



Associazione Svizzera
per Sistemi di Qualità
e di Management (SQS)

Regolamento dei prodotti

Swiss Assessment

SWISS 
assessment



1. Introduzione

L'Associazione Svizzera per Sistemi di Qualità e di Management (SQS) ha stabilito le condizioni generali, i diritti e i doveri relativi ai suoi servizi (in particolare audit, valutazione, certificazione e formazione) nel regolamento per i servizi e i marchi di garanzia SQS.

Nel presente regolamento dei prodotti, la SQS intende regolare la procedura e le condizioni specifiche per ottenere e mantenere le certificazioni Swiss Assessment. Il presente regolamento sui prodotti si applica insieme ai regolamenti per i servizi e i marchi di garanzia di SQS.

Nel presente regolamento dei prodotti vengono applicate le seguenti definizioni:

Assessment Centre: un assessment center è una procedura diagnostica multipla, eseguita in gruppo o individualmente, basata in larga misura su osservazioni comportamentali sistematiche.

Servizio di assessment center: per il servizio di assessment center si intende lo sviluppo, l'implementazione e la valutazione degli assessment center.

Fornitore di assessment center: un fornitore di assessment center è una società o una divisione aziendale che offre servizi di assessment center.

2. La procedura di certificazione Swiss Assessment

2.1 Scopo e principi

Il certificato Swiss Assessment contraddistingue gli assessment center e i membri di Swiss Assessment particolarmente impegnati per la qualità scientifica dei loro servizi di assessment center. Per ottenere il certificato, è necessaria l'adesione all'Associazione Swiss Assessment e il completamento del processo di certificazione, al termine del quale viene conferito il certificato Swiss Assessment-SQS. Il certificato attesta che l'azienda nominata conduce assessment center di alta qualità.

Nell'ambito del processo di certificazione di Swiss Assessment, gli assessment center vengono valutati per la loro conformità agli statuti di Swiss Assessment e agli standard di qualità Swiss Assessment. I requisiti minimi che un assessment center certificato deve soddisfare sono definiti in una lista di controllo. Questa lista di controllo serve come base per la procedura di certificazione.

Per ottenere un certificato Swiss Assessment, un fornitore di assessment center deve superare un audit di certificazione (certificazione iniziale). Per mantenere il certificato, un fornitore di assessment center deve sottoporsi periodicamente ogni tre anni a un audit per la ricertificazione. Ogni audit si allinea alla lista di controllo di Swiss Assessment. Inoltre, ogni audit si svolge in collaborazione con gli esperti della Cattedra di Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni dell'Università di Zurigo. Gli esperti vengono ingaggiati dall'Associazione Swiss Assessment ed assistono il revisore principale di SQS durante il processo di certificazione (vedi al punto 2.2).

Oltre alla valutazione degli standard di qualità di Swiss Assessment (requisiti minimi raggiunti: sì/no), la procedura di certificazione vuole anche fornire impulsi per un continuo sviluppo della qualità. Questo viene fatto tramite gli audit periodici.

L'Associazione rende pubbliche le certificazioni.

2.2 Incarico di SQS

Su incarico dell'Associazione Swiss Assessment, SQS esegue gli audit Swiss Assessment secondo le disposizioni del presente regolamento dei prodotti.

2.3 Procedura di certificazione

La certificazione consiste nella registrazione, nelle Prove di Conformità I-III, nella valutazione dei risultati delle prove e nel rilascio del certificato.

Per la certificazione iniziale, l'intera procedura di certificazione, ivi inclusa la presentazione e la verifica di qualsiasi correzione, deve essere completata entro tre mesi dalla Prova di Conformità III (vedi al punto 3.1). Qualora i documenti richiesti non venissero presentati o un audit non venisse completato con esito positivo, la procedura potrà essere riavviata non prima che siano decorsi dodici mesi.

Per le ricertificazioni, vale quanto segue: l'intera procedura di ricertificazione, compresa la presentazione e la verifica di eventuali prove di correzione, deve essere completata entro sei mesi dalla scadenza del periodo di validità del certificato (vedi al punto 4.2). Qualora questo limite di tempo non venisse rispettato, dovrà essere effettuata una nuova certificazione iniziale.

Certificazione iniziale		Ricertificazione	
Informazioni alla società membro (SM) Cartella documenti	Swiss Assessment	Nomina e informazione alla società membro (SM) prima della scadenza del certificato	SQS/SM/UZH
Registrazione	SM/Swiss Assessment/SQS	Documenti preparatori per l'audit	SM/SQS/UZH
Appuntamento	SQS/SM/UZH	Preparazione dell'audit	SQS/UZH
Preparazione dell'audit con documenti preparatori	SQS/UZH	Condurre l'audit e visitare l'AC sul posto	SQS/UZH/SM
Condurre l'audit e visitare l'AC sul posto	SQS/UZH/SM	Registrare e discutere i risultati/richiedere la ricertificazione	SQS/UZH/SM
Registrare e discutere i risultati/richiedere la certificazione iniziale	SQS/UZH/SM	Informazioni alla Commissione Q, Swiss Assessment e SM	SQS/Commissione Q/Swiss Assessment
Informazioni alla Commissione Q, Swiss Assessment e SM	SQS/Commissione Q/Swiss Assessment	Stampa e spedizione dei certificati	SQS
Stampa e spedizione dei certificati	SQS/SM		

2.3.1 Procedura per la certificazione iniziale

La registrazione per la certificazione iniziale avviene tramite il modulo di registrazione di SQS presso l'Associazione Swiss Assessment. L'associazione avrà poi cura di inoltrare la domanda alla SQS, dando così inizio alla procedura ordinaria di certificazione.

Il revisore di SQS, con il supporto dell'esperto dell'Università di Zurigo, esegue l'audit sulla base della checklist di certificazione. La versione aggiornata della lista di controllo può essere consultata in qualsiasi momento da tutti i fornitori di assessment center sul sito web di Swiss Assessment.

I documenti necessari per la preparazione dell'audit vanno presentati al revisore responsabile di SQS e all'esperto dell'Università di Zurigo 14 giorni prima dell'audit, di modo che questo possa aver luogo. I documenti vanno preparati e ordinati in base ai punti di controllo (vedi lista di controllo della certificazione). Qualora fosse necessario, i revisori potranno richiedere ulteriori documenti prima dell'inizio dell'audit.

La certificazione include sempre gli Esami di Conformità I, II e III elencati al punto 2.3.2.

2.3.2 Esame di Conformità

Fasi dell'esame	Tipo e contenuto dell'esame
Esame di Conformità I	<p>Analisi dei documenti: esame dei documenti presentati sulle procedure (ad esempio la gestione e, se del caso, le istruzioni procedurali), i processi (descrizioni delle procedure e dell'impostazione), le qualifiche personali (formazione e qualifiche aggiuntive rilevanti per la diagnosi attitudinale) e qualsiasi altra documentazione richiesta.</p> <p>L'Esame di Conformità I viene eseguito attraverso canali esterni. I revisori informeranno direttamente il fornitore di assessment center sui risultati provvisori e su eventuali requisiti aggiuntivi o adeguamenti necessari alla documentazione.</p> <p>Il superamento dell'Esame di Conformità I è il prerequisito per poter passare alle due fasi successive dell'esame.</p>
Esame di Conformità II	<p>Verifica della metodologia descritta, delle qualifiche, dei processi e delle procedure sotto forma di un audit presso il fornitore.</p> <p>Il superamento dell'Esame di Conformità II è il prerequisito per poter passare alla fase successiva dell'esame.</p>
Esame di Conformità III	<p>Esame della metodologia, dei processi e delle procedure descritte tramite l'osservazione in qualità di partecipante ad un assessment center condotto presso il fornitore.</p> <p>Gli Esami di Conformità II e III di solito si svolgono nei locali del fornitore di assessment center. I revisori informeranno direttamente il fornitore di assessment center sui risultati provvisori e su eventuali requisiti aggiuntivi o adeguamenti necessari alla documentazione, nonché sulla necessità eventuale di un audit di conferma.</p>

Qualora si presentassero delle situazioni straordinarie (p.es. preparazioni inadeguate del candidato all'audit, rifiuto di consegnare i documenti necessari), l'audit verrà interrotto e la Commissione per la Qualità di Swiss Assessment valuterà il seguito con il fornitore di assessment center.

2.3.3 Procedura di ricertificazione

Per mantenere valida la certificazione oltre la data indicata sul certificato (periodo di validità), si rende obbligatorio un audit di ricertificazione, il quale deve aver luogo prima della scadenza del certificato. La Commissione per la Qualità avrà cura di contattare il fornitore di assessment center prima della scadenza della validità del certificato per iniziare la procedura.

Per la ricertificazione, le prove aggiornate vanno fornite secondo la lista di controllo della certificazione. I documenti vanno preparati e ordinati secondo i punti di controllo (vedi lista di controllo della certificazione). Inoltre, il fornitore di assessment center avrà cura di elencare nei documenti tutti i cambiamenti effettuati sotto ogni punto di controllo, dalla data dell'ultima certificazione. I documenti vanno inviati ai revisori di SQS e dell'Università di Zurigo 14 giorni prima dell'audit.

Come minimo, la ricertificazione include sempre gli Esami di Conformità I e II elencati al punto 2.3.2. Per ogni seconda ricertificazione (cioè ogni sei anni), la ricertificazione comprende anche l'Esame di Conformità III. Ciò significa che l'osservazione diretta di un assessment center (Esame di Conformità III) avrà luogo ogni sei anni.

Qualora la ricertificazione venisse effettuata oltre sei mesi dopo la scadenza del certificato, verrà considerata al pari di una certificazione iniziale (in altre parole, l'Esame di Conformità III sarà una componente obbligatoria dell'audit).

Qualora le suddette condizioni per la proroga del certificato venissero soddisfatte sia in termini di contenuto che di tempistica, il certificato verrà rinnovato da SQS per altri tre anni.

2.3.4 Decisione sul rilascio del certificato

Qualora l'audit avesse un esito positivo, il revisore presenterà la relativa domanda per il rilascio o il rinnovo del certificato Swiss Assessment SQS. Sulla base dei risultati, il revisore potrà esprimere delle riserve, le quali andranno risolte prima del rilascio del certificato. Qualora si rendesse necessario, interverrà la Commissione per la Qualità di Swiss Assessment per prendere la decisione finale.

Qualora venissero rilevate delle deviazioni dagli standard, al fornitore di assessment center verrà concesso un'unica estensione di tempo per apportare le correzioni necessarie, per un periodo non superiore a sei mesi. I revisori decideranno caso per caso se le prove delle rettifiche potranno essere fornite per iscritto o sotto forma di un audit di controllo a carico del fornitore di assessment.

La Commissione per la Qualità di Swiss Assessment verrà informata del rilascio e/o del ritiro del marchio di qualità.

2.3.5 Decisione sul riconoscimento del certificato

Il certificato Swiss Assessment-SQS può essere revocato in qualsiasi momento qualora il fornitore di assessment center

- violasse gli standard di certificazione di Swiss Assessment per quanto riguarda la preparazione, la progettazione, la realizzazione, la valutazione e il monitoraggio degli assessment center, in base alla lista di controllo della certificazione
- utilizzasse il marchio di qualità per servizi che non soddisfano gli standard di certificazione o non rientrano nell'ambito del certificato,
- apportasse modifiche al disegno, forma o contenuto del marchio di qualità.

La Commissione per la Qualità di Swiss Assessment avvierà il processo di revoca del certificato qualora venisse a conoscenza delle violazioni o mancanze suddette. Se durante un audit speciale della Commissione per la Qualità (vedi al punto 3.4) venisse presentata una richiesta di revoca del certificato per la presenza di una delle condizioni sopra menzionate, la Commissione per la Qualità avrà cura di informare in merito il fornitore di assessment center, accordandogli un massimo di sei mesi per apportare gli adeguamenti necessari. Qualora il problema alla base della richiesta non venisse risolto entro questo periodo, il certificato verrà immediatamente revocato.

Qualora in una prestazione certificata venissero riscontrate carenze diverse da quelle sopra menzionate (p.es. violazioni di altri punti di controllo della lista di certificazione), Swiss Assessment chiederà per iscritto al fornitore di assessment center di rimediare alla situazione. Spetterà alla Commissione di Qualità decidere se si tratta di una carenza grave o minore. Il fornitore di assessment center dovrà fornire le prove necessarie della rettifica di queste carenze entro un periodo massimo di sei mesi.

Se il motivo della richiesta di revoca non venisse risolto entro questo periodo, la Commissione per la Qualità deciderà sul seguito e sulla revoca del certificato.

3. Tipi di esame

3.1 Esame di Conformità I (esaminazione della documentazione)

L'esaminazione della documentazione da parte di un revisore di SQS e di un esperto dell'Università di Zurigo (UZH) serve come base per stabilire se la descrizione del servizio «Assessment Center» soddisfa i requisiti di qualità degli assessment center secondo gli standard di qualità Swiss Assessment. Qualora l'Esame di Conformità I rivelasse che la documentazione non soddisfa tali requisiti, il processo di certificazione verrà interrotto. In questo caso, i costi già sostenuti verranno messi a carico del fornitore di assessment center.

3.2 Esame di Conformità II (audit di verifica della documentazione, ulteriori domande da porre al fornitore di assessment center)

Nell'ambito di un audit, un revisore di SQS e un esperto dell'Università di Zurigo (UZH) verificheranno le procedure, gli approcci e le qualifiche descritte nella documentazione, al fine di accertare se siano idonei alla fornitura corretta dell'assessment center, in base ai requisiti e la lista di controllo per la certificazione.

Il fornitore di assessment center verrà informato immediatamente qualora l'esito dell'audit non fosse soddisfacente. Le misure aggiuntive volte a soddisfare tutti i requisiti dovranno essere concordate tra l'organismo di certificazione e il fornitore di assessment center. Se il fornitore di assessment center non fosse in grado di attuare le misure richieste, il processo di certificazione verrà interrotto. In questo caso, i costi già sostenuti verranno messi a carico del fornitore di assessment center.

3.3 Esame di Conformità III (audit per l'osservazione di un assessment center)

Durante l'osservazione in loco di un assessment center, i revisori verificheranno se le procedure, gli approcci e le qualifiche descritte nella documentazione e nell'audit sono implementate correttamente e in conformità con i requisiti descritti nella lista di controllo per la certificazione.

Il fornitore di assessment center verrà informato immediatamente qualora l'esito dell'osservazione in loco di un assessment center non fosse soddisfacente. Le misure aggiuntive volte a soddisfare tutti i requisiti dovranno essere concordate tra l'organismo di certificazione e il fornitore di assessment center. Se il fornitore di assessment center non fosse in grado di attuare le misure richieste, il processo di certificazione verrà interrotto. In questo caso, i costi già sostenuti verranno messi a carico del fornitore di assessment center.

3.4 Audit speciale

Un audit speciale viene effettuato su decisione giustificata di Swiss Assessment e solo qualora la Commissione per la Qualità di Swiss Assessment giungesse alla conclusione che il titolare del certificato non soddisfa sufficientemente i requisiti di qualità.

La natura e la portata di un audit speciale (ad es. presentazione di prove, ripetizione di un Esame di Conformità, ecc.) verranno stabilite dalla Commissione per la Qualità di Swiss Assessment, in consultazione con i revisori in ogni singolo caso.

L'esperto in questione redigerà un rapporto per informare la Commissione per la Qualità di Swiss Assessment dell'esito dell'audit speciale. La Commissione per la Qualità di Swiss Assessment a sua volta informerà per iscritto il fornitore di assessment center circa l'esito dell'audit speciale. La Commissione per la Qualità di Swiss Assessment deciderà caso per caso, tenendo conto della raccomandazione dell'esperto in materia, se le prove fornite sulla rettifica delle deviazioni siano sufficienti o se si dovesse procedere alla revoca del marchio di qualità.

Qualora il fornitore di assessment center non fosse disposto a rimediare alle carenze individuate o non fosse in grado di farlo entro un massimo di sei mesi dalla data di ricevimento della notifica scritta della carenza individuata, l'audit speciale verrà archiviato con una decisione negativa (vedi al punto 2.3.5).

Se le carenze venissero identificate durante un audit speciale, il fornitore di assessment center dovrà sostenere i costi delle procedure dell'audit speciale.

3.5 Rapporto di certificazione

SQS avrà cura di comunicare al fornitore di assessment center il risultato finale del processo di (ri)certificazione in un rapporto scritto che gli verrà inviato in forma elettronica.

Il rapporto di certificazione conterrà la lista di controllo della certificazione, compilata dal revisore di SQS e dall'esperto in materia dell'Università di Zurigo.

4. Il certificato SQS di Swiss Assessment

4.1 Attestazione di un certificato Swiss Assessment-SQS

Il certificato Swiss Assessment-SQS attesta che gli assessment center del fornitore certificato soddisfano gli standard di qualità di Swiss Assessment.

4.2 Periodo di validità

Il periodo di validità del certificato Swiss Assessment-SQS è di 3 anni. Il certificato deve essere rinnovato prima della sua scadenza. Il certificato Swiss Assessment-SQS decade con le dimissioni dall'Associazione Swiss Assessment da parte del fornitore.

Qualora l'Associazione Swiss Assessment o la SQS dovessero disdire il contratto per la procedura di certificazione Swiss Assessment, i rispettivi rapporti contrattuali individuali (richieste di certificazione dei clienti) tra i titolari di certificati Swiss Assessment-SQS e SQS rimarranno in vigore fino alla scadenza dei rispettivi certificati; le disposizioni del presente regolamento dei prodotti resteranno valide.

4.3 Uso del marchio di certificazione «Certified Assessment Center Quality»

Il diritto di utilizzare il marchio di certificazione «Certified Assessment Center Quality» viene concesso tramite il rilascio del certificato in questione.

Durante il periodo di validità del certificato Swiss Assessment SQS, il titolare potrà utilizzare il marchio di certificazione «Certified Assessment Center Quality» nell'ambito di questi principi.

Il marchio di certificazione può essere utilizzato solo in relazione ai servizi che soddisfino gli standard di certificazione e rientrino nello scopo del certificato (e non per le valutazioni che non soddisfano la definizione di un assessment center).

La grafica o il contenuto del marchio di certificazione «Certified Assessment Center Quality» non possono essere modificati.



5. Diritti e Obblighi

5.1 Diritti e obblighi del fornitore sottoposto ad audit (fornitore di assessment center)

Si applicano le disposizioni del regolamento in merito ai servizi SQS.

L'utilizzo del certificato Swiss Assessment-SQS o del marchio di certificazione Swiss Assessment-SQS per scopi commerciali è regolato al punto 4.3.

Il fornitore di assessment center è tenuto a comunicare immediatamente a SQS ed a Swiss Assessment qualsiasi modifica del servizio che abbia una rilevanza diretta per la certificazione. D'intesa con SQS e con gli esperti della Cattedra di Psicologia del lavoro e delle Organizzazioni presso l'Università di Zurigo, Swiss Assessment deciderà se e in che misura si rendesse necessario un audit speciale ai sensi del punto 3.4 di cui sopra. Il rapporto pertinente a questa situazione verrà trasmesso dall'esperto in questione a Swiss Assessment.

Il fornitore di assessment center è altresì obbligato a notificare immediatamente tutti i cambiamenti dei dati formali di registrazione (ad esempio, cambio della ragione sociale, dell'indirizzo).

Il fornitore di assessment center deve garantire, attraverso misure adeguate per la garanzia della qualità, che le caratteristiche del servizio attestato nella certificazione vengano mantenute.

5.2 Diritti e obblighi di SQS

Si applicano le disposizioni del regolamento in merito ai servizi SQS.

5.3 Diritti e obblighi di Swiss Assessment

L'associazione Swiss Assessment è responsabile perché venga rispettato il regolamento dei prodotti. Essa verifica la gestione corretta del marchio del certificato da parte dei membri certificati. A questo scopo, l'Associazione Swiss Assessment nomina una Commissione per la Qualità.

La Commissione per la Qualità di Swiss Assessment consiglia ed assiste i fornitori di assessment center durante l'intero processo di certificazione; inoltre, si mette a disposizione per chiarire questioni di qualità nel periodo precedente gli Esami di Conformità I-III.

La Commissione per la Qualità di Swiss Assessment ha inoltre il compito di indagare su eventuali reclami relativi a servizi di assessment center certificati (ad esempio da parte di candidati o clienti) e di rispondere prontamente a eventuali discrepanze in relazione all'uso del marchio di certificazione «Certified Assessment Centre Quality». Durante la durata del certificato va assicurato, se necessario, mediante le misure di cui al punto 3.4, che i servizi continuino ad essere eseguiti in conformità al certificato.

6. Risoluzione delle controversie

Per ogni disaccordo in relazione all'assegnazione del certificato deve essere presentato un rapporto dettagliato alla Commissione per la Qualità di Swiss Assessment. Le decisioni in merito verranno prese dalla Commissione per la Qualità insieme alla SQS-SVK (Commissione di Esperti SQS).

7. Tariffe

7.1 Quota d'iscrizione

La quota di iscrizione per i membri dell'Associazione Swiss Assessment forma parte integrante della procedura di certificazione e di ricertificazione Swiss Assessment. L'importo viene stabilito dall'Associazione Swiss Assessment, alla quale va pagata detta quota d'iscrizione.

7.2 Costi della procedura di certificazione SQS (escludendo l'Università di Zurigo)

Per l'onorario di base e il servizio di audit di SQS, spese incluse, si applica la tariffa aggiornata degli onorari per le prestazioni di SQS.

Per la stampa dei certificati valgono le stesse condizioni delle aziende certificate ISO 9001 secondo il «distino prezzi per la stampa interna di SQS».

Per la preparazione e l'esecuzione degli audit da parte del revisore di SQS valgono le seguenti linee guida:

Esame di Conformità I:	circa 3 ore
Esame di Conformità II e III:	circa 8 ore per entrambi
Lavori di completamento dell'audit:	circa 1 ora
Lavori amministrativi:	circa 1 ora

Le fatture di SQS vengono inviate al direttore finanziario dell'Associazione Swiss Assessment.

I costi degli esperti dell'Università di Zurigo vengono fatturati separatamente. Essi non sono riportati in questo regolamento dei prodotti di SQS, poiché gli esperti sono incaricati direttamente dall'Associazione Swiss Assessment e non da SQS.

7.3 Costi aggiuntivi dovuti all'insufficiente preparazione dell'audit da parte del fornitore di assessment center

Qualora SQS o l'esperto in materia dell'Università di Zurigo dovessero sostenere costi aggiuntivi a causa di una documentazione qualitativa inadeguata o di una necessaria verifica successiva, le ore addizionali effettive verranno fatturate.