

# Quality Label CSP Auditor

Il documento Auditor è stato adottato dalla Commissione per il Quality Label il 24.10.2017.  
Entra in vigore il 01.01.2018 e sostituisce tutti i documenti precedenti.

# Indice

<b>1</b>	<b>Principi di base</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Presupposti</b> .....	<b>3</b>
2.1	<b>Competenza tecnica</b> .....	<b>3</b>
2.2	<b>Competenze sociali</b> .....	<b>4</b>
2.3	<b>Competenze personali</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Mansioni</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Selezione</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Programma di studio</b> .....	<b>6</b>
5.1	<b>Principi didattici</b> .....	<b>6</b>
5.2	<b>Obiettivi didattici</b> .....	<b>6</b>
5.3	<b>Contenuti di apprendimento</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Determinazione dell'idoneità dell'auditor</b> .....	<b>6</b>
6.1	<b>Criteri</b> .....	<b>6</b>
6.2	<b>Requisiti di ammissione</b> .....	<b>6</b>
6.3	<b>Esame scritto</b> .....	<b>6</b>
6.4	<b>Valutazione complessiva del comportamento</b> .....	<b>7</b>
6.5	<b>Valutazione dell'idoneità dell'auditor</b> .....	<b>7</b>
6.5.1	<b>Esame scritto</b> .....	<b>7</b>
6.5.2	<b>Valutazione complessiva del comportamento</b> .....	<b>7</b>
6.6	<b>Idoneità dell'auditor</b> .....	<b>7</b>
6.7	<b>Inclusione nel pool di auditor</b> .....	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Mansioni speciali</b> .....	<b>7</b>
7.1	<b>Lead Auditor</b> .....	<b>7</b>
7.2	<b>L'incaricato delle vendite</b> .....	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Ulteriori documenti</b> .....	<b>8</b>

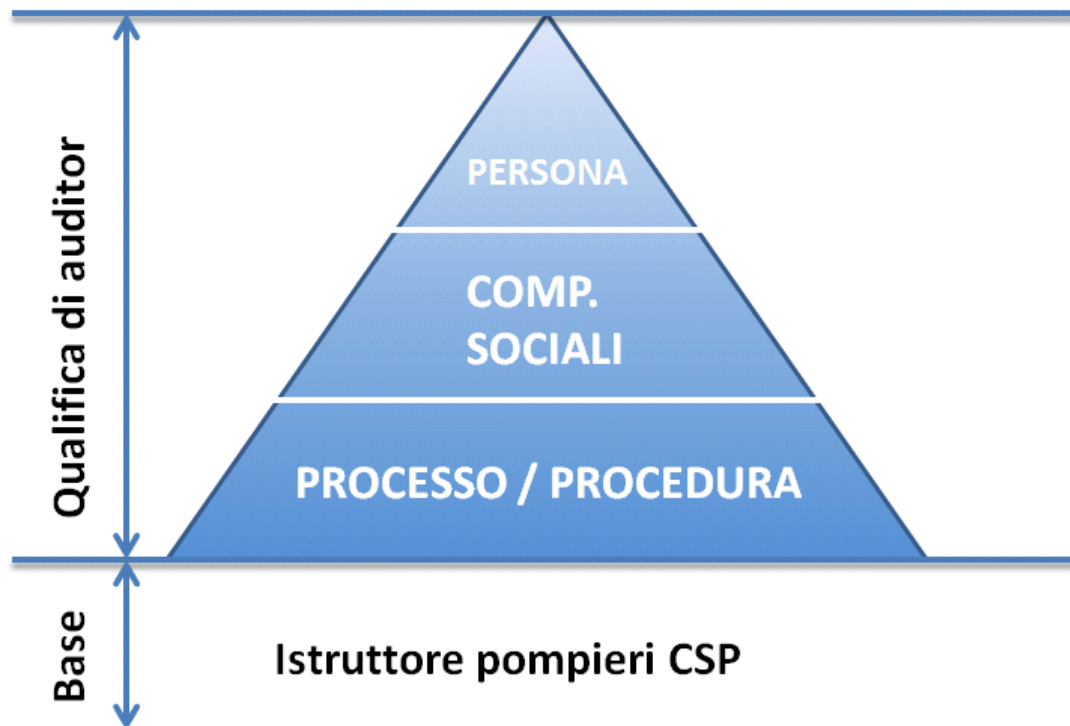
# 1 Principi di base

L'auditor del Quality Label CSP svolge un ruolo e una funzione centrali nella procedura di certificazione. Ai sensi del regolamento di certificazione CSP, verifica, sulla base del catalogo dei criteri, se il corso presentato dal richiedente soddisfa i requisiti della procedura di certificazione.

Conosce i compiti e la struttura formativa della CSP. Ha una visione d'insieme dei corpi dei pompieri in Svizzera.

L'auditor esegue di norma due audit nel corso di un anno solare, a condizione che il numero di corsi candidati alla certificazione lo consenta.

L'idoneità dell'auditor del Quality Label CSP si basa sul profilo di requisiti già sviluppato per la formazione degli istruttori CSP, ampliato con le competenze riguardanti i relativi processi.



## 2 Presupposti

Gli auditor del Quality Label CSP devono possedere le seguenti competenze.

### 2.1 Competenza tecnica

- L'auditor deve disporre di adeguate conoscenze specialistiche relativamente al corso da sottoporre ad audit.
- I requisiti relativi a tali competenze necessarie si basano sui regolamenti/manuali in vigore, quali:
  - Regolamento Conoscenze di base
  - Regolamento Condotta dell'intervento
  - Manuale per gli interventi ABC (Edizione tedesca e francese)
  - e altri regolamenti, manuali, linee guida, ecc. applicabili della CSP.
- L'auditor del Quality Label CSP è in grado di comprendere i contenuti d'insegnamento e di apprendimento nonché di valutare se questi corrispondono agli standard formativi della CSP.
- L'auditor del Quality Label CSP è un istruttore pompieri della CSP, formato ed esperto.

## 2.2 Competenze sociali

Le seguenti competenze sociali, in base al profilo di competenze della formazione degli istruttori, sono definite quali requisiti TARGET.

### **Capacità di esprimersi e di comunicare:**

- si esprime in modo chiaro e comprensibile, utilizza un vocabolario appropriato
- arriva al punto con poche parole
- ascolta attentamente, permette agli altri di finire di parlare e mostra interesse verso gli interlocutori
- osserva i processi/le procedure in modo critico
- ha un atteggiamento fondamentalmente positivo e aperto

### **Capacità interpersonali:**

- mostra iniziativa nell'approccio verso gli altri e cerca il dialogo
- non mette la propria persona in primo piano
- ha fiducia nelle altre persone, mostra apprezzamento e ha una concezione positiva degli altri
- riesce a immedesimarsi nella situazione di altre persone

### **Capacità di gestire i conflitti e attitudine al lavoro di squadra:**

- identifica le situazioni "spinose" e le affronta di petto
- reagisce in modo cooperativo, critica gli altri in modo costruttivo

### **Capacità di entusiasmare e motivare:**

- pensa e si esprime in modo positivo, agisce orientato alla soluzione e all'obiettivo
- prende l'iniziativa, è in grado di coinvolgere e rendere gli altri entusiasti per gli obiettivi e le idee del Quality Label CSP

## 2.3 Competenze personali

Le seguenti competenze personali, in base al profilo di competenze della formazione degli istruttori, sono definite quali requisiti TARGET.

### **Modo di porsi e presentarsi:**

- approccio simpatico, autorevolezza naturale
- modo di rapportarsi gradevole
- modo di fare spontaneo, naturale e sicuro di sé
- comportamento aperto e trasparente, autentico e affidabile

### **Motivazione e impegno:**

- manifesto entusiasmo verso l'attività di auditor del Quality Label CSP
- si impegna di propria iniziativa ed è disposto a dedicare e a investire il tempo necessario nel compito in questione
- i valori immateriali (implementazione degli standard di qualità CSP per la formazione e la formazione complementare) sono in primo piano

### **Fiducia in se stesso e autostima:**

- conosce i propri punti di forza e limiti, accetta le critiche
- si identifica con l'attività di auditor del Quality Label CSP e si ritiene in grado di svolgere tale funzione
- è consapevole del ruolo di auditor e agisce di conseguenza

### **Definizione degli obiettivi e orientamento al successo:**

- si identifica con gli obiettivi del Quality Label CSP
- si impegna a stabilire un elevato standard di qualità nella formazione e nella formazione complementare
- rispetta e attua i processi prescritti per la procedura di certificazione.
- è aperto alle nuove idee e le abbraccia prontamente

### **Capacità di lavoro e resistenza allo stress:**

- reagisce alle situazioni difficili con calma e pazienza
- anche sotto pressione raggiunge risultati soddisfacenti

### **Comportamento sul lavoro:**

- pianifica la procedura considerando le circostanze, in accordo con il richiedente e con la procedura di assegnazione del Quality Label
- ha una capacità di comprensione rapida e un modo di pensare analitico e orientato ai processi; individua i nessi, le opportunità, i rischi e le potenzialità di miglioramento, le evidenze e lancia stimoli

## **3 Mansioni**

L'auditor del Quality Label CSP verifica se il corso proposto dal richiedente soddisfa gli standard formativi della CSP. Tale verifica viene effettuata secondo un unico standard: il catalogo dei criteri CSP.

L'auditor del Quality Label CSP valuta se i contenuti, la metodologia, la didattica, l'organizzazione nonché la formazione e la formazione complementare del personale docente del corso presentato sono idonei a garantire il successo dell'istruzione e dell'apprendimento descritti. Riconosce le potenzialità di miglioramento e fornisce un feedback al richiedente. Valuta se il richiedente sta adottando le misure appropriate per garantire la qualità del corso in linea con i criteri TARGET e il successo dell'apprendimento. Il catalogo dei criteri costituisce la base per tale verifica.

Le mansioni e le procedure dettagliate sono descritte nel Regolamento interno del Quality Label CSP.

La promozione della qualità della formazione e della formazione complementare dei pompieri è quindi al centro della sua attività.

Nei casi che presentano particolari requisiti tecnici, il Comitato di certificazione può mettere a disposizione dell'auditor uno specialista.

## **4 Selezione**

La procedura di selezione si articola in tre fasi.

### **Fase 1:**

- L'istanza cantonale dei pompieri verifica se i propri candidati soddisfano i requisiti e ne informano l'Organismo di certificazione.
- I candidati segnalati sono invitati dall'Organismo di certificazione a presentare la propria candidatura per iscritto.
- Le candidature presentate vengono verificate dall'Organismo di certificazione che ne accerta la conformità ai requisiti e la completezza.

### **Fase 2:**

- I candidati idonei sono invitati a un colloquio attitudinale (hearing),
- che include:
  - presentazione personale (5 minuti)
  - breve relazione sul tema "Il Quality Label CSP" (10 minuti)
  - colloquio (30 minuti)
- Il colloquio attitudinale è condotto da membri della Commissione per il Quality Label (COM QL).

Successivamente, il candidato è informato per iscritto se sarà ammesso alla formazione per auditor.

### **Fase 3:**

- Determinazione dell'idoneità dell'auditor (cfr. punto 6.6)

Le schede di valutazione per la selezione sono riportate in allegato.

## 5 Programma di studio

### 5.1 Principi didattici

La formazione per Auditor del Quality Label CSP si svolge secondo i principi metodico-didattici della formazione degli adulti. Le competenze necessarie vengono acquisite in moduli teorici e pratici.

### 5.2 Obiettivi didattici

Competenze operative:

l'auditor conosce gli standard formativi della CSP ed è qualificato per effettuare un audit secondo i requisiti della procedura di certificazione.

L'auditor:

- conosce la sequenza di processo del Quality Label
- è in grado di pianificare, effettuare e dare seguito agli audit CSP
- valuta se un corso di formazione soddisfa i requisiti del catalogo dei criteri del Quality Label CSP
- comprende il catalogo dei criteri CSP quale linea guida per gli audit ed è in grado di implementare i suoi requisiti nella pratica di audit
- può avvalersi di LODUR quale ausilio nelle singole fasi del processo
- documenta i risultati in modo trasparente e comprensibile

### 5.3 Contenuti di apprendimento

Vengono trasmessi i seguenti contenuti:

- significato e scopo del Quality Label CSP
- ruoli e funzioni
- svolgimento della certificazione
- l'Auditor
- documenti
- catalogo dei criteri
- documenti del richiedente
- rapporto sull'esame preliminare
- colloquio organizzativo preliminare
- audit
- resoconto sull'esperienza
- LODUR

## 6 Determinazione dell'idoneità dell'auditor

### 6.1 Criteri

La determinazione dell'idoneità dell'auditor consiste in un esame scritto e in una valutazione complessiva del comportamento durante la sua formazione.

### 6.2 Requisiti di ammissione

Il completamento della formazione di Auditor del Quality Label CSP è un prerequisito per l'ammissione all'esame scritto.

### 6.3 Esame scritto

I documenti d'esame sono preparati dalla COM QL.

L'esame comprende circa 30 domande sui vari contenuti della formazione e si svolge in LODUR.

## 6.4 Valutazione complessiva del comportamento

La valutazione complessiva viene effettuata utilizzando il modulo “Scheda di valutazione per Auditor del Quality Label CSP” (vedi appendice).

## 6.5 Valutazione dell'idoneità dell'auditor

### 6.5.1 Esame scritto

L'esame scritto si considera superato se oltre l'80% delle domande ha ricevuto risposta corretta. La valutazione avviene automaticamente in LODUR.

### 6.5.2 Valutazione complessiva del comportamento

La valutazione complessiva del comportamento avviene alla fine della formazione dell'auditor, a cura di tutto lo stato maggiore del corso tramite una scheda di valutazione.

## 6.6 Idoneità dell'auditor

L'auditor è considerato idoneo se sia l'esame scritto che la valutazione complessiva del comportamento hanno avuto esito positivo.

I partecipanti saranno informati del risultato per iscritto. In caso di esito negativo, il candidato non può agire come auditor del Quality Label CSP.

Tuttavia, il candidato ha 10 giorni per presentare ricorso al Comitato CSP. La decisione del Comitato è definitiva.

## 6.7 Inclusione nel pool di auditor

Una volta stabilita l'idoneità dell'auditor, il Comitato di certificazione inserisce l'auditor nel pool di auditor.

# 7 Mansioni speciali

## 7.1 Lead Auditor

La COM QL sceglie uno o due Lead Auditor dal pool di auditor. Per la funzione di Lead Auditor vengono considerati gli auditor esperti, i quali supportano gli auditor nella loro attività.

Il Lead Auditor svolge un ruolo di primo piano nelle riunioni dell'ERFA e durante le rendicontazioni degli auditor.

Il Lead Auditor supporta l'Organismo di certificazione nella scelta dell'auditor da incaricare in una procedura di certificazione.

## 7.2 L'incaricato delle vendite

La COM QL seleziona un incaricato delle vendite dal pool di auditor.

L'incaricato delle vendite:

- ha il compito di far conoscere il Quality Label CSP su tutto il territorio, di rivolgersi ai potenziali richiedenti e di informarli in dettaglio sul Quality Label CSP e sui suoi vantaggi;
- deve svolgere le proprie attività di vendita in modo indipendente, ma in coordinamento con l'Organismo di certificazione;
- non può agire contemporaneamente come auditor CSP.

## 8 Ulteriori documenti

- Regolamento di certificazione
- Regolamento interno
- Appendici al documento Auditor