

 REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 1 di 34

## LIVELLO STRATEGICO

### POLITICA DELLA QUALITÀ

In questo paragrafo della carta della qualità si descrive la Politica della Qualità che l'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio intende trasmettere all'organizzazione, perseguire nelle sue attività e, quando necessario, correggere ed aggiornare. La Politica, allegata nella sua forma completa al manuale della qualità, è centrata sulla mission che ha come fondamento costitutivo la continuità dell'esperienza educativa di Don Bosco, definito "**padre e maestro dei giovani**". La formazione professionale nell'opera salesiana, attraverso l'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio, di conseguenza, si ispira nella propria azione educativa e formativa sul sistema preventivo di Don Bosco che si basa su tre dimensioni fondamentali:

***"Ragione, Religione, Amorevolezza"***.

Le istituzioni educative e le comunità educative (di seguito definite Ente) mettono al centro delle loro attività il bene della persona e di ogni persona che venga a contatto con l'Ente attraverso tutte le sue articolazioni.

Le indicazioni presenti nel documento sono seguite attraverso l'attività svolta presso i Centri di Formazione Professionale, supportati dal coordinamento della Sede Regionale. La Politica della Qualità è perseguita e valutata attraverso gli obiettivi del sistema, esplicitati a partire dai contenuti di questo documento e valutati nel momento di riesame, parziale e globale delle attività.

Gli aspetti peculiari, cardini della Politica della Qualità sono:

- Soddisfazione interna
- Soddisfazione esterna
- Immagine dell'ente sul territorio
  - Miglioramento
  - Espansione
- Cura della comunicazione

 REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 2 di 34

- Assistenza al “cliente”
- Crescita Psicopedagogica
- Crescita tecnologica
- Rispetto delle normative:
  - Ambiente
  - Sicurezza

Riportiamo un estratto della Politica allegata al manuale per ciascun punto indicato.

**Soddisfazione interna:** l'Ente cerca di porre molta attenzione alla soddisfazione del personale, al fine di stabilire all'interno delle proprie strutture un clima di lavoro il più possibile professionale e professionalizzante.

Gli strumenti utilizzati dalla Delegazione e dalle Direzioni per l'applicazione sono:

- Ascolto indiretto (questionari di gradimento, questionari relativi alle esigenze...)
- Ascolto diretto (collegi formatori, colloqui individuali...)
- Verifica ed aggiornamento continuo (corsi di aggiornamento e/o formazione individuali e collegiali definiti su specifiche programmazioni annuali)

**Soddisfazione esterna:** la soddisfazione dei “clienti”, utenti dei servizi offerti dall'Ente, è un elemento fondante della *mission* definita attraverso il Sistema.

Tale elemento della Politica della Qualità è definito per tutte le tipologie di servizio offerto dalle strutture del CNOS – FAP Regione Lazio.

**Immagine dell'ente sul territorio:** l'immagine dell'ente sul territorio si articola, come obiettivo nella politica della qualità, attraverso due input fondamentali. Il miglioramento continuo attraverso la relazione con istituzioni, imprese ed istituzioni formative e/o scolastiche. L'espansione attraverso l'analisi costante

 REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 3 di 34

della realtà territoriale da parte dei centri di formazione professionale dell'associazione.

**Cura della comunicazione:** l'attenzione costante verso gli utenti si concretizza attraverso una comunicazione, con gli stessi, costante ed attenta. Tale comunicazione si esplica mediante gli usuali strumenti.

**Assistenza al cliente:** l'assistenza (previa, in itinere e ex post) costante e continua rivolta agli utenti è parte integrante della mission dell'Ente ed è inserita in tutte le tipologie di servizi offerti.

**Crescita Psicopedagogica:** la mission del CNOS – FAP Regione Lazio, la tipologia di servizi offerti e la storia della Formazione Professionale in ambiente salesiano, chiedono all'Ente la ricerca continua e costante dell'aggiornamento psicopedagogico delle strutture e dei dipendenti.

Per quanto riguarda le strutture edilizie, l'Ente è impegnato al continuo adeguamento ed a una corretta manutenzione delle strutture, convinto che esse hanno valenza educativa per gli utenti.

Tutti gli operatori sono aiutati nei processi di acquisizione di una vision comune, fondata sul Sistema Preventivo come sperimentato da Don Bosco: linea guida fondamentale per operare nei Centri dell'Ente, con i giovani ai quali viene erogato il servizio di formazione.

Inoltre, avvalendosi della Federazione nazionale CNOS – FAP, sono annualmente pianificati corsi di aggiornamento e/o formazione relativamente alle metodologie psicopedagogiche di gestione dei gruppi classe, di gestione dei rapporti interpersonali, del rapporto centro-famiglia-allievo, ecc....

**Crescita tecnologica:** la mission del CNOS – FAP Regione Lazio, la tipologia di servizi offerti e la storia della Formazione Professionale Salesiana, postulano per l'Ente la ricerca continua dell'aggiornamento tecnologico relativo alle peculiarità delle strutture Formative. Viste le caratteristiche strutturali della Formazione Professionale, l'aggiornamento tecnologico va interpretato su due piani diversi, aggiornamento diretto (aggiornamento relativo alle tecnologie) e aggiornamento indiretto (aggiornamento continuo della conoscenza personale di ogni dipendente).

 REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	<b>Ver. 1</b>
		<b>Settembre 2008</b>
		<b>Pagina 4 di 34</b>

***Rispetto delle normative (Ambiente e Sicurezza):*** nella logica del Sistema Qualità l'Ente intende integrare, il più possibile, la gestione della sicurezza all'interno delle strutture e la gestione ambientale secondo le norme e le leggi definite.

 <b>CNOSFAP</b> REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 5 di 34

## Azioni mirate alla comprensione della Politica della Qualità

La comprensione da parte di tutti gli operatori, e di tutti coloro che partecipano al processo educativo (erogazione del servizio) sviluppato dall'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio, di un elemento fondamentale per tutta l'organizzazione come la Politica della Qualità è importante e strategico per raggiungere gli obiettivi definiti. L'Associazione assicura tale comprensione agendo su tre piani di azione differenti.

**Azione dei gestori locali della qualità**, affinché sia chiara in tutti i suoi aspetti la Politica definita, anche e non solo attraverso interventi nell'ambito dei Collegi dei Formatori.

**Azione del Responsabile del sistema di gestione della qualità** a livello delle Direzioni dei Centri di Formazione Professionali dell'Associazione, a livello dei Responsabili della qualità ed a livello di Collegio dei Formatori.

**Azione dell'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio**, per mezzo del Presidente e del Consiglio Direttivo, e del Delegato Regionale nell'ambito degli incontri comuni di formazione/aggiornamento, e non solo.

## Azioni mirate all'attuazione della Politica della Qualità

Il perseguimento degli obiettivi prefissati è diretta conseguenza dell'attuazione della Politica della Qualità, in quanto tali obiettivi sono diretta emanazione della stessa. Gli strumenti e le modalità per la verifica di tale attuazione sono diversi.

Strumento:

**Audit**

Descrizione:

la pratica dell'audit è articolata attraverso il suo utilizzo su piani e livelli differenziati. Consiste nell'analisi processuale ordinaria e/o straordinaria, articolata attraverso check list dedicate. La differenziazione degli audit è stabilita in base alla tipologia dello stesso:

 REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 6 di 34

**Audit interno di sede:** audit legato alla singola sede (CFP) eseguito dal Responsabile della Qualità locale in concerto con la Direzione e validato dal RSGQ dell'Associazione e dal Delegato Regionale.

**Audit interno di Ente:** audit legato all'organizzazione nel suo complesso eseguito dal Responsabile della gestione del sistema qualità concertati con la Delegazione Regionale.

**Audit di sorveglianza e/o di certificazione:** audit eseguito dall'organismo certificatore per la sorveglianza e la certificazione del sistema qualità dell'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio.

Documentazione di riferimento:	Manuale della qualità Cap. 6, Piano annuale audit interni (RSGQ), Piano annuale Audit interni (RQ)
--------------------------------	--

Strumento: **Analisi**

L'analisi interna ed esterna sono realizzate attraverso un calendario definito di:

- Descrizione:
- sondaggi
  - gradimenti
  - analisi relative al bacino di riferimento

Documentazione di riferimento:	Manuale della qualità Cap. 5, Calendario annuale analisi
--------------------------------	--

Strumento: **Riesame**

Descrizione: analisi dei dati provenienti dalla valutazione svolta su ciascun processo per mezzo degli strumenti già descritti quali audit ed analisi. Il riesame si svolge su una parte

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 7 di 34

dell'organizzazione ogni tre mesi e su tutta l'organizzazione al livello annuale.

---

Documentazione di riferimento: Manuale della qualità Cap. 3, Cap. 6

La Politica della Qualità, la sua attuazione attraverso le attività descrittive dei processi definiti e la sua comprensione per mezzo degli strumenti già definiti, sono input diretti del Consiglio Direttivo che la politica stessa sostiene, ha definito ed approvato nel dicembre del 2006.

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 8 di 34

## LIVELLO ORGANIZZATIVO

### INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI FORMATIVI OFFERTI

#### Aree di attività

Il campo di applicazione relativo ai servizi offerti dal CNOS - FAP Regione Lazio include le seguenti attività:

ATTIVITÀ GENERALE	ATTIVITÀ SPECIFICHE	DESCRIZIONE
<b>Servizi Formativi</b>	<b>Formazione in età di obbligo formativo (convenzionata)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percorsi triennali di istruzione e formazione professionale per giovani dai 14 ai 18 anni, con rilascio di qualifica professionale</li> <li>- Corsi biennali per giovani per giovani dai 16 ai 18 anni con rilascio di qualifica professionale</li> </ul>
	<b>Formazione superiore (convenzionata)</b>	Corsi di formazione superiore per utenti in possesso di diploma di stato e/o di laurea e percorsi IFTS
	<b>Formazione continua per adulti e/o occupati (convenzionata)</b>	Attività di formazione continua convenzionata rivolta a privati ed aziende
	<b>Formazione continua per adulti "a mercato" e "a progetto" (non convenzionata)</b>	Attività di formazione rivolta ai privati e/o ad aziende pubbliche e private. Corsi mirati per la qualificazione e la specializzazione di adulti collocati nei settori coperti dall'attività del CNOS - FAP Regione Lazio. Corsi su misura, progettati in base alla richiesta di aziende ed enti, pubblici e non, atti alla qualificazione e/o alla riqualificazione del personale già occupato

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 9 di 34

<b>Servizi Orientativi</b>	<b>Informazione orientativa</b>	Servizio inteso a favorire la capacità del soggetto di risolvere il problema del suo avvenire formativo e professionale, attraverso un aiuto che mira a facilitare nel soggetto stesso la conoscenza di sé, delle proprie potenzialità e attitudini, dei propri interessi e valori e a formulare progetti di vita e di lavoro in funzione della decisione di scelta di un progetto e del modo migliore di realizzarlo.
	<b>Formazione orientativa</b>	
	<b>Consulenza orientativa</b>	
<b>Servizi di consulenza e ricerca rivolta a privati ed ad istituzioni</b>	Attività di consulenza e ricerca negli ambiti specifici, legati alle sedi, rivolta ad aziende private. Studi di settore, analisi di fabbisogno e ricerca, commissionati e finanziati da istituzioni pubbliche.	
<b>Servizi connessi all'inserimento lavorativo</b>	Accompagnamento e supporto degli utenti verso il mondo del lavoro	

### **Dotazione di risorse professionali**

L'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio per l'erogazione dei servizi si avvale in primo luogo del proprio personale, formato ed aggiornato costantemente, sia per le competenze specifiche, sia per tutte le competenze trasversali di tipo pedagogico, didattico e gestionale (per lo specifico si rimanda all'organigramma dell'Associazione).

Il volume e la complessità dei servizi rende possibile e necessario l'inserimento all'interno del processo di erogazione del servizio di collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari delle case produttrici attraverso i loro consulenti.

Tutta l'attività dei formatori è monitorata, auto valutata e valutata (in itinere ed alla fine delle attività) al fine di mantenere i livelli scelti in fase di definizione degli obiettivi (politica della qualità) ed in fase di analisi (riesame del sistema).

### **Dotazione di risorse logistico – strutturali**

L'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio per l'erogazione dei servizi si avvale di una struttura generale dislocata su tre sedi operative (Istituzioni Formative) ed una Sede Regionale che funge da raccordo e coordinamento.

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 10 di 34

L'attività descritta in precedenza è svolta all'interno delle tre sedi operative, ciascuna per gli specifici settori di attività formativa, e due di queste per i servizi di orientamento all'utenza del territorio sul quale insistono. L'attività si svolge innanzi tutto all'interno di aule didattiche misurate ed organizzate per l'accoglienza funzionale dell'utenza e per l'attività svolta dal Formatore.

Per le attività specifiche, si utilizzano laboratori specializzati corredati della tecnologia necessaria mantenuta efficiente da specifiche attività di manutenzione e controllo.

Tutta la tecnologia presente nelle sedi operative è aggiornata continuamente, grazie al collegamento stretto tra Associazione CNOS – FAP Regione Lazio ed il tessuto imprenditoriale del territorio e le imprese che producono tecnologie specifiche. Come chiaramente indicato nella Politica della qualità:

*“In ogni momento di verifica, monitoraggio ed analisi, i responsabili funzionali devono fornire evidenza della corretta gestione dei processi e delle tecnologie che garantiscono sicurezza negli ambienti relativi alle strutture dell’Ente”*

L'attività di erogazione del servizio, a tutti i livelli e per tutte le tipologie dichiarate, è chiaramente descritta all'utenza attraverso una serie di attività quali:

- attività di promozione sul territorio
- attività di promozione interna
- siti internet per le sedi operative
- brochure, volantini e stampati in genere
- comunicazione sociale di massa (stampa e radio)
- comunicazione diretta attraverso le strutture dell'Ente
- comunicazione istituzionale attraverso le funzioni Direttive

 REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 11 di 34

## LIVELLO OPERATIVO

### FATTORI DI QUALITÀ

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi definiti di formazione, orientamento e ricerca, l'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio pianifica, attua e controlla tutte le attività fondanti dei processi.

La misura del gradimento a tutti i livelli (interno ed esterno), è ritenuta fondamentale per valutare la reale qualità del servizio erogato. La gestione di tutti i reclami, le insoddisfazioni, le non conformità, le carenze processuali è di fondamentale importanza in fase di riesame per tarare al miglioramento tutta l'attività.

Il monitoraggio e la valutazione continua dei risultati (audit ed analisi) permettono di sviluppare il miglioramento necessario o comunque sviluppare le attività in linea con quanto indicato nella Politica della Qualità e gli obiettivi in essa definiti.

La gestione in qualità dell'erogazione dei servizi definiti, presuppongono il controllo continuo dei cosiddetti **fattori di qualità**. Tale controllo si esplica attraverso la misura e l'analisi degli **indicatori di qualità**, che a loro volta definiscono gli **standard di qualità** dell'Associazione come obiettivi (riesame annuale e Politica della qualità). Chiaramente nell'ottica del miglioramento continuo si applicano determinati strumenti di verifica, orientati alla garanzia di quanto indicato.

### Fattori di qualità, indicatori, standard e strumenti di verifica

Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica
<b>Gradimento interno</b>			
Gradimenti formatori	Giudizio espresso su specifiche domande (vedi documento "gradimento formatori")	Media non inferiore al valore 3	Somministrazione ed analisi dei gradimenti formatori
<b>Gradimento esterno</b>			
Gradimenti allievi/corsisti	Giudizio espresso su specifiche domande	Media non inferiore al valore 3	Somministrazione ed analisi dei gradimenti

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 12 di 34

	(vedi documento "gradimento allievi )		formatori
Gradimenti famiglie	Giudizio espresso su specifiche domande (vedi documento "gradimento allievi )	Media non inferiore al valore "abbastanza"	Somministrazione ed analisi dei gradimenti formatori

### Valutazione degli utenti

Questionari di valutazione corsi	Valutazione sull'organizzazione (giudizio)	Media non inferiore al buono	Somministrazione ed analisi dei gradimenti formatori
	Valutazione materiale didattico e tecnologie utilizzati	Media non inferiore al buono	Somministrazione ed analisi dei gradimenti formatori

Questionari di valutazione corsi	Valutazione sui contenuti e sui metodi	Media non inferiore al buono	Somministrazione ed analisi dei gradimenti formatori
	Indicazione e valutazione su aspetti positivi/reclami	Non avere reclami in input	Somministrazione ed analisi dei gradimenti formatori
Autovalutazione dei formatori/docenti	Autovalutazione sull'organizzazione del corso (giudizio)	Media non inferiore al buono	Compilazione ed analisi
	Autovalutazione materiale didattico e tecnologie utilizzati	Autoanalisi	Compilazione ed analisi
	Autovalutazione sulla didattica svolta	Autoanalisi	Compilazione ed analisi

 <b>CNOSFAP</b> REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 13 di 34

## **LIVELLO PREVENTIVO**

### **DISPOSITIVI DI GARANZIA E TUTELA DI COMMITTENTI E BENEFICIARI**

Il CNOS – FAP Regione Lazio, persegue la soddisfazione dell'utente e ritiene che la comprensione dei requisiti dello stesso, compresi quelli cogenti, sia fondamentale per l'intero processo di gestione per la qualità.

L'obiettivo principale che il CNOS – FAP Regione Lazio si pone è quello di fissare il grado di adempienza dei servizi offerti, monitorare periodicamente il lavoro svolto, valutare conseguentemente i diversi progetti ed il loro successo, attuando eventuali azioni correttive e/o preventive per fissare eventuali nuovi obiettivi o modificare i precedenti. Tali azioni di verifica globale e definizione degli obiettivi verranno attuate annualmente dalla Direzione Regionale, in stretta collaborazione con tutte le figure di sistema coinvolte, ed in dialogo con il Consiglio Direttivo dell'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio.

Gli obiettivi perseguiti dal processo di erogazione dei servizi (con responsabilità, validazioni e competenze diverse a seconda del caso):

- Il rispetto degli impegni contrattuali in termini di rispetto della logistica concordata, erogazione del servizio e/o contenuti concordati e rispetto della didattica progettata;
- Consegna del materiale didattico necessario, progettato e/o concordato;
- Perseguire una politica di comunicazione rivolta non solo ai clienti/utenti, ma anche agli enti, con cui il CNOS – FAP Regione Lazio, dando garanzia di controllo del proprio processo con quanto stabilito dalle specifiche dichiarate;
- Garanzia di un supporto post corso (convenzionato e/o privato);
- Raggiungere gli obiettivi stabiliti e valutare annualmente i livelli raggiunti in fase di riesame della Direzione.

L'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio utilizza metodologie efficaci ed efficienti per individuare le aree di miglioramento delle prestazioni del sistema

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 14 di 34

di gestione per la qualità. Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione del cliente si basano sul riesame delle informazioni, verbali e scritte, relative ai clienti.

Tali informazioni sono raccolte tipicamente attraverso:

- reclami
- comunicazioni
- questionari ed indagini di gradimento
- rapporti predisposti dalle organizzazioni dei consumatori
- studi di settore ed industriali.

L'Associazione si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale input di miglioramento e/o reclamo così come chiaramente indicato nella documentazione della Qualità ed in relazione agli indicatori contenuti nella presente carta della qualità. Le principali vie di comunicazione aperte all'utenza sono:

- Telefono
- Fax
- Posta
- Posta elettronica

Nella tabella che segue sono riportati i dati relativi alle strutture dell'Associazione:

<b>COMUNICAZIONE CON LE STRUTTURE DELL'ASSOCIAZIONE CNOS – FAP REGIONE LAZIO</b>			
<b>Sede Regionale</b>			
Posta	Telefono	FAX	Posta Elettronica
Via Tiburtina 994 - 00156 Roma (RM)	06.40.500.541	06.40.500.131	<b>delegato.lazio@cnos-fap.it</b>

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 15 di 34

<b>Centro di Formazione professionale “Teresa Gerini”</b>			
<b>Posta</b>	<b>Telefono</b>	<b>FAX</b>	<b>Posta Elettronica</b>
Via Tiburtina 994 00156 Roma (RM)	06.40.600.79	06.40.600.81	<a href="mailto:direzione.gerini@cnos-fap.it">direzione.gerini@cnos-fap.it</a>
<b>Centro di Formazione professionale “Borgo Ragazzi Don Bosco”</b>			
<b>Posta</b>	<b>Telefono</b>	<b>FAX</b>	<b>Posta Elettronica</b>
Via Prenestina 468 00171 Roma (RM)	06.25.21.25.1	06.25.21.25.85	<a href="mailto:direzione.borgo@cnos-fap.it">direzione.borgo@cnos-fap.it</a>
<b>Centro di Formazione professionale “Pio XI”</b>			
<b>Posta</b>	<b>Telefono</b>	<b>FAX</b>	<b>Posta Elettronica</b>
Via Umbertide 11 00181 Roma (RM)	06.78.42.551	06.78.04.404	<a href="mailto:direzione.pio@cnos-fap.it">direzione.pio@cnos-fap.it</a>

 <b>CNOSFAP</b> REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 16 di 34

## **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

L'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio si impegna a diffondere il presente documento e a tenerlo aggiornato costantemente. La diffusione avviene in modo differenziato, seguendo le indicazioni che seguono.

La consegna della Carta della Qualità, agli allievi iscritti ai corsi di formazione in età di obbligo formativo, avviene consegnando il documento alle famiglie degli stessi. La consegna avviene nell'ambito di incontri collegiali o incontri singoli da parte della Direzione dell'Istituzione Formativa.

Per tutte le altre tipologie di servizio erogato, la Carta della Qualità o, a seconda dei casi un suo estratto, è consegnata a ciascun utente.

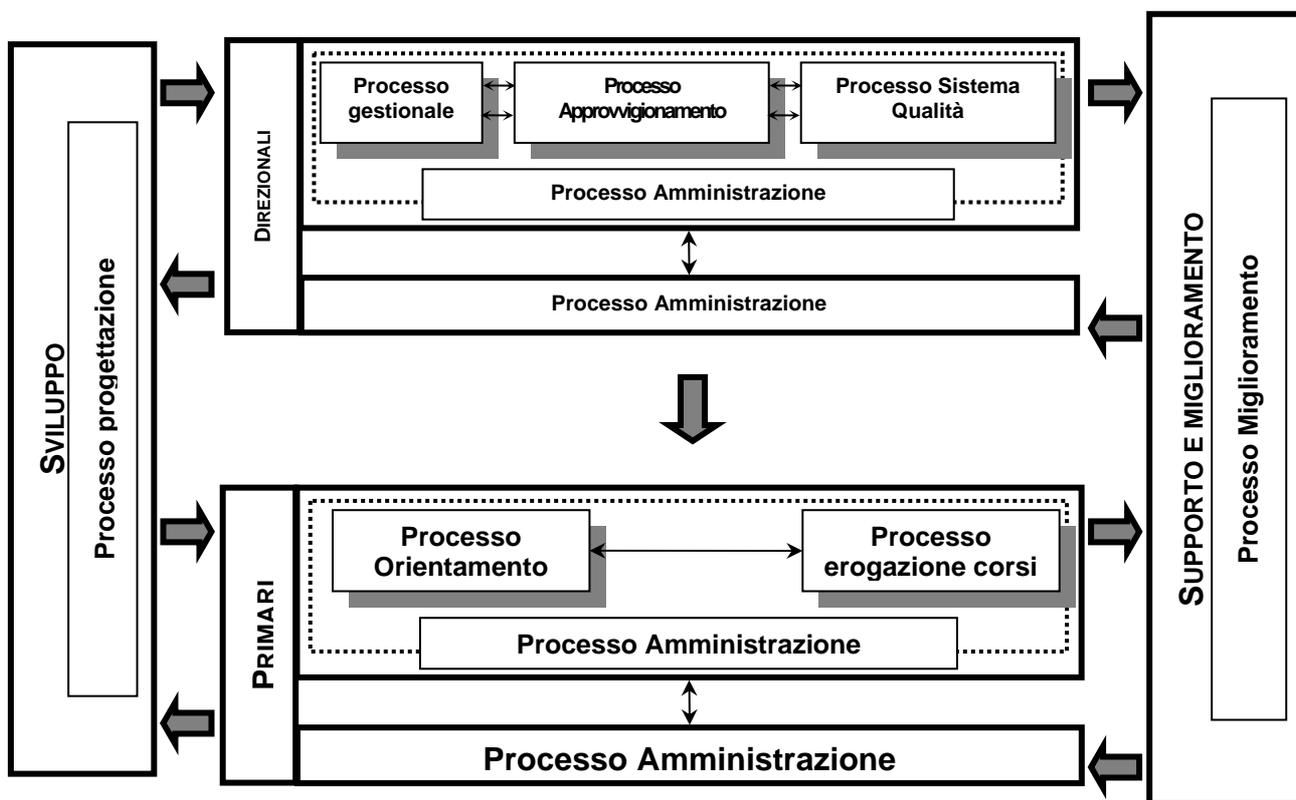
La Carta della Qualità è inoltre pubblicata attraverso i siti internet di riferimento dei Centri di Formazione Professionale e della Federazione Nazionale CNOS – FAP.

L'Associazione è impegnata costantemente nell'analisi dei processi definiti, che concorrono alla definizione del servizio erogato. Il sistema qualità implementato garantisce il miglioramento continuo in relazione ai momenti di riesame che sono previsti nell'ambito dell'attività annuale. In questa attività si inquadra inoltre l'aggiornamento ed il miglioramento del presente documento Carta della Qualità. La versione del documento è chiaramente indicata nella intestazione del documento stesso, intestazione nella quale è anche riportata la data di aggiornamento. Tutte le modifiche sono apportate in fase di riesame (trimestrale e/o annuale). La responsabilità di tale attività è del Consiglio Direttivo dell'Associazione che inoltre valida il documento per la sua pubblicazione e diffusione.

**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI**  
**PROCESSO GESTIONALE**

In questa sezione della Carta della qualità sono definite le attività generali legate ai responsabili che sono chiamati, ciascuno per i proprio, al governo dei processi principali definiti.

L'attività dei centri, coordinata dalla Sede Regionale, è stata organizzata attraverso l'applicazione del Sistema qualità in un certo numero di processi principali. Tali processi, che interagiscono tra loro, sono costituiti da un numero definito di sottoprocessi ed attività, che nel loro complesso concorrono alla definizione dei servizi dichiarati. Di seguito, estratto dal manuale della qualità si riporta lo schema organizzativo descritto, con i processi principali e la loro interazione reciproca:



L'aspetto più specifico dei processi è descritto nelle tabelle che seguono.

PROCESSO:	<b>PROGETTAZIONE</b>	Processo definito dal CNOS - FAP Regione Lazio per il coordinamento e la realizzazione degli interventi formativi/orientativi che il CNOS stesso promuove all'interno delle proprie strutture (Centri di formazione professionale). Tutta l'attività è realizzata differenziando la progettazione su due livelli differenti, la progettazione legata alla pubblicazione di bandi pubblici e la progettazione rivolta ai privati (formazione, servizi e ricerca)
RESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>DELEGATO REGIONALE</b>	Valida ed è responsabile del processo nel suo insieme, compresi i sottoprocessi per i quali comunque esistono dei corresponsabili
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr. 5.3</b>	
SOTTOPROCESSO:	<b>Progettazione di interventi relativi alla pubblicazione di bandi pubblici</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Coordinatore progettisti/Valutatore	<b>Analisi del fabbisogno</b>
		<b>Progettazione didattica</b>
		<b>Definizione risorse umane</b>
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr 5.3.1 – 2 – 3 – 4 – 5</b>	<b>Progettazione logistico/strutturale</b>
		<b>Definizione parte economica</b>

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 19 di 34

SOTTOPROCESSO:	<b>Progettazione attività di formazione, servizi e ricerca a mercato per enti e privati</b>		ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Direttore di CFP		<b>Progettazione</b>
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr 5.3.6 – 7 – 8 – 9</b>		
PROCESSO:	<b>APPROVVIGIONAMENTO</b>	Processo definito dal CNOS - FAP Regione Lazio per il coordinamento e la gestione degli acquisti in regime controllato e documentato, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio offerto.	
RESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>DELEGATO REGIONALE/DIRETTORE CFP</b>	Il delegato regionale ed i Direttori dei Centri gestiscono questo processo in continuo dialogo e corresponsabilità (vedi descrizione del processo sul Manuale della qualità)	
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr 5.4</b>		

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 20 di 34

SOTTOPROCESSO:	<b>Approvvigionamento di materiale</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Responsabile approvvigionamento (RAP) Direttore di CFP	<b>Richiesta di materiale</b>
		<b>Scelta</b>
		<b>Consegna</b>
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr 5.4.1</b>	<b>Valutazione</b>
SOTTOPROCESSO:	<b>Approvvigionamento e ricerca di esperti esterni ed affidamento di incarichi (docenze)</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Direttore di CFP	<b>Scelta</b>
		<b>valutazione</b>
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr 5.4.2</b>	<b>Gestione CV</b>

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 21 di 34

PROCESSO:	<b>EROGAZIONE CORSI</b>	<p>Processo fondamentale legato alla diretta erogazione del servizio.</p> <p>Necessario per stabilire responsabilità, tempi e documentazione necessaria per garantire l'erogazione dei servizi definiti con l'efficacia e l'efficienza propri degli standard di qualità definiti dal CNOS – FAP Regione Lazio</p>
RESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>DELEGATO REGIONALE/DIRETTORE CFP</b>	<p>Il delegato regionale ed i Direttori dei Centri gestiscono questo processo in continuo dialogo e corresponsabilità (vedi descrizione del processo sul Manuale della qualità)</p>
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr 5.5</b>	
SOTTOPROCESSO:	<b>Pianificazione e programmazione</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Staff di direzione	Programmazione generale delle attività
		Definizione degli insegnamenti
		Definizione degli orari
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr 5.5.5 – 5.5.5.1 – 2 – 7</b>	Pianificazione manutenzione

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 22 di 34

SOTTOPROCESSO:	<b>Gestione</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Direttore CFP Coordinatore	Gestione del danno
		Gestione delle attività formative
		Gestione delle aree di intervento
		Sostituzione dei formatori assenti
		Gestione delle risorse didattiche
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr 5.5.4 – 5 5.5.5.3 – 4 – 5 – 8</b>	Gestione allievi
PROCESSO:	<b>GESTIONALE</b>	<p>Processo trasversale che copre tutte le attività atte alla erogazione dei servizi dichiarati. Va inteso su due livelli, quello della gestione generale dell'Ente legato alla attività direttiva del Delegato Regionale e del consiglio Direttivo e la gestione locale dei centri di formazione professionale del CNOS – FAP Regione Lazio affidata ai Direttori in collaborazione diretta con lo staff di Direzione e con tutti i dipendenti.</p>
RESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>DELEGATO REGIONALE/DIRETTORE CFP</b>	Il delegato regionale ed i Direttori dei Centri gestiscono questo processo in continuo dialogo e corresponsabilità (vedi descrizione del processo sul Manuale della qualità)
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>In tutta la documentazione del sistema qualità ci sono riferimenti a questo che è un processo del tutto trasversale all'intera organizzazione</b>	

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 23 di 34

SOTTOPROCESSO:	<b>Gestione risorse umane</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>Delegato Regionale – Direttore CFP</b>	Aggiornamento/Formazione
		Amministrazione del personale (centralizzata)
		Amministrazione del personale
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	--	Insegnamenti
SOTTOPROCESSO:	<b>Gestione risorse tecnologiche/strutturali</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>Delegato Regionale – Direttore CFP</b>	Gestione generale delle infrastrutture
		Gestione generale delle tecnologie
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	--	

PROCESSO:	<b>SISTEMA QUALITÀ</b>	Processo trasversale che definisce le attività relative alla applicazione del sistema dichiarato. Attraverso i sottoprocessi e le attività descritte si costruisce il sistema dichiarato nel manuale	
RESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>DELEGATO REGIONALE RSGQ/RQ</b>	Processo del quale è responsabile la Direzione dell'associazione e che vede la corresponsabilità esecutiva affidata, al livello di Associazione al responsabile sistema di gestione qualità (RSGQ) ed al livello locale ai gestori locali (RQ)	
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>In tutta la documentazione del sistema qualità ci sono riferimenti a questo che è un processo del tutto trasversale all'intera organizzazione</b>		
SOTTOPROCESSO:	<b>Gestione documentale</b>	ATTIVITÀ:	
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	RSGQ/RQ	Gestione della documentazione	
		Definizione della documentazione	
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	--	Distribuzione della documentazione	

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 25 di 34

SOTTOPROCESSO:	<b>Applicazione del sistema</b>		ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	RSGQ/RQ		Applicazione del sistema descritto
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	--		
PROCESSO:	<b>MIGLIORAMENTO</b>	Processo che descrive tutte le attività di analisi, al fine di avviare quanto necessario al livello di prevenzione e miglioramento relativamente ai processi descrittivi del Sistema Qualità dichiarato.	
RESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>DELEGATO REGIONALE RSGQ/RQ</b>	Processo del quale è responsabile la Direzione dell'associazione e che vede la corresponsabilità esecutiva affidata, al livello di Associazione al responsabile sistema di gestione qualità (RSGQ) ed al livello locale ai gestori locali (RQ)	
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr. 6</b>		

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 26 di 34

SOTTOPROCESSO:	<b>Analisi</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	RSGQ/RQ	Audit interni (di Sede)
		Audit interni (di Ente)
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr. 6.2 – 6.3</b>	Analisi dei dati
SOTTOPROCESSO:	<b>Azioni correttive e/o preventive</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	RSGQ/RQ	Gestione delle azioni correttive e preventive
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cfr. 6.3.1</b>	

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 27 di 34

PROCESSO:	<b>AMMINISTRAZIONE</b>	Processo che descrive tutte le attività necessarie al coordinamento e la gestione delle risorse umane e delle tecnologie dal punto di vista amministrativo, economico e logistico.
RESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>DELEGATO REGIONALE DIRETTORE CFP</b>	Il delegato regionale ed i Direttori dei Centri gestiscono questo processo in continuo dialogo e corresponsabilità (vedi descrizione del processo sul Manuale della qualità)
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cap. 4</b>	
SOTTOPROCESSO:	<b>Amministrazione generale</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Delegato regionale	Amministrazione rendicontazione
		Amministrazione del personale
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	Cfr. 4.5.1	Segreteria e servizi generali

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 28 di 34

SOTTOPROCESSO:	<b>Amministrazione decentrata</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Direttore CFP	Amministrazione ordinaria
		Segreteria didattica
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	Cfr. 4.5.2	Amministrazione del personale
		Segreteria amministrativa
PROCESSO:	<b>ORIENTAMENTO</b>	Processo che descrive tutte le attività necessarie all'erogazione del servizio di orientamento. Attività che descrivono le modalità di contatto con l'utenza prima, durante e dopo l'erogazione del servizio.
RESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	<b>DELEGATO REGIONALE RESPONSABILE SERVIZIO ORIENTAMENTO TUTOR</b>	Processo gestito localmente dalle figure differenziate del tutor e del responsabile dell'orientamento e validato dal Delegato Regionale
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	<b>Cap. 5</b>	
SOTTOPROCESSO:	<b>Orientamento ex ante</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Responsabile servizio orientamento Tutor	Programmazione incontri

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 29 di 34

RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	Cfr. 5.5.1	Incontri di orientamento
SOTTOPROCESSO:	<b>Accoglienza</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Responsabile servizio orientamento Tutor	Accoglienza (formazione di primo livello)
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	Cfr. 5.5.2	Accoglienza individuale
		Accoglienza di gruppo
SOTTOPROCESSO:	<b>Orientamento in itinere</b>	ATTIVITÀ:
CORRESPONSABILITÀ (vedi organigramma):	Responsabile servizio orientamento Tutor	Orientamento
RIFERIMENTO MANUALE DELLA QUALITÀ:	Cfr. 5.5.3	

 REGIONE LAZIO	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 30 di 34

## OBBLIGO FORMATIVO/OBBLIGO DI ISTRUZIONE

### Passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione

L'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio assicura ai suoi utenti la possibilità di accedere al sistema di istruzione attraverso le possibilità definite dalla legge.

Inoltre il passaggio tra il sistema di formazione ed il sistema di istruzione, nei tra Centri di Formazione professionale, è assicurato dalla stipula di un accordo tra Istituzioni scolastiche e l'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio.

La **Convenzione** è il documento nel quale sono chiaramente indicate le modalità attraverso le quali è possibile passare dalla formazione all'istruzione. Tale accordo è stipulato tra CNOS – FAP e gli Istituti scolastici di riferimento, per l'anno formativo 2007 – 2008:

Sede Formativa	Istituto Scolastico	Indirizzo
Borgo Ragazzi Don Bosco	ITIS G. Giorgi	Viale Palmiro Togliatti, 1161 – Roma
	ITIS A. Meucci	Via del Tufo, 27 – Roma
Teresa Gerini	ITIS G. Giorgi	Viale Palmiro Togliatti, 1161 – Roma
	ITIS A. Meucci	Via del Tufo, 27 – Roma
Pio XI	IIS C. Urbani	Via dell'Idroscalo, 88 – Roma

### Attività di Orientamento

L'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio, come chiaramente espresso nella mission e nelle aree di attività del presente documento, offre a tutti gli utenti un servizio di orientamento sviluppato secondo lo schema:

- Informazione orientativa
- Formazione orientativa
- Consulenza orientativa

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 31 di 34

In modo specifico le due sedi del Borgo Ragazzi Don Bosco e del Gerini hanno attivo uno sportello orientativo completo in tutte le sue attività, con un responsabile del servizio incaricato.

L'attività al Pio XI è svolta attraverso le attività coordinate dai Tutor nominati e con il supporto della Sede orientativa del Borgo Ragazzi Don Bosco. Tutte le attività di orientamento sono documentate dai responsabili.

### **Le famiglie**

L'attenzione alla famiglia dell'allievo è un pilastro del metodo educativo e formativo che è applicato all'interno dei processi di formazione e orientamento attivi nei centri di formazione professionale.

Tale attenzione è ben sviluppata in un documento fondamentale come la "Carta dei valori" del CNOS – FAP Regione Lazio:

*“La formazione professionale che si rivolge specialmente agli adolescenti, è un servizio che i Salesiani vogliono dare affiancandosi al progetto educativo della famiglia. La famiglia viene quindi coinvolta pienamente e direttamente, in modo che sia corresponsabile del piano di formazione. Si potrà quindi affermare con verità che il “progetto di formazione” è fondato sia sui Salesiani sia sulla famiglia.*

*Il progetto di formazione prevede:*

- *l'ascolto delle aspettative della famiglia e la risposta ad esse;*
- *il coinvolgimento delle famiglie nei momenti cruciali della vita del Centro, che sono: l'accoglienza e l'orientamento iniziale, la formulazione e l'accettazione del 'patto formativo', la programmazione delle attività, la verifica periodica del cammino formativo, la valutazione dei risultati, l'accompagnamento costante del giovane nel suo impegno quotidiano;*
- *il contributo della famiglia per rendere più ricche e gradite le attività di ogni giorno e le iniziative educative che si deciderà di intraprendere nel tempo libero;*

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 32 di 34

- *l'attenzione all'ambiente perché emerga sempre, nelle relazioni con i giovani, uno stile di famiglia;*
- *la collaborazione con le famiglie nel processo di inserimento nella società ecclesiale e civile."*

Chiaramente l'incontro della comunità formativa con le famiglie degli allievi avviene nei seguenti momenti istituzionali:

- Consegna dei libretti di giustificazione delle assenze (una volta all'inizio dell'anno)
- Consegna schede di valutazione (almeno 3 volte l'anno)
- Incontri di riflessione (fuori sede almeno una volta l'anno)

e nei momenti più dedicati e particolari, laddove la comunità stessa ne rileva la necessità.

### **Stage formativo**

Lo stage formativo, nell'ambito dei corsi di formazione, è parte integrante del progetto formativo triennale.

L'area della formazione sul lavoro, caratterizzata dall'apprendimento attraverso esperienze di reale inserimento (sia pure assistito) in realtà produttive, si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- sviluppare competenze per l'apprendimento attivo in un ambiente professionale reale
- applicare, adattare, migliorare capacità e competenze precedentemente acquisite
- acquisire e incrementare nuove conoscenze, abilità e competenze

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 33 di 34

- sperimentare eventuali discrepanze tra ciò che è stato acquisito e ciò che viene richiesto in un contesto lavorativo, anche ai fini di rivisitare il curriculum formativo proposto dall'istituzione
- affrontare e gestire i contrasti e le incertezze che caratterizzano l'ambiente lavorativo complesso
- affrontare e gestire i contrasti e le incertezze che caratterizzano l'ambiente lavorativo complesso
- facilitare l'ingresso nel mondo del lavoro

La scelta educativo/formativa dello stage è articolata su due annualità, il secondo ed il terzo anno, programmata dai centri e svolta in collaborazione con le imprese che conoscono la realtà educativa del CNOS – FAP Regione Lazio e che quindi partecipano attivamente al processo educativo degli allievi.

### **Collegialità**

Alla base dell'attività generale delle sedi formative del CNOS – FAP Regione Lazio, c'è una forte collegialità.

Una prima forma di collegialità è quella dello staff di Direzione; l'organo collegiale ordinario è comunque il Collegio dei Formatori, infine le problematiche legate ad un settore specifico sono affrontate in eventuali collegi di settore, che facilitano la progettazione e la gestione della didattica.

Nell'ambito delle convenzioni con le istituzioni scolastiche, al fine di garantire il passaggio degli allievi da un sistema all'altro, si stabiliscono le modalità ed i tempi relativi al coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche nell'ambito del collegio dei formatori (in tal caso, "allargato").

### **UTENZE SPECIALI**

L'Associazione CNOS – FAP Regione Lazio, in accordo con la propria Mission, con gli obiettivi prefissati, pone particolare attenzione alle utenze più deboli, riconosciute come **utenze speciali**.

 <b>REGIONE LAZIO</b>	<b>CARTA DELLA QUALITÀ</b>	Ver. 1
		Settembre 2008
		Pagina 34 di 34

L'attenzione a questa tipologia di utenza si esprime all'interno di ciascun centro di formazione professionale attraverso strumenti quali:

- protocolli
- convenzioni
- contatti

Le strutture interessate sono tutte quelle che sostengono il disagio, sia al livello centrale sia al livello locale, rivolte alle realtà territoriali sulle quali insistono i CFP e oggettive situazioni di disagio rilevate:

- C.i.Ps.i.a.: centro italiano di Psicoterapia per l'infanzia e l'adolescenza
- A.I.PRE.: Associazione Italiana Psicologia Preventiva
- 5° Dipartimento del Comune di Roma: Politiche sociali e della salute
- ASL locali

Tali contatti sono assicurati attraverso modalità diverse secondo le problematiche rilevate. Le figure incaricate, in accordo con la Direzione, gestiscono il rapporto con i servizi indicati, in sinergia tra CFP, famiglie coinvolte e servizio di riferimento.

**Data di aggiornamento del documento: 26 settembre 2008**



**Firma del Legale Rappresentante**

*Simone Indicci*