



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea



Gestione della qualità e garanzia della qualità secondo EN ISO 17024-2012

Per una migliore leggibilità, nel testo è stata scelta la forma maschile. Tuttavia, tutte le informazioni contenute in questo documento si riferiscono a persone di entrambi i sessi in condizioni di parità.

Il supporto della Commissione Europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto che riflette solo il punto di vista degli autori; e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Linee guida per la gestione della qualità

Contrariamente alle definizioni tecniche classiche di qualità, ad es. il grado di corrispondenza tra dimensioni, peso, caratteristiche del materiale, ecc. o la documentazione degli standard di qualità, la garanzia della qualità nei processi di certificazione nell'ambito della valutazione dell'apprendimento è più difficile da definire. Queste definizioni cercano principalmente di includere i principi strutturali che garantiscono i diritti degli individui all'interno del processo di certificazione (compresa la struttura di certificazione, il sistema di certificazione, l'ente di certificazione). Tuttavia, tra molte definizioni di qualità ci sono pochi standard internazionali che definiscono il significato della qualità in un contesto educativo.

Il processo TeBeVat è strutturato per soddisfare o superare i requisiti della norma EN ISO 17024. Questo standard definisce in che modo gli organismi che certificano le qualifiche delle persone devono essere strutturati e organizzati per garantire condizioni uguali a tutte le persone che ottengono una certa qualifica. Non ci devono essere differenze tra i candidati per etnia, potenziale finanziario, razza, età, ecc. Lo standard supporta la neutralità, l'equità, l'indipendenza del sistema e l'uguaglianza tra i candidati fornendo consulenza per la progettazione di organismi di certificazione e processi di certificazione.

Poiché TeBeVAT si occupa della progettazione di un processo di certificazione, i capitoli relativi alla qualità e alla progettazione di un ente di certificazione non hanno effetti diretti sull'output del progetto. Questi criteri devono essere rispettati dall'ente di certificazione che emette il certificato. Tuttavia, il processo TeBeVAT è strutturato per supportare l'ente di certificazione rispettando gli obiettivi dello standard in materia di organismi di certificazione.

Per ottemperare alla norma EN ISO 17024, in TeBeVAT sono stati fatti sforzi per:

- Documentare qualsiasi aspetto definito da EN ISO 17024
- definire vari metodi di valutazione connessi a fasi specifiche del processo
- Panoramica della struttura del processo TeBeVAT
- progettare il processo di validazione orientato alle competenze
- raccogliere ed elaborare i dati personali necessari e le informazioni sulle qualifiche in conformità con il Regolamento europeo sulla protezione dei dati (GDPR) - Maggio 2018

Nello schema delle persone TeBeVAT (mentore, valutatore) sono state implementate le necessarie protezioni relative alle relazioni e alle affiliazioni dei partecipanti in modo che il valutatore, che può essere visto come parte dell'ente di certificazione, non possa essere

tutore o avere alcuna relazione personale con il candidato. Il processo è progettato per inibire i pregiudizi secondo la norma EN ISO 17024.

Per quanto riguarda i candidati, questo include un codice di condotta per il mentore. Riguardo all'Istituzione TeBeVAT, questo include:

- garanzia della privacy (GDPR)
- distanza tra le diverse attività dell'organizzazione
- trasparenza (quali procedure, i documenti dovrebbero essere pubblici)
- professionalità dei mentori
- politica verso l'esternalizzazione
- politica nei confronti delle persone con bisogni speciali
- struttura organizzativa e divisione delle responsabilità.
- procedure di assicurazione della qualità dell'organizzazione (interno - esterno)
- una procedura di ricorso, se il candidato si sente trattato ingiusto.

Codice di condotta del Mentore

Il codice di condotta garantisce la tutela dei diritti del candidato durante l'intera procedura. Il codice di condotta definisce gli obblighi, le procedure e le misure che devono essere prese dall'organizzazione esecutiva. Ogni membro, dipendente o volontario dell'organizzazione è vincolato dal codice.

Il codice afferma:

Profilo del mentore:

- Il mentore è formato ed esperto in tutti gli aspetti del ruolo di mentore
- Il mentore è un professionista esperto nel campo di competenza del candidato
- Il mentore ha una profonda conoscenza del campo della formazione e dell'istruzione
- Il mentore ha una profonda comprensione dei metodi di valutazione applicati
- Il mentore si impegna in allenamento continuo

Atteggiamento e ruolo del mentore:

- L'obiettivo del tutoraggio è chiaramente quello di riconoscere le competenze utilizzando un metodo obiettivo e neutro (in particolare neutrale rispetto al genere e alla cultura) con un consiglio professionale come risultato.

- Il mentore sviluppa un rapporto di fiducia con il candidato. Il tutor salvaguarda continuamente la riservatezza dei dati raccolti.
- Il mentore mantiene, nello svolgimento delle sue funzioni, i più alti standard etici in materia di tutela della privacy o di esclusione di discriminazione.
- Il mentore non è stato in alcun modo un istruttore-istruttore del richiedente. Né il mentore ha avuto una precedente relazione professionale o personale con il candidato
- Il mentore notifica possibili conflitti di interesse.

Contatto tra il mentore, il richiedente e terze parti:

- Il tutoraggio durerà non più del necessario per il richiedente.
- Il mentore mantiene una distanza professionale adeguata.
- Il mentore non intrometterà la privacy del richiedente più del necessario per un mentoring di successo.
- Il mentore evita di mescolare ruoli professionali e non professionali, per evitare comportamenti che possano ledere gli interessi del richiedente.
- Il mentore non contatterà mai terzi (organizzazioni, individui, datori di lavoro) nel contesto del tutorato, senza il consenso esplicito del candidato. Il candidato deve essere informato in modo approfondito sulla ragione dei contatti con terzi prima che il candidato accetti.
- Il mentore sarà guidato solo dall'interesse del candidato nelle attività di tutorato o di orientamento verso ulteriori passi come la valutazione, l'ulteriore apprendimento o l'impiego. Il mentore ignorerà gli interessi o le esigenze dell'organizzazione o di altre organizzazioni.
- Il mentore agisce nel rispetto delle regole e dei principi della protezione della privacy.
- Il tutor tratta tutte le informazioni ricevute dal candidato come riservate e non impartirà le informazioni a terzi senza il consenso esplicito del candidato. Il candidato deve essere informato in profondità sul motivo per cui le informazioni sono fornite a terzi e deve essere in grado di verificare le informazioni prima che il candidato accetti.