e 2023). Nella revisione principale del 2017, lo standard IN-Qualis è stato adattato alle nuove scoperte scientifiche e agli standard professionali. Il suo campo di applicazione è stato esteso oltre ai provvedimenti inerenti il mercato del lavoro e dell'assistenza sociale ed è stata stabilita la compatibilità con ISO9001:2015 e eduQua. Lo standard è stato quindi adattato alle esigenze eterogenee delle organizzazioni attive nell'inserimento. In questa seconda revisione, lo standard ha assunto anche il nuovo nome di "Norma 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 miglio-

ramento e sviluppo della normativa.

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

La presente norma IN-Qualis:2024 è stata approvata dal comitato di Inserimento Svizzera il 22 gennaio 2025. Sostituisce la precedente norma IN-Qualis:2018 ed entra in vigore il 1° aprile 2025.

Il sito web www.in-qualis.ch fornisce tutte le informazioni sulle disposizioni normative.

03 — 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 seguenti concetti.

IN-Qualis si basa in gran parte sulla terminologia delle norme ISO, in particolare della ISO 9001:2015, dalla quale adotta anche i concetti centrali dei capitoli 3.1 e 3.2. Termini 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 da considerarsi come un processo ripetitivo. Questo 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 aspetti legali, tecnologici, concorrenza, andamento del mercato, aspetti culturali, sociali ed economici. 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.

Sistema di gestione per la qualità

Un SGQ comprende le attività mediante le quali l'organizzazione identifica i propri obiettivi e determina i processi e le risorse richieste per conseguire i risultati desiderati. Il SGQ gestisce i processi operativi, amministrativi e le risorse richieste per fornire valore e realizzare risultati per le parti interessate rilevanti. Il SGQ permette all'alta direzione di ottimizzare l'utilizzo delle risorse considerando le conseguenze di lungo e breve termine delle proprie decisioni. Un SGQ fornisce i mezzi per identificare le azioni per affrontare le conseguenze attese ed inattese inerenti la fornitura di prodotti e l'erogazione di servizi.

Supporto (dell'alta direzione)

Il supporto dell'alta direzione al SGQ 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, l'utilizzo, il mantenimento, il miglioramento e la dismissione responsabile delle risorse supportano l'organizzazione nel conseguimento dei suoi obiettivi.

3.2 Terminologia generale

(DA ISO 9001 :2015)

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.

Assicurazione della qualità

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

Azione correttiva

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

Direzione

Persona o gruppo di persone che 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.

Gestione per la qualità

Gestione con riferimento alla qualità.
Nota: La gestione per la qualità può comprendere la definizione di: politiche per la qualità e obiettivi per la qualità, 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.

Miglioramento

Attività per accrescere le prestazioni.

Miglioramento della qualità

Parte della gestione per la qualità focalizzata sull'accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità.

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

Non conformità

Mancato rispetto di un requisito
Non conformità maggiore: non conformità che influisce sulla capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati previsti.

Non conformità minore: non conformità che non influisce sulla capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati previsti.

Obiettivo per la qualità

Obiettivo relativo alla qualità.
Nota: Gli obiettivi per la qualità si basano generalmente 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

La Politica relativa alla qualità definisce i presupposti generali di orientamento di un'organizzazione verso la qualità.

Nota 1: Generalmente la politica per la

qualità è coerente con la politica generale 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 che interagiscono tra di loro, ed utilizzano input per erogare un risultato atteso

Riesame

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

Soddisfazione del cliente

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

Nota: 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

Assegnante

Autorità che assegna i beneficiari a prestazioni d'inserimento.

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.

Clienti

Persone e 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).

Finanziatori

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

Mandante

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

Metodo

Un metodo è una procedura pianificata e sistematica per acquisire conoscenza.

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.

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.

Revisione del management

Sinonimo di riesame della direzione. Un riesame della direzione registra le prestazioni della direzione e l'efficacia della gestione della qualità.

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.

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).

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: Schöffer-Poeschel Verlag, pp. 451–470.

04_ Struttura e filosofia della norma

Viene certificata l'intera organizzazione di inserimento, non i singoli servizi.

La norma si presenta con una struttura modulare costituita da due moduli obbligatori (A e B) e da quattro moduli obbligatori opzionali (C). Almeno uno di questi moduli C deve essere scelto in vista della certificazione. Il modulo A può essere sostituito da una certificazione ISO 9001:2015 o eduQua:2021 valida.

Il modulo C4 può essere sostituito da una certificazione eduQua valida. La scelta tra i moduli C1 e C4 si effettua in funzione delle offerte dell'organizzazione. I moduli sono descritti al capitolo 5. L'illustrazione a pagina 11 ne rappresenta la vista d'insieme.

La struttura interna dei diversi moduli deriva dai processi di sviluppo continuo dell'organizzazione.

L'evidenza di una struttura per la qualità non è sufficiente per valutare il funzionamento dei processi o il raggiungimento di risultati o impatti. 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 presso la sede dell'organizzazione 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).



Figura 1

05_ Moduli e requisiti

I singoli moduli dello standard IN-Qualis sono descritti di seguito. A tale scopo viene utilizzata una forma tabellare che comprende le colonne «Criterio», «Requisiti» ed «Esempi di evidenze». Le informazioni contenute nella colonna «Esempi di evidenze» sono a scopo illustrativo e non sono vincolanti. L'elenco dei documenti e delle prove da presentare per la certificazione è riportato nel capitolo 7.

5.1 Modulo A: Gestione e organizzazione

Modulo obbligatorio, sostituibile con una certificazione ISO9001:2015 o eduQa:2021 valida

Il modulo A o una certificazione ISO 9001:2015 o eduQa: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.

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Contesto dell'organizzazione	A01. 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.	politica per la qualità; analisi degli stakeholder; manuale dell'organizzazione
	A02. L'organizzazione descrive i requisiti cogenti applicabili nel proprio campo di attività.	basi legali
	A03. 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).	analisi degli stakeholder
	A04. L'organizzazione dispone di un'analisi dei fattori interni ed esterni suscettibili d'influ-enzare la pianificazione e realizzazione delle proprie attività.	analisi del contesto
Direzione	Politica per la qualità e definizione degli obiettivi	
	A05. Esiste una politica di qualità strutturata ² .	politica per la qualità
	A06. 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.	politica per la qualità
	A07. La direzione vigila affinché siano definiti obiettivi strategici che considerino i fattori d'influenza interni ed esterni.	obiettivi strategici; analisi del contesto
	A08. Gli obiettivi qualità derivano dalla politica per la qualità e dagli obiettivi strategici.	obiettivi qualità

² Analogamente alla politica della qualità, è possibile presentare una dichiarazione di missione che integri gli aspetti della politica della qualità.

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Direzione	A09. 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.	pianificazione degli obiettivi
	A10. La direzione fa in modo che la politica per la qualità e gli obiettivi qualità siano comunicati a tutto il personale. Quest'ultimo deve poter comprendere le priorità e le misure a favore del miglioramento continuo della qualità nel loro campo d'attività.	colloqui con i collaboratori
	A11. L'organizzazione stabilisce e descrive i metodi e le responsabilità relativi al monitoraggio e sviluppo della qualità.	diagramma delle funzioni; manuale dell'organizzazione
	A12. 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.	budget; organigramma
	A13. La direzione descrive come concepisce le proprie responsabilità in relazione all'efficacia del SGQ messo in atto.	descrizione dei processi
	A14. L'attualità della politica per la qualità è riesaminata periodicamente e, se il caso, aggiornata sistematicamente.	politica per la qualità
	Attuazione strategica e operativa	
	A15. L'organizzazione dispone di un organigramma che evidenzia le responsabilità strategiche e operazionali.	organigramma
	A16. L'organizzazione regola l'attribuzione dei compiti e delle competenze decisionali.	diagramma delle funzioni

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	A17. In presenza di contratti di prestazione, essi sono coerenti con gli obiettivi strategici e alla politica per la qualità.	contratti di prestazione
	A18. 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).	prospetti; flyer, sito web
	A19. 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.	pianificazione degli obiettivi; rapporto annuale
	A20. 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.	pianificazione degli obiettivi; rapporto annuale
	A21. L'organizzazione identifica, descrive e valuta sistematicamente i rischi e le opportunità per il funzionamento dell'organizzazione e la qualità dei suoi servizi.	concetto e piano delle azioni relativi alla gestione dei rischi
	A22. L'organizzazione stabilisce annualmente un bilancio d'esercizio e un bilancio degli investimenti.	budget
	A23. Le responsabilità relative alla gestione del budget sono regolate e trasparenti.	diagramma delle funzioni; manuale dell'organizzazione
	A24. 24. Il limite di utilizzo assegnato in funzione delle responsabilità è definito.	manuale dell'organizzazione

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Pianificazione	Collaboratori A25. 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.). A26. L'organizzazione dispone di un dossier individuale di ogni collaboratore nel quale sono documentate le qualifiche professionali, la formazione e i corsi di perfezionamento. A27. L'organizzazione effettua una verifica del raggiungimento degli obiettivi organizzativi e personali con i collaboratori. Vengono definite misure appropriate. A28. L'organizzazione dispone di un concetto di formazione continua, che considera sia gli interessi imprenditoriali, sia i bisogni personali e i cambiamenti dell'ambiente, in particolare nel panorama del lavoro e dell'istruzione in Svizzera. A29. L'organizzazione dispone di una procedura relativa all'assunzione del personale, l'introduzione di nuovi collaboratori e la loro uscita. A30. 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 e altre direttive in vigore applicabili. I riferimenti riguardano le versioni pubblicate più recenti. A31. L'organizzazione fornisce un ambiente di lavoro adatto allo svolgimento delle prestazioni, in relazione a fattori sociali, fisici e psicosociali³.	Diagramma di funzione; mansionari dossier del personale dossier del personale concetto di formazione continua descrizione dei processi manuale dell'organizzazione manuale dell'organizzazione

³ Fattori sociali (per esempio non-discriminazione), fattori psicologici (per esempio riduzione dello stress, prevenzioni di burn-out), fattori fisici (per esempio temperatura, calore, luce).

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Sostegno della direzione	Requisiti del sistema di controllo interno (SCI) A32. L'organizzazione dimostra con evidenze che siano soddisfatti i requisiti minimi del SCI ⁴ , L'organo di vertice e la direzione operativa sono separati in termini di personale e funzioni. La separazione funzionale deve essere regolamentata per iscritto attraverso una chiara definizione di compiti, competenze e responsabilità. In oltre, si applica: il regolamento delle firme e competenze; dichiarazione d'imparzialità che escluda eventuali conflitti d'interesse; principio del doppio controllo per le attività finanziariamente rilevanti; chiave di ripartizione dei costi indiretti. Sono da considerare anche le esigenze supplementari a livello cantonale e tutte le eventuali modifiche derivanti da nuove versioni dei requisiti SCI. Esenzione per le microimprese⁵: Le microimprese sono esenti dall'obbligo di separare il livello strategico da quello operativo, a condizione che siano un'entità legale. Esse devono essere in grado di dimostrare che è comunque presente un sistema di controllo adeguato per garantire la revisione contabile indipendente delle finanze. Si applicano gli altri requisiti del SCI, anche se la progettazione del SCI può essere adattata alle dimensioni dell'azienda.	rapporto dell'organo di revisione; concetto del SCI
	Protezione e sicurezza dei dati A33. L'organizzazione dispone di un concetto di protezione dei dati conforme ai requisiti legali e di un responsabile della protezione dei dati.	Concetto di protezione dei dati

⁴ Le esigenze del SCI si basano sulla Direttiva Sistema di controllo interno (SCI) degli organi d'esecuzione LADI del SECO, V6.1 del 22.3.2021, Appendice 1, capitolo 4.3b

⁵ Imprese con 1-9 dipendenti (Fonte: UST - Statistica sulla struttura delle imprese (STATENT))

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	A34. L'organizzazione assicura l'archiviazione, la conservazione e l'adeguata protezione delle informazioni documentate in conformità ai requisiti legali. Gestione delle conoscenze A35. L'organizzazione definisce quali sono le conoscenze necessarie per lo svolgimento dei processi e la realizzazione degli obiettivi. A36. Queste conoscenze sono salvaguardate e/o messe a disposizione (per esempio attraverso istruzioni, corsi di perfezionamento, formazione continua). A37. 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 dalle conoscenze provenienti dall'esterno, per esempio novità del ramo professionale o scientifiche. A38. L'informazione documentata del sistema di gestione è sottoposta a verifica in modo da assicurare che: a) sia disponibile nel luogo di lavoro e nei tempi utili b) sia protetta adeguatamente.	concetto e pianificazione della gestione delle conoscenze
Funzionamento	A39. L'organizzazione dispone di una mappa dei processi di gestione, di base e di supporto che la riguardano. A40. sono descritti i processi di gestione, di base e di supporto rilevanti per l'organizzazione. A41. Esistono disposizioni scritte (descrizioni di procedure, competenze, doveri d'informazione e confidenzialità) per le situazioni d'urgenza e d'eccezione.	Mappa dei processi descrizione dei processi manuale dell'organizzazione

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	A42. L'organizzazione veglia affinché le disposizioni giuridiche e regolamentari in materia di protezione dei dati siano conosciute internamente e siano applicate. A43. Tutti i descrittivi e i regolamenti scritti sono conosciuti in seno all'organizzazione e sono a disposizione del personale.	colloqui collaboratori; manuale dell'organizzazione manuale dell'organizzazione
Valutazione e miglioramento	A44. 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. A45. L'organizzazione veglia affinché i processi relativi alla definizione e verifica del raggiungimento degli obiettivi siano oggetto di un monitoraggio sistematico. A46. 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. A47. Il personale è informato in modo appropriato sulle conclusioni emerse dalle analisi e sulle eventuali misure pianificate e messe in opera. A48. L'organizzazione dispone di rapporti emanati da un organo di revisione neutrale e riconosciuto (si veda A32) A49. L'organizzazione pianifica e esegue regolarmente audit interni per l'intero sistema di gestione.	pianificazione obiettivi; rapporto annuale; revisione del management, rapporti di audit interno, monitoraggio del miglioramento continuo pianificazione obiettivi Pianificazione degli obiettivi progetti di sviluppo; rapporto annuale colloqui collaboratori rapporto dell'organo di revisione Rapporti di audit interni

5.2 Modulo B: Processi d'ammissione e d'accompagnamento

Modulo obbligatorio, non sostituibile

Questo modulo contiene i requisiti fondamentali per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione. 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 per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione è assunta in primo luogo dall'organizzazione.

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Concetto	B01. In accordo con la politica per la qualità e gli obiettivi qualità, l'organizzazione dispone di un concetto riguardante la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione. 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. Il concetto si deve basare su elementi teorici solidi in materia di consulenza e coaching.	Concetto per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione
	B02. Le qualifiche necessarie e i profili richiesti al personale coinvolto nelle attività di consulenza e coaching sono definiti.	mansionari
	B03. I partner di cooperazione rilevanti per l'organizzazione e la sua missione sono identificati e conosciuti dai collaboratori.	colloqui collaboratori
	B04. Le persone coinvolte alla gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione conoscono il concetto e lo applicano.	colloqui collaboratori

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Ammissione	B05. L'organizzazione dispone di una procedura per l'ammissione di nuovi partecipanti alla gamma di servizi.	Concetto per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione
	B06. 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 la gestione della loro situazione all'interno dell'organizzazione.	colloquio collaboratori e partecipanti
	B07. 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..	Concetto per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione, colloqui con partecipante, assessment pratico
	B08. I partecipanti hanno la possibilità di farsi un'idea dell'offerta e di commentare la loro iscrizione all'offerta.	colloquio con partecipante
	B09. I risultati di questo bilancio personale sono registrati, secondo una procedura standard, nel dossier del partecipante.	dossier partecipante
	B10. Istituzioni e professionisti coinvolti nel processo di inserimento individuale sono inclusi nel dossier partecipante.	dossier partecipante
	B11. 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).	dossier partecipante

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	B12. L'organizzazione identifica i partecipanti per i quali il Matching è problematico e attua una procedura per affrontare la situazione. B13. Le iscrizioni di partecipanti il cui matching non è corretta saranno segnalate agli assegnanti.	Concetto per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione dossier partecipante
Accordo sugli obiettivi	B14. Un accordo sugli obiettivi è redatto in consultazione con i partecipanti e registrato in forma scritta nei dossier dei partecipanti. Tale accordo considera i bisogni dei partecipanti, le loro attitudini d'inserimento, la loro situazione attuale, l'offerta dell'organizzazione e le esigenze degli assegnanti. B15. Gli obiettivi e i sotto-obiettivi sono formulati insieme al partecipante e di solito possono essere monitorati utilizzando indicatori qualitativi o quantitativi definiti. B16. I partecipanti e gli assegnanti ricevono copia dell'accordo sugli obiettivi.	colloquio con partecipante accordo sugli obiettivi, colloquio con partecipante dossier partecipante
Gestione della situazione	B17. Tutte le informazioni e gli accordi relativi alla gestione della situazione sono registrati nei dossier standardizzati dei partecipanti. B18. L'organizzazione descrive i processi interni di gestione dei casi dall'ammissione alla dimissione.	dossier partecipante Concetto per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	B19. La responsabilità di questi processi di gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione è definita.	diagramma delle funzioni
	B20. I processi di gestione dei casi mostrano le interfacce tra il processo d'ammissione e d'accompagnamento e i settori coperti dall'offerta dell'organizzazione.	Concetto per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione
	B21. 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.	Concetto per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione
	B22. Gli adattamenti derivanti dalle valutazioni intermedie sono definiti e realizzati (per esempio con l'integrazione in un'altra offerta).	dossier partecipante
	B23. I partecipanti sono informati in modo trasparente sui risultati delle valutazioni intermedie e sulle misure da esse derivanti.	colloquio con partecipante
	B24. I risultati delle valutazioni intermedie possono essere trasmessi agli assegnanti in forma appropriata.	colloqui collaboratori
	B25. Il personale dell'organizzazione coinvolto nella gestione della situazione dei partecipanti ha accesso al dossier dei partecipanti.	dossier partecipante

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	B26. I risultati importanti di accordi con terzi, assegnanti ed enti finanziatori sono comunicate al partecipante ed archiviati nei dossier personali dei partecipanti (si veda A38). B27. I livelli di escalation e le responsabilità in caso di crisi, interruzioni del programma e reclami sono definiti e registrati. B28. I collaboratori a diretto contatto con i partecipanti scambiano regolarmente le loro esperienze sotto forma di feedback tra pari (discussione di casi, supervisione, intervizione).	dossier partecipante manuale dell'organizzazione colloqui collaboratori
Chiusura	B29. Alla chiusura di ogni programma, i partecipanti sono invitati a un colloquio d'uscita con le persone di riferimento e, nel caso, con altre persone che hanno preso parte al programma. B30. I partecipanti sono invitati a pronunciarsi sullo svolgimento e i risultati della loro partecipazione all'offerta. B31. In occasione del colloquio d'uscita, si valuta – insieme al partecipante – il raggiungimento degli obiettivi e si registrano i risultati più importanti. B32. Ai partecipanti e agli assegnanti è consegnato un rapporto redatto in forma appropriata.	colloquio con partecipante; dossier partecipante colloquio con partecipante; dossier partecipante dossier partecipante dossier partecipante
Valutazione e miglioramento	B33. L'organizzazione dispone di un concetto di valutazione nel quale sono descritte la modalità e la frequenza dell'analisi degli obiettivi d'inserimento, processi applicati e risorse coinvolte.	concetto di valutazione

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	B34. L'organizzazione valuta annualmente l'implementazione del processo di ammissione e d'accompagnamento in linea con il concetto per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione.	Pianificazione della valutazione
	B35. Vengono valutati almeno i seguenti criteri: Matching dei partecipanti all'inizio della partecipazione, grado di raggiungimento degli obiettivi alla fine del programma, soddisfazione dei partecipanti e degli assegnanti per il processo di ammissione e d'accompagnamento.	Sondaggio di soddisfazione
	B36. L'organizzazione registra lo sviluppo delle competenze individuali dei partecipanti in un modulo adeguato.	Valutazione dello sviluppo delle competenze
	B37. L'organizzazione dispone di un sistema di gestione del feedback che consente ai partecipanti di inviare una valutazione anonima. Il feedback viene sistematicamente raccolto, documentato e analizzato.	Concetto di gestione del feedback, forma di valutazione
	B38. I rapporti di valutazione sulla gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione vengono redatti annualmente.	rapporto di valutazione
	B39. L'organizzazione adotta le misure di sviluppo necessarie per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione sulla base dei risultati della valutazione.	Pianificazione delle azioni
	B40. I risultati della valutazione e le misure derivate vengono registrati per iscritto e la loro attuazione viene riesaminata.	concetto di valutazione

5.3 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.).

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Concetto	C01. Esiste un concetto per ogni offerta	concetto
	C02. L'offerta è coerente ai principi della politica per la qualità.	concetto
	C03. Il concetto descrive l'offerta e i gruppi target mirati con gli obiettivi d'inserimento corrispondenti.	concetto
	C04. Il concetto descrive a quali settori o regioni specifiche sono indirizzati i posti di lavoro interni.	concetto
	C05. Il concetto descrive i clienti dei prodotti e dei servizi delle offerte di lavoro interne.	concetto
	C06. Il concetto definisce le condizioni legali applicabili ai partecipanti (diritto del lavoro, assicurazione infortunio e assicurazione malattia, responsabilità civile in caso di sinistro).	concetto
	C07. Il concetto descrive i principi andragogici dell'organizzazione.	concetto
	C08. I collaboratori che lavorano per un'offerta, gli assegnanti e gli enti finanziatori hanno accesso al concetto.	colloqui collaboratori
Funzionamento e supporto	C09. I processi che i partecipanti affrontano per accedere ai programmi di "posti di lavoro interni" sono descritti e visibili agli assegnanti e gli enti finanziatori.	Descrizione dei processi

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	C10. Sono regolamentate le responsabilità dei vari processi e sottoprocessi.	diagramma delle funzioni
	C11. Per ogni offerta è definito un responsabile e le parti interessate sono informate.	diagramma delle funzioni
	C12. Le offerte sono sviluppate considerando gli aspetti andragogici definiti, i requisiti del mercato del lavoro e le competenze dei destinatari delle offerte.	concetto
	C13. I responsabili dell'offerta garantiscono processi di feedback orientati agli obiettivi per i collaboratori.	colloqui collaboratori
	C14. I responsabili dell'offerta promuovono una cultura di feedback positiva e costruttiva.	manuale dell'organizzazione
	C15. Esistono disposizioni indicanti la procedura in caso di conflitti tra collaboratori e i superiori.	colloqui collaboratori;
	C16. La sicurezza sul lavoro è assicurata dall'applicazione di norme e standard in vigore per il settore interessato.	concetto manuale dell'organizzazione
Partecipanti	C17. I partecipanti conoscono i loro referenti per il posto di lavoro interno.	colloquio con partecipante
	C18. I partecipanti conoscono gli aspetti di sicurezza relativi alla loro attività lavorativa.	colloquio con partecipante
	C19. I partecipanti ricevono un'introduzione adeguata, le istruzioni e il supporto necessari per le loro attività lavorative	concetto

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	C20. L'assegnazione dei partecipanti alle attività lavorative interne è riesaminata regolarmente in funzione degli obiettivi stabiliti. I risultati sono documentati.	dossier partecipante
	C21. Regolarmente tutti i partecipanti ricevono un feedback in merito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali.	colloquio con partecipante
Rete esterna	C22. Al termine del loro lavoro per i posti interni, tutti i partecipanti ricevono una referenza lavorativa o un certificato che descrive almeno le attività svolte.	dossier partecipante
	C23. L'organizzazione registra regolarmente le esigenze e le aspettative del mercato del lavoro per quanto riguarda i posti di lavoro interni.	analisi del contesto
	C24. Le collaborazioni con i clienti di prodotti e servizi generati da offerte di lavoro interne sono formalizzate.	contratti e convenzioni scritti
	C25. L'organizzazione descrive come vengono acquisiti nuovi mandati.	concetto

5.4 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.

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Concetto	C01. Esiste un concetto per ogni offerta	concetto
	C02. L'offerta è coerente ai principi della politica per la qualità.	concetto
	C03. Il concetto descrive l'offerta e i gruppi target mirati con gli obiettivi d'inserimento corrispondenti.	concetto
	C04. Il concetto descrive a quali settori o regioni specifiche sono indirizzati i posti di lavoro esterni.	concetto
	C05. Il concetto descrive i clienti dei prodotti e dei servizi delle offerte di lavoro esterne.	concetto
	C06. Il concetto definisce le condizioni legali applicabili ai partecipanti (diritto del lavoro, assicurazione infortunio e assicurazione malattia, responsabilità civile in caso di sinistro).	concetto
	C07. I collaboratori che lavorano per un'offerta, i responsabili delle aziende partner, gli assegnanti e gli enti finanziatori hanno accesso al concetto.	colloqui collaboratori
Funzionamento e supporto	C08. I processi che i partecipanti affrontano per accedere ai programmi di «posti di lavoro esterni» sono descritti e visibili agli assegnanti e gli enti finanziatori.	Descrizione dei processi

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	C09. Sono regolamentate le responsabilità dei vari processi e sottoprocessi. C10. Per ogni offerta è definito un responsabile e le parti interessate sono informate. C11. I responsabili dell'offerta garantiscono processi di feedback orientati agli obiettivi per i collaboratori. C12. I responsabili dell'offerta promuovono una cultura di feedback positiva e costruttiva. C13. Esistono disposizioni indicanti la procedura in caso di conflitti tra collaboratori e i superiori.	diagramma delle funzioni diagramma delle funzioni colloqui collaboratori, manuale dell'organizzazione colloqui collaboratori concetto
Partecipanti	C14. I partecipanti conoscono i loro responsabili nell'azienda partner esterna. C15. I partecipanti ricevono un'introduzione adeguata, le istruzioni e il supporto necessari per le loro attività lavorative C16. L'assegnazione dei partecipanti alle aziende partner esterne è riesaminata regolarmente in funzione degli obiettivi stabiliti. I risultati sono documentati. C17. Regolarmente tutti i partecipanti ricevono un feedback in merito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali. C18. Tutti i partecipanti, al termine dell'attività, ricevono un'attestato o un certificato di lavoro che includa le competenze acquisite.	colloquio con partecipante colloquio con partecipante dossier partecipante colloquio con partecipante dossier partecipante

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Rete esterna	C19. L'organizzazione registra regolarmente le esigenze e le aspettative del mercato del lavoro per quanto riguarda i posti di lavoro esterni.	analisi del contesto
	C20. I requisiti che le aziende partner esterne devono soddisfare sono definiti. Il rispetto di tali esigenze è verificato regolarmente.	contratti scritti
	C21. Esistono contratti o accordi con le aziende partner esterne sulle condizioni quadro degli incarichi di lavoro che regolano almeno i seguenti punti: • Retribuzione e requisiti di legge in materia di lavoro e assicurazione. • Persone di contatto nell'organizzazione per le aziende partner esterne. • Le persone responsabili dell'offerta nelle aziende partner esterne. • Procedura in caso di conflitto	contratti o accordi scritti
	C22. L'organizzazione stabilisce la frequenza con la quale sono riesaminati i requisiti e gli accordi.	concetto

5.5 Modulo C3: Sostegno individuale

Modulo opzionale, non sostituibile

Questo modulo è necessario se l'organizzazione dispone, nel quadro dell'inserimento professionale, della consulenza individuale.

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Concetto	C01. Esiste un concetto per l'offerta	concetto
	C02. L'offerta è coerente ai principi della politica per la qualità.	concetto
	C03. Il concetto descrive l'offerta e i gruppi target mirati con gli obiettivi d'inserimento corrispondenti.	concetto
	C04. il concetto mostra gli approcci di consulenza secondo i quali è strutturata la consulenza individuale.	concetto
	C05. I collaboratori che lavorano per un'offerta, gli assegnanti e gli enti finanziatori hanno accesso al concetto.	colloqui collaboratori
Funzionamento e supporto	C06. I processi che i partecipanti affrontano per accedere ai servizi di consulenza individuale sono descritti e visibili agli assegnanti e gli enti finanziatori.	Descrizione dei processi
	C07. Sono regolamentate le responsabilità dei vari processi e sottoprocessi.	diagramma delle funzioni
	C08. Per ogni offerta è definito un responsabile e le parti interessate sono informate.	diagramma delle funzioni
	C09. I responsabili dell'offerta garantiscono processi di feedback orientati agli obiettivi per i collaboratori.	colloqui collaboratori, manuale dell'organizzazione

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	C10. I responsabili dell'offerta promuovono una cultura di feedback positiva e costruttiva. C11. Esistono disposizioni indicanti la procedura in caso di conflitti tra collaboratori e i superiori.	colloqui collaboratori concetto
Partecipanti	C12. Il consulente fornisce informazioni trasparenti sull'incarico trilaterale e sulla sua attuazione: requisiti dell'ente finanziatore, aspettative della persona partecipante, mandato del consulente. C13. L'accordo contrattuale tra il consulente e il partecipante, inclusi i diritti e gli obblighi, è definita congiuntamente. C14. La consulenza è progettata individualmente e precisamente per ogni persona partecipante. Si basa su interessi, preoccupazioni, risorse e soluzioni individuali. C15. La consulenza individuale è orientata alle risorse e ai punti di forza del partecipante. C16. La consulenza individuale è orientata all'empowerment e all'autodeterminazione del partecipante. C17. Regolarmente tutti i partecipanti ricevono un feedback in merito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali.	colloquio con partecipante dossier partecipante, colloquio con partecipante Concetto di consulenza colloquio con partecipante colloquio con partecipante colloquio con partecipante
Rete esterna	C18. L'ambiente professionale e sociale del partecipante viene registrato e, se necessario e in consultazione con il partecipante, coinvolto attivamente durante la consultazione.	dossier partecipante

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	C19. Se necessario, il consulente assicura il collegamento in rete con altre agenzie specializzate o servizi di supporto (come la consulenza di carriera).	dossier partecipante

5.6 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.

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
Concetto	C01. Esiste un concetto per l'offerta di formazione interna.	concetto
	C02. L'offerta è coerente ai principi della politica per la qualità.	concetto
	C03. Il concetto descrive l'offerta e i gruppi target mirati con gli obiettivi d'inserimento corrispondenti.	concetto
	C04. Il concetto descrive i principi guida andragogici dell'organizzazione.	concetto
	C05. 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.	concetto
	C06. I contenuti della formazione derivano dagli obiettivi di apprendimento, sono adeguatamente strutturati e trattati.	piani di studio
	C07. Il concetto definisce le condizioni legali applicabili ai partecipanti (diritto del lavoro, assicurazione infortunio e assicurazione malattia, responsabilità civile in caso di sinistro).	concetto

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	C08. I collaboratori che lavorano per un'offerta, gli assegnanti e gli enti finanziatori hanno accesso al concetto.	colloqui collaboratori
Funzionamento e supporto	C09. I processi che i partecipanti affrontano per accedere ai servizi di formazione sono descritti e visibili agli assegnanti e gli enti finanziatori	descrizione dei processi
	C10. Sono regolamentate le responsabilità dei vari processi e sottoprocessi.	diagramma delle funzioni
	C11. Per ogni offerta è definito un responsabile e le parti interessate sono informate.	diagramma delle funzioni
	C12. I responsabili dell'offerta garantiscono processi di feedback orientati agli obiettivi per i collaboratori.	colloqui collaboratori, manuale dell'organizzazione
	C13. I responsabili dell'offerta promuovono una cultura di feedback positiva e costruttiva.	colloqui collaboratori
	C14. Esistono disposizioni indicanti la procedura in caso di conflitti tra collaboratori e i superiori.	concetto
	C15. La pianificazione delle lezioni, i metodi d'insegnamento, il materiale didattico e i media si basano sui principi andragogici dell'organizzazione, sulle attuali conoscenze andragogiche e sulle competenze dei partecipanti.	concetto; piani di studio
	C16. Il setting educativo favorisce la partecipazione attiva, è variato e permette esperienze di successo.	colloquio con partecipante

Criterio	Requisito	Esempio di evidenze
	C17. Il setting educativo permette il trasferimento alla pratica di offerte di lavoro interne e / o esterne. C18. L'infrastruttura (aule, materiale didattico e media) necessaria per le offerte è garantita e rispetta le norme di qualità e sicurezza vigenti e le esigenze dei gruppi target. C19. Vengono definiti strumenti adeguati per la verifica del successo formativo.	piani di studio concetto descrittivi dei processi; concetto
Partecipanti	C20. I partecipanti che hanno seguito una formazione ricevono un attestato. C21. Regolarmente tutti i partecipanti ricevono un feedback in merito al grado di raggiungimento degli obiettivi individuali.	dossier partecipante colloquio con partecipante
Rete esterna	C22. L'organizzazione monitora regolarmente le esigenze e le aspettative del mercato del lavoro e del sistema educativo per le offerte di formazione.	analisi del contesto

06_ 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. La raccolta dei documenti richiesti e la preparazione dei responsabili dell'audit in sede 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 aggiornamento e modifiche.

6.2 Iscrizione

1. L'organizzazione interessata sceglie un organismo di certificazione: gli enti accreditati per IN-Qualis:2024 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 chiarisce 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:** Fase 1 dell'audit compren-

de:

- 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 in sede. 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 in sede, 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 segretario di IN-Qualis.
5. **Audit intermedio:** per mantenere la certificazione triennale, l'organismo di certificazione effettua due audit intermedi (circa 12 e 24 mesi dopo la certificazione). Durante questi audit, vengono riesaminate le informazioni sugli ulteriori sviluppi dell'audit di certificazione e le condizioni per il mantenimento del certificato. L'attenzione si concentra in particolare sulle aree in cui si è verificato uno sviluppo rilevante per IN-Qualis dopo l'audit di certificazione (ad esempio, l'apertura di una nuova sede o simili). I punti focali degli audit intermedi sono determinati dall'organismo di certificazione insieme all'organizzazione certificata. Gli audit intermedi possono essere condotti in sede o come valutazione a distanza⁶.

⁶ Commenti sulla valutazione a distanza: con l'aumento della sofisticazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, la norma di accreditamento ISO/IEC 17021-1 e il documento supplementare IAF MD 4 consentono agli organismi di certificazione di eseguire "procedure di audit computerizzate" per migliorare l'efficacia e l'efficienza del processo di audit e per promuovere e mantenere la sua integrità. Tali "procedure di audit informatizzate" possono includere, ad esempio, quanto segue

- la conduzione di teleconferenze
- comunicazione interattiva via web
- accesso elettronico remoto alla documentazione del sistema di gestione e/o ai processi del sistema di gestione

6.4 Validità

La certificazione ha una validità di 3 anni. Ogni anno si tiene un audit presso la sede dell'organizzazione: 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 da l'avvio a un nuovo ciclo di audit: 1 audit di certificazione, 2 audit intermedi.

Se l'organizzazione rinuncia al rinnovo, la sua iscrizione quale organizzazione certificata viene stralciata 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.

07 — Elenco dei documenti da fornire

Documenti da presentare per l'audit di fase 1:

- Statuti (o base analoga dell'organizzazione)
- Organigramma
- Rapporti annuali degli ultimi 3 anni
- Rapporto di revisione dell'anno scorso
- Diagramma delle funzioni o descrizioni delle singole mansioni (se meno di 7 funzioni)
- Mappa dei processi
- Descrizioni dei processi
- Contratti di prestazione
- Base giuridica

- Concetto per la gestione della situazione dei partecipanti all'interno dell'organizzazione
- i concetti dei singoli servizi (Moduli C)
- il concetto di valutazione e i rapporti di valutazione sulla gestione della situazione dei partecipanti all'interno (Modulo B) e sui servizi (Modulo C)

L'auditor può richiedere ulteriori documenti da mettere a disposizione per l'audit, previa notifica. Su richiesta, può ispezionare i fascicoli dei partecipanti durante l'audit.

Per l'audit di fase 1 sono richieste anche evidenze scritte relative a

- la strategia e gli obiettivi strategici
- la politica per la qualità
- i gruppi di interesse
- riesame del management
- gestione del rischio
- gestione delle conoscenze
- Sistemi di controllo interno e audit interni
- Controllo delle informazioni (vedi ISO 9001:2015, 7.5.3.)
- colloqui con i collaboratori
- la promozione della formazione e dell'aggiornamento dei collaboratori