

A tutti gli Organismi di certificazione accreditati/accreditandi PRD
Alle Associazioni degli Organismi di valutazione della conformità
A tutti gli Ispettori/Esperti PRD del Dipartimento DC

Loro sedi

OGGETTO **Dipartimento Certificazione e Ispezione**
**Circolare Tecnica DC N° 39/2021 - Schema di accreditamento PRD:
Servizi educativi ai sensi della serie delle Norme UNI ISO 29991:2020,
ISO 29993:2017, ISO 29994:2021**

Introduzione

A seguito del processo di revisione normativa che ha portato al ritiro della norma ISO 29990:2010 (Learning services for non formal education and training – basic requirements for service providers), il gruppo normativo relativo a specifiche di servizio che va a sostituirla, è costituito da 5 norme di cui 2 rappresentano delle linee guida e 3 definiscono i requisiti della certificazione di servizio e sono quindi afferenti all'ambito di accreditamento dello standard ISO/IEC 17065.

Il gruppo normativo è il seguente:

- ISO 29991:2020 "Language – learning services – requirements" (recepita in Italia come UNI ISO 29991:2021 "Servizi di formazione linguistica – Requisiti");
- ISO 29992:2018 "Assessment of outcomes of learning services – guidance" (recepita in Italia come UNI ISO 29992:2019 "Valutazione dei risultati dei servizi di formazione – Guida");
- ISO 29993:2017 "Learning services outside formal education – Service Requirements" (recepita in lingua italiana come "UNI ISO 29993:2019 "Servizi di formazione che non rientrano nell'istruzione formale – Requisiti del servizio");
- ISO 29994:2021 "Educational and learning services – requirements for distance learning" (recepita in Italia come UNI ISO 29994:2021 "Servizi di istruzione, formazione e apprendimento - Requisiti per l'apprendimento a distanza");
- ISO 29995:2021 "Education and learning services – vocabulary".

La ISO 29994 qualifica le possibili metodologie di sviluppo di percorsi educativi "a distanza" digitali e non come ulteriori specifiche di servizio rispetto a quanto contenuto nella Norma ISO 29993:2017. Essa deve considerarsi quindi come un addendum della ISO 29993:2017 non potendo essere applicata in modo autonomo ma in estensione alla stessa.

È possibile immaginare come anche dopo un rientro alla normalità post emergenza Covid, gli atteggiamenti verso metodologie di didattica a distanza di tipo digitale manterranno, in una certa misura, l'orientamento al loro utilizzo.

Le certificazioni di processo/servizio che potrebbero derivarne costituirebbero un ulteriore strumento di garanzia sul mercato, inoltre, è pensabile che anche organizzazioni che utilizzeranno la certificazione per uso interno, ne trarranno un beneficio, anche economico, rafforzando i processi di formazione interna.

Contesto Normativo

La ISO 29991:2020 "Servizi di apprendimento delle lingue al di fuori dell'istruzione formale", specifica i requisiti per i servizi di formazione linguistica che non rientrano nell'istruzione formale. Questi includono tutti i servizi di formazione linguistica rivolti, sia agli studenti di lingue, sia alle parti interessate, che acquisiscono e/o valutano i servizi per conto dei discenti. La definizione e la valutazione degli obiettivi della formazione e l'interazione con il discente sono le caratteristiche principali di questi servizi.

La formazione può essere erogata in presenza o da remoto, o attraverso una combinazione di entrambe le modalità.

I soggetti interessati nell'utilizzo della presente norma comprendono fornitori di servizi di formazione linguistica di ogni tipo e dimensione nonché associazioni o gruppi di fornitori di servizi di formazione linguistica.

Nei casi in cui i servizi di formazione linguistica sono forniti da un'organizzazione che eroga servizi di formazione, oltre ai servizi di formazione linguistica, la presente norma si applica esclusivamente ai servizi di formazione linguistica.

La norma non è destinata a scuole, istituti e università che forniscono servizi di formazione linguistica come parte di un sistema di istruzione formale, ma può essere utile come strumento di riflessione e autovalutazione.

La ISO 29993:2017 "Servizi di formazione che non rientrano nell'istruzione formale – Requisiti del servizio" specifica i requisiti per i servizi di formazione che non rientrano nell'istruzione formale, inclusi tutti i tipi di formazione continua (per esempio formazione professionale e formazione aziendale, sia interna, sia affidata a terzi).

Questi includono tutti i servizi di formazione erogati da un fornitore di servizi di formazione che sono rivolti ai discenti stessi nonché agli sponsor che acquisiscono i servizi per conto dei discenti.

Le caratteristiche principali di questi servizi sono che gli obiettivi della formazione sono definiti, e i servizi sono valutati e implicano l'interazione con il discente, anche in questo caso, la formazione può essere erogata in presenza o da remoto o una combinazione di entrambe.

I soggetti interessati nell'utilizzo della presente norma comprendono fornitori di servizi di formazione di ogni tipo e dimensione, associazioni o gruppi di fornitori di servizi di formazione nonché organizzazioni interessate dal processo di qualifica di tali soggetti (Fondi interprofessionali, Regioni, Ministeri, gruppi di acquisto e committenti di servizi di formazione)

Nei casi in cui il fornitore di servizi di formazione sia parte di un'organizzazione che fornisce prodotti (ad esempio beni e servizi) oltre ai servizi di formazione, la presente norma si applica esclusivamente ai servizi di formazione.

La norma non è destinata a scuole, istituti secondari e università che forniscono servizi di formazione come parte di un sistema di istruzione formale, ma può essere utile come strumento di riflessione e autovalutazione.

La UNI ISO 29994:2021 "Servizi di istruzione e apprendimento – Requisiti per l'apprendimento a distanza" intende fornire requisiti specifici per i servizi di apprendimento a distanza. I suoi obiettivi sono migliorare la trasparenza e accrescere la credibilità dei servizi di apprendimento a distanza, proteggere i consumatori prevenendo pratiche pregiudizievoli e migliorare la qualità dei servizi di apprendimento a distanza per tutte le parti interessate.

I fornitori di servizi di apprendimento a distanza possono implementare questo documento, unitamente alla ISO 29993 per garantire la fornitura coerente di servizi di apprendimento a distanza.

È applicabile a tutti i servizi di apprendimento a distanza ed è rivolta a tutte le parti interessate, agli studenti stessi, agli sponsor che acquisiscono i servizi per conto degli studenti e tutti gli altri soggetti coinvolti a diverso titolo nell'attività educativa.

Nei casi in cui i servizi di apprendimento a distanza sono forniti da un'organizzazione che utilizza anche altre metodologie di erogazione (tipicamente la didattica sincrona in presenza), questo documento si applica solo ai servizi di apprendimento a distanza.

Processo di Certificazione

Norma di accreditamento	UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012
Norma di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 29991:2020 "Language – learning services – requirements" recepita in Italia come UNI ISO 29991:2021 "Servizi di formazione linguistica – Requisiti"; • ISO 29993:2018 "Learning services outside formal education – Service requirements" recepita in Italia come UNI ISO 29993:2019 "Servizi di formazione che non rientrano nell'istruzione formale – Requisiti del servizio"; • ISO 29994:2021 "Educational and learning services – requirements for distance learning" recepita in Italia come UNI ISO 29994:2021 "Servizi di istruzione, formazione e apprendimento - Requisiti per l'apprendimento a distanza".
Criteri di competenza del Gruppo di verifica	<p>È richiesta agli OdC la dimostrazione della:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoscenza dei principi, delle prassi e delle tecniche di audit; • Conoscenza della norma ISO IEC 17065;

	<ul style="list-style-type: none"> • Competenza per lo schema SGQ, ISO 9001 settore IAF37 e Conoscenza specifica della Norma UNI ISO 21001:2019; • Robusta esperienza operativa nel settore della formazione non formale (per esempio tutor, docente, progettista di sistemi di gestione qualità per il settore IAF37 e/o per la Norma ISO 21001, responsabile qualità o dell'accREDITAMENTO istituzionale di una agenzia formativa); • Conoscenza specifica delle norme ISO 29991:2020, ISO 29993:2018, ISO 29994:2021. Eventuali certificazioni accreditate sono considerate titolo sufficiente come dimostrazione di competenza tecnica nell'ambito specifico (es: UNI 11803 per il training & development Manager e Specialist, la UNI 11621 per e-learning specialist, ...)
Criteria di competenza del decision maker e del contract reviewer	<p>È richiesta agli OdC la dimostrazione della:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competenza per lo schema SGQ, settore IAF37; e Conoscenza specifica della Norma UNI ISO 21001:2019; • Conoscenza specifica delle norme applicabili (ISO 29991:2020, ISO 29993:2018, ISO 29994:2021).
Tipologie di soggetti che possono richiedere la certificazione e possibili esclusioni	<p>Le tre norme hanno, nello specifico, una forte caratterizzazione verso i processi verticali e possono essere utilizzate anche per certificare non solo chi eroga servizi all'esterno quindi a clienti esterni, ma anche al proprio interno o, nel caso, solo al proprio interno riferendosi quindi ad organizzazioni con una forte attenzione alla formazione interna o per tipologia caratteristica o per dimensione. Questo rende tutte e tre le norme fortemente correlabili come verticalità ad un processo ISO 9001, sia nello specifico ambito IAF 37, sia di qualsiasi altro settore.</p>
Tempi di verifica e periodicità delle verifiche	<p>Nel caso in cui l'Azienda sia già certificata ISO 9001 per il settore IAF37 e/o per la Norma ISO 21001 la verifica deve durare, oltre al tempo già assegnato per quanto sopra, almeno 0,5 g/uomo in più per ognuna delle seguenti norme: ISO 29991:2020, ISO 29993:2017, ISO FDIS 29994:2021.</p> <p>Nel caso in cui, invece, l'Azienda, non sia già certificata ISO 9001 per il settore IAF37 e/o per la Norma ISO 21001, ci si riferisca allo IAF MD5, schema ISO 9001</p>

	(per il calcolo delle giornate occorre considerare solo gli addetti coinvolti nei processi, realizzativi e di supporto, soggetti a verifica) non in senso complessivo l'organizzazione.
Certificato	Lo scopo del certificato deve indicare la tipologia /il livello/l'ambito dei corsi erogati dall'organizzazione (Es: per adulti, per ragazzi, serali, aziendali) o il richiamo a documenti normativi specifici legati alla formazione non formale.
Documenti IAF	<p>Trova applicazione il documento IAF MD 05 per il calcolo dei gg/uomo in relazione a quanto scritto sopra.</p> <p>Per i Multisite, si applicano i documenti IAF in vigore. Non possono essere esclusi dalla base del campionamento siti ove vengono svolti processi gestionali (non occorre quindi riportare nel certificato, e campionare, tutte le aule dove viene erogata la formazione).</p>
Modalità di verifica e registrazioni	<p>Il GVI dovrà registrare nel proprio rapporto di verifica i corsi che sono stati oggetto dell'audit, la loro modalità di erogazione e le eventuali sedi utilizzate.</p> <p>Non sono possibili esclusioni di requisiti.</p> <p>Inoltre, è necessario valutare, a campione, tutti i tipi di corso elencati nello scopo del certificato, o su base documentale, o con osservazione diretta.</p> <p>In particolare, nel caso di audit di certificazione e/o rinnovo si deve valutare in maniera diretta l'erogazione di un corso di formazione per ognuna delle norme presenti nello scopo del certificato.</p> <p>Esempio: per una certificazione ISO 29991 o ISO 29993 + eventuale ISO 29994 di una organizzazione che eroga un corso di lingua frontale in aula e uno virtuale in e-learning, occorre valutare entrambe le modalità di erogazione del corso.</p> <p>Nel caso di audit di sorveglianza, invece, è possibile valutare l'erogazione di un corso di formazione, per ognuna delle norme presenti nello scopo del certificato, su base documentale.</p>

Processo di Accredimento

Si potranno presentare diverse casistiche, in base agli accreditamenti ACCREDIA già posseduti dall'Organismo di Certificazione che presenta la domanda di accreditamento o estensione.

Rimangono invariati i requisiti previsti dal RG-01 ed RG-01-03 per la concessione dell'accREDITamento ed estensione.

Per organismi già accreditati ISO/IEC 17065 con ACCREDIA, non occorre che questi abbiano già rilasciato dei certificati in questo schema per fare domanda di estensione dell'accREDITamento.

Il certificato di accREDITamento non riporta settori di accREDITamento.

Nel caso in cui l'OdC possieda già accreditamenti rilasciati da altri enti di accREDITamento, dovrà essere fatta una valutazione caso per caso, in base agli accordi EA / IAF MLA applicabili.

A	OdC già accreditato per lo schema ISO/IEC 17065 OdC già accreditato per lo schema ISO/IEC 17021-1 SGQ IAF37 o Norma ISO 21001	Esame documentale di 0,5 giornate (da svolgersi almeno parzialmente con collegamento in remoto). 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITamento e le successive attività di sorveglianza.
B	OdC non ancora accreditato ISO/IEC 17065, ma accreditato per altri schemi di accREDITamento OdC non ancora accreditato per lo schema ISO/IEC 17021-1 SGQ IAF37 o Norma ISO 21001	Esame documentale di 1 giornata (da svolgersi almeno parzialmente con collegamento in remoto). Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 2 giornate. 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITamento e le successive attività di sorveglianza.
C	OdC non ancora accreditato in nessuno schema	Esame documentale di 1 giornata (da svolgersi almeno parzialmente con collegamento in remoto). Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 giornate. 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accREDITamento e le successive attività di sorveglianza.

D	Organismo già accreditato per ISO 29991:2020, o ISO 29993:2017, o ISO FDIS 29994:2021 che fa domanda di accreditamento per scopo flessibile	<p>L'OdC deve essere già accreditato per lo schema ISO/IEC 17065 da almeno 2 anni, ma non con scopo flessibile.</p> <p>È facoltà dell'organismo fare richiesta di scopo flessibile.</p> <p>Si rimanda per maggiori informazioni alla procedura RT-37 rev.00 – Prescrizioni per l'accREDITAMENTO con scopo di accREDITAMENTO flessibile</p> <p>Esame documentale di 1 giornata (da svolgersi almeno parzialmente con collegamento in remoto).</p>
E	Organismo già accreditato ISO 17065 per lo scopo flessibile in questo stesso ambito	<p>Lo scopo flessibile prevede l'estensione a nuove norme senza necessità di attività in campo da parte dell'Organismo di accREDITAMENTO. L'OdC può inserire nuove norme nel suo elenco e successivamente durante la sorveglianza Accredia verificherà come l'OdC ha gestito l'estensione dello scopo alla nuova norma nello scopo flessibile</p>
F	Organismo già accreditato ISO 17065 per lo scopo flessibile in un diverso ambito	<p>Esame documentale di 1 giornata (da svolgersi almeno parzialmente con collegamento in remoto).</p>

Documentazione da presentare ad Accredia per l'esame documentale

- Lista di riscontro o linea guida o istruzioni predisposte dall'OdC per il GVI;
- Curricula degli ispettori e dei Decision Maker;
- Modulo del Rapporto di Audit;
- Attestato/Certificato rilasciato dall'OdC;
- Lista dei certificati già emessi, e delle prossime attività di verifica (nel caso sia necessario condurre una verifica in accompagnamento);
- Procedure / regolamenti contrattuali applicabili al processo di valutazione, nonché le procedure interne per la gestione della pratica di certificazione;
- Per gli OdC NON accreditati ISO/IEC 17065, oltre ai documenti sopra riportati, occorre inviare la documentazione richiesta nella domanda di accREDITAMENTO.

Mantenimento dell'Accreditamento

Per il mantenimento dell'accREDITamento, durante l'intero ciclo di accREDITamento, salvo situazioni particolari (Es: gestione reclami e segnalazioni, modifiche intervenute sullo schema di certificazione, cambiamenti nella struttura dell'Organismo...), verranno condotte le seguenti verifiche:

- se l'OdC ha emesso meno di 50 certificati, devono essere effettuate una verifica in accompagnamento e una verifica in sede;
- se l'OdC ha emesso tra 51 e 200 certificati, devono essere effettuate 2 verifiche in accompagnamento e 1 verifica in sede;
- se l'OdC ha emesso più di 201 certificati, devono essere effettuate 2 verifiche in accompagnamento e 2 verifiche in sede.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Dott. Emanuele Riva

Direttore Dipartimento
Certificazione e Ispezione