

ASSOCIAZIONE CFP CNOS-FAP
SALESIANI DON BOSCO
Scuola della Formazione Professionale

-

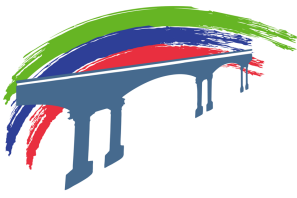
Carta dei servizi
Identità – Finalità - Organizzazione

Stato di approvazione

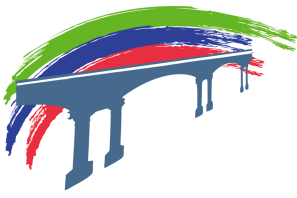
		Firma	Data
Preparato	Responsabile Qualità e Accreditamento		01.03.21
Verificato			
Approvato	Direttore		01.03.21

Elenco delle revisioni

Revisione	Data	Motivo della Revisione
1	01/07/17	Prima emissione
2	01/03/21	Avvio del corso meccanico, approfondimenti per la trasparenza del servizio FI
3		
4		

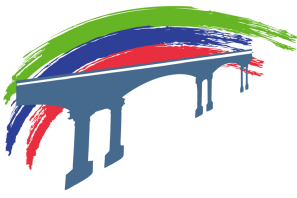


CFP SALESIANI DON BOSCO
SCUOLA DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE
SCHIO



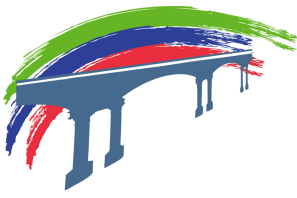
Sommario

1	L'ASSOCIAZIONE CFP SALESIANI DON BOSCO	5
1.1	CHI SIAMO	5
1.2	COSA FACCIAMO	5
1.3	A CHI CI RIVOLGIAMO	6
1.3.1	<i>Uguaglianza</i>	6
1.3.2	<i>Accoglienza e integrazione</i>	6
2	MISSION E LEADERSHIP	8
2.1	LA DIREZIONE E LA LEADERSHIP	8
2.2	MISSION	8
2.3	LA NOSTRA VISION	8
3	SERVIZIO DI FORMAZIONE INIZIALE	9
3.1	IMPARZIALITA' E REGOLARITA'	13
3.2	DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA	13
3.3	PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA	13
3.4	ORGANIZZAZIONE DIDATTICA	14
3.4.1	<i>Sistema di valutazione</i>	14
3.5	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E RECLAMI STAKEHOLDERS	15
4	IL SISTEMA DI GESTIONE	16
4.1	L'AMBIENTE ESTERNO ED INTERNO	17
4.2	I NOSTRI STAKEHOLDERS	17
4.3	LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA	17
4.4	I PROCESSI DI SUPPORTO	18
4.4.1	<i>Marketing, promozione e progettazione dell'offerta formativa</i>	18
4.4.2	<i>Sviluppo dell'offerta formativa</i>	18
4.4.3	<i>Erogazione e monitoraggio dell'offerta formativa</i>	19
4.4.4	<i>Progettazione, erogazione e monitoraggio dei servizi di orientamento</i>	19
4.4.5	<i>Gestione delle risorse umane</i>	20
4.4.6	<i>Gestione delle strutture, attrezzature e fornitori</i>	20
4.4.7	<i>Gestione del Sistema Qualità</i>	21
5	LA PIANIFICAZIONE	23
6	LE RISORSE E LA COMUNICAZIONE	24
6.1	LE PERSONE	24
6.2	STRUTTURE E ATTREZZATURE	24
6.3	FORNITORI	25
6.4	LA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	26
6.5	INFORMAZIONI DOCUMENTATE	26
7	IL MONITORAGGIO	27
7.1	AMBITI DEL MONITORAGGIO, MISURA E ANALISI	27
7.1.1	<i>Gli obiettivi e gli indicatori di processo</i>	27



CFP SALESIANI DON BOSCO
SCUOLA DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE
SCHIO

7.1.2	<i>Il contesto operativo</i>	27
7.1.3	<i>Gli Utenti</i>	27
7.1.4	<i>I collaboratori</i>	28
7.1.5	<i>I partners aziendali</i>	28
7.1.6	<i>Il Sistema Qualità</i>	28



1 L'ASSOCIAZIONE CFP SALESIANI DON BOSCO

1.1 CHI SIAMO

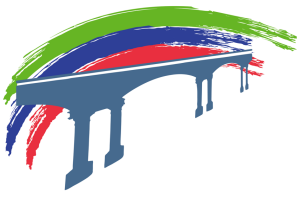
La Scuola della Formazione Professionale è inserita nella Casa Salesiana, presente a Schio dal 1901, e opera a favore di tutti i giovani della città e delle zone limitrofe, in particolare delle valli comprese nella propria area gravitazionale, come la Val Leogra-Timonchio, la Valle dell'Astico e la Valle dell'Agno. Ha ospitato per decenni una scuola elementare privata a cui si è affiancata successivamente anche una scuola media parificata. Dato che l'offerta della scuola pubblica soddisfaceva a pieno le esigenze del territorio nell'ambito dell'istruzione primaria, l'Istituto Salesiano ha ospitato, dal 1990 al 1996, attività professionale per giovani svantaggiati (ANFFAS): le attività nell'ambito dell'orticoltura erano, infatti, destinate a ragazzi con rilevanti disabilità cognitive e/o fisiche per la riabilitazione e l'integrazione nella società. Dopo questa parentesi, l'Istituto ha intrapreso il cammino delle attività di Formazione Professionale con l'apertura di un CFP sulla spinta delle Amministrazioni Comunali del territorio dell'Alto vicentino, particolarmente di Schio e di Valdagno, che hanno attivato indagini sulle richieste e sull'offerta formativa del territorio. A seguito di ciò, sono stati attivati corsi nel comparto Amministrativo Commerciale (poi evoluto in **Servizi Vendita**), **Agro-Ambientale** e nel comparto **Elettrico Elettronico**. Con legge regionale n.8 del 31 Marzo 2017 il CFP assume la denominazione di "Scuola della Formazione professionale" e nell'anno formativo 20/21 viene introdotto il nuovo settore meccanico con l'avvio del primo corso per "Operatore meccanico" in sistema duale.

La scuola è un ente accreditato presso la REGIONE VENETO e certificato UNI EN ISO 9001:2015 REG. n° 2600-A da SINCERT.

1.2 COSA FACCIAMO

La Scuola eroga corsi di Formazione Iniziale nei quattro comparti sopra citati con percorsi triennali, per un totale di 12870 ore annue, finalizzati all'acquisizione di un **Attestato di Qualifica di Operatore (3° livello EQF)**. Questo titolo di studio consente l'inserimento diretto nel mondo del lavoro ma permette inoltre di accedere al 4° anno, erogato anch'esso presso la nostra scuola, per l'ottenimento dell'**Attestato di Qualifica di Tecnico (4° livello EQF)**. I corsi di formazione vengono erogati sia in modalità standard che con il sistema duale.

Vengono inoltre erogati corsi di Formazione Continua finalizzati al consolidamento delle conoscenze già in possesso dei lavoratori o all'acquisizione di nuove competenze in stretta connessione con l'innovazione tecnologica ed organizzativa del processo produttivo e in relazione ai mutamenti del mondo del lavoro. Tali corsi sono strumenti indispensabili per l'acquisizione di competenze professionali e possono diventare fattore determinante per lo sviluppo e l'innovazione per le imprese e i lavoratori rappresentando uno dei fattori di facilitazione per cercare o mantenere l'attività lavorativa.



La Scuola opera in stretta collaborazione con il Comune di Schio e le Imprese per portare gli allievi al raggiungimento di una qualifica professionale che assicuri agli stessi competenze lavorative e di cittadinanza, effettivamente rispondenti alle esigenze del territorio. Garantisce inoltre, in accordo con le scuole con cui è in rete, la possibilità di accedere al proseguimento degli studi per l'ottenimento di un diploma in istituti affini ai nostri indirizzi di formazione.

1.3 A CHI CI RIVOLGIAMO

Il bacino di utenza è il territorio dell'Alto Vicentino che comprende un'area di circa 858 km².

La Scuola fornisce il proprio servizio a giovani in uscita dalla scuola secondaria di primo grado o a coloro che provengono già da un percorso di studi superiore rivelatosi fallimentare. Per quest'ultimi è previsto un percorso di orientamento che prevede varie attività tra cui: colloqui individuali e con la famiglia, un periodo di stage nella nostra scuola, affiancamento per il recupero di materie di indirizzo o di competenze pratiche.

1.3.1 Uguaglianza

La diversità sociale, religiosa, etnica e di genere sono fonte di arricchimento reciproco e occasione di crescita e di confronto.

I principi fondanti dell'azione educativa riconoscono la differenza e l'uguaglianza delle opportunità e pertanto all'interno della scuola nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti condizioni socioeconomiche, psicofisiche, di lingua, di sesso, d'etnia, di religione, d'opinioni politiche.

Nel rispetto delle peculiarità individuali a scuola deve operare con ogni mezzo per:

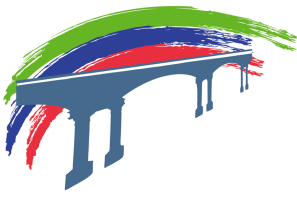
- differenziare la proposta formativa adeguandola alle esigenze di ciascuno: a tutti gli alunni deve essere data la possibilità di sviluppare al meglio le proprie potenzialità;
- valorizzare le molteplici risorse esistenti sul territorio (enti locali, associazioni culturali e professionali, società sportive, gruppi di volontariato, ma anche organismi privati) allo scopo di realizzare un progetto educativo ricco e articolato affinché l'offerta formativa della scuola non si limiti alle sole attività curricolari o laboratoriali ma assuma un più ampio ruolo di promozione culturale e sociale.

1.3.2 Accoglienza e integrazione

La scuola si impegna a rendere l'ambiente scolastico il più sereno possibile, cercando di favorire negli alunni il superamento di situazioni di disagio. Sono elaborati progetti d'accoglienza per favorire e migliorare l'inserimento e la permanenza degli alunni a scuola. Per facilitare il passaggio tra ordini diversi di scuole sono previste attività di orientamento individuali o di gruppo, in rete con le scuole secondarie di primo e secondo grado.

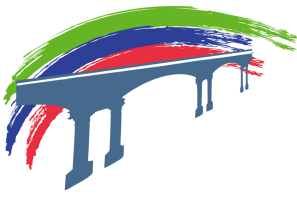
La scuola promuove iniziative specifiche, contenute nella programmazione didattica, al fine di rimuovere le possibili cause di discriminazione e disuguaglianza, ad esempio nei confronti di alunni con disabilità e degli alunni di lingua madre diversa dall'italiano.

La scuola, grazie ad un fattivo collegamento con i servizi sociali e gli Enti Locali, attua tutte le possibili strategie per l'inclusione e l'integrazione.



CFP SALESIANI DON BOSCO
SCUOLA DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE
SCHIO

La Scuola infatti accoglie ragazzi che seguono un Percorso Educativo Individualizzato (PEI) dovuto a ritardo cognitivo tale da non consentire il raggiungimento dei requisiti minimi richiesti: agli allievi a cui non è possibile assegnare la qualifica professionale viene rilasciato il certificato di competenze. Inoltre la nostra offerta è rivolta anche a ragazzi che presentano disturbi specifici dell'apprendimento fornendo una didattica personalizzata e finalizzata comunque al raggiungimento della qualifica.



2 MISSION E LEADERSHIP

2.1 LA DIREZIONE E LA LEADERSHIP

La Direzione della Scuola si assume la responsabilità di preservare la mission e conseguire la vision dell'Associazione CFP Salesiani don Bosco" definendo e aggiornando la propria politica e obiettivi, definendo la struttura organizzativa, analizzando il contesto in cui opera e le aspettative dei propri stakeholders, identificando i processi e le responsabilità delle persone coinvolte.

Assicura inoltre una comunicazione efficace circa l'importanza del sistema di gestione integrato, fa partecipare attivamente guidando e sostenendo le persone coinvolte nei processi al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del sistema.

2.2 MISSION

La mission della Scuola e i valori che si propone di trasmettere mediante uno stile educativo proprio dell'identità salesiana sono descritti in maniera esaustiva nel documento "3_Progetto Educativo".

La Scuola non limita la sua azione educativa all'aspetto tecnico e professionale ma dà molto spazio alla formazione integrale della persona, cioè al suo "saper essere". Un giovane trascorre presso di noi alcuni anni tra i più delicati e decisivi della sua adolescenza perciò l'esperienza offerta lo aiuta ad elaborare un proprio modo di pensare che inizi a renderlo progressivamente responsabile della sua vita.

In tutto ciò risulta essere fondamentale il Sistema Preventivo di Don Bosco basato su tre valori: ragione, religione e amorevolezza.

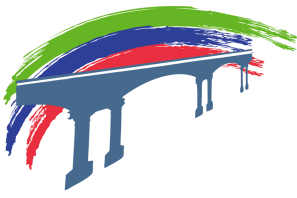
- La ragione favorisce il dialogo, la capacità di giudizio critico, la responsabilità e il formarsi di convinzioni personali capaci di dare senso alla vita e alle proprie scelte.
- La religione favorisce e predispone a esperienze concrete di fede e solidarietà. Cerca di dare senso e significato alla nostra vita.
- L'amorevolezza favorisce un ambiente familiare, ricco di rispetto e di fiducia, capace di favorire un'equilibrata maturazione sociale ed affettiva.

La Scuola è un Ente Cattolico, pertanto, pur nel rispetto della libertà religiosa e di coscienza degli allievi e delle loro famiglie, non può rinunciare alla libertà di proporre i valori dell'educazione cristiana.

2.3 LA NOSTRA VISION

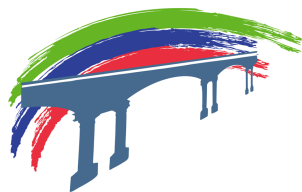
"L'eccellenza per tutti"

Fin dalla sua fondazione "L'Associazione CFP CNOS-FAP Salesiani don Bosco" ha deciso di contribuire al miglioramento della società occupandosi della formazione personale e professionale dei nostri giovani. Continuerà ad operare in quest'ottica migliorando ed aggiornando le tecnologie e le modalità formative, consolidando al contempo il rapporto con il territorio.



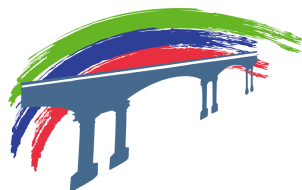
3 SERVIZIO DI FORMAZIONE INIZIALE

Questo servizio ha come obiettivo quello di fornire agli allievi le competenze base e professionali richieste per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e l'ottenimento della Qualifica di Operatore (3° livello EQF) o del Diploma di Tecnico (4° livello EQF) nel settore di riferimento. La descrizione dettagliata del processo è contenuta nella successiva SCHEDA 1.



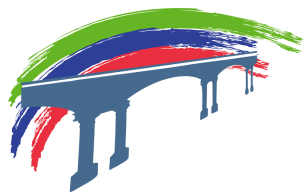
SCHEDA 1 - IDENTIFICAZIONE DEL PROCESSO EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE INIZIALE

DESCRIZIONE	Erogazione di corsi di formazione per l'assolvimento dell'obbligo scolastico e l'ottenimento della qualifica di operatore (livello 3EQF) e di tecnico (livello 4EQF)
RESPONSABILE	Cervo Mita
OBIETTIVO	Formare la persona professionalmente trasferendo le competenze necessarie per un inserimento nel mondo lavorativo
FASE DI INIZIO	Progettazione dei percorsi formativi sulla base di quanto richiesto dai Bandi Regionali
FASE DI FINE	Chiusura corsi
STAKEHOLDERS	Allievi, Formatori, Genitori, Comunità educativa, Aziende
INTERAZIONI CON ALTRI PROCESSI	-
RIFERIMENTI LEGISLATIVI	Bandi Regionali – Decreti regionali Istruzione e Formazione Professionale (vedi analisi del contesto per dettagli)



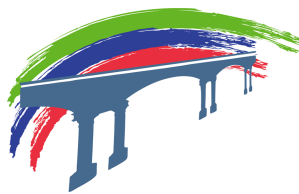
CFP SALESIANI DON BOSCO
 SCUOLA DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE
 SCHIO

N°	FASE	INCARICATO	OPERAZIONI PREVISTE PER IL COMPLETAMENTO DELLA FASE	SCADENZA	STRUMENTI	IN COLLABORAZIONE CON
1	Progettazione	Responsabile Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi dei fabbisogni • Analisi dei Bandi Regionali • Verifica fattibilità del corso • Stesura e presentazione progetto 	Definita dai bandi regionali	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura n° P.100.02 • Bandi Regionali • Applicativo regionale 	Responsabile FI, Coordinatori Settore
2	Marketing e Promozione	Referente Orientamento	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione delle attività • Organizzazione e promozione delle attività 	Definite dal piano di marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura n° P.100.01 • Procedura n° P.700.01 • Software specifici • Social network • Sito • Stampa 	Staff
3	Orientamento e Iscrizioni	Referente Orientamento Responsabile F.I.	<ul style="list-style-type: none"> • Colloqui di orientamento per il percorso di studi • Richiesta di iscrizione • Colloquio personale con la Direzione • Accettazione della domanda di iscrizione 	Definita dal MIUR	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura n° P.114.01 • Procedura n° P.115.01 • Portale MIUR 	Direzione
4	Avvio Corsi	Direttore	<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione carico docenti • Predisposizione orario scolastico • Verifica dell'adeguatezza delle strutture e delle attrezzature • Predisposizione documentazione obbligatoria 	Inizio lezioni e scadenze previste dalla Regione Veneto	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura P.200.01 	Responsabile Formazione Iniziale
5	Erogazione dei corsi	Formatori	<ul style="list-style-type: none"> • Lezioni in aula • Stage • Attività educative-pastorali • Scrutinio • Esami 	Calendario scolastico generale a completamento delle ore a progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Procedura n° P.310.02 • Procedura n° P.310.03 • Procedura n° P.310.04 • Procedura n° P.310.06 • Procedura n° P.310.07 • Procedura n° P.320.01 	Tutti i formatori ed educatori, Responsabile F.I.



CFP SALESIANI DON BOSCO
SCUOLA DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE
SCHIO

6	Chiusura corsi	Progettista Segreteria Didattica	<ul style="list-style-type: none">• Consegna pagelle/attestati• Validazione corso• Documentazione finale prevista Regione Veneto	Secondo scadenze regionali	<ul style="list-style-type: none">• Procedura n° P.300.01	
---	----------------	--	--	----------------------------	---	--



3.1 IMPARZIALITA' E REGOLARITA'

I Formatori e il personale non docente agiscono secondo criteri di obiettività ed equità nell'espletamento delle funzioni richieste. La scuola garantisce la regolarità e la continuità del servizio. In particolare l'utenza sarà informata sul calendario scolastico, sull'orario delle lezioni, sull'orario di servizio del personale, sull'assegnazione dei docenti alle classi/sezioni e degli ambiti disciplinari, sull'orario di ricevimento dei docenti, sui servizi minimi garantiti in caso di sciopero, sul servizio di sorveglianza degli alunni nel periodo di pre-scuola e al termine delle attività didattiche.

La scuola s'impegna a garantire la vigilanza, la continuità dei servizi e delle attività educative nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge ed in applicazione delle disposizioni contrattuali.

3.2 DIRITTO DI SCELTA, OBBLIGO SCOLASTICO E FREQUENZA

L'utente ha facoltà di scelta fra le istituzioni scolastiche dello stesso tipo, nei limiti di capienza obiettiva di ciascuna di esse. In caso di eccedenza delle richieste si applicano i criteri decisi dallo staff di direzione e resi noti sul sito della scuola.

La scuola fornisce indicazioni per garantire all'utenza un'informazione chiara e completa dei servizi scolastici.

La regolarità della frequenza degli alunni sarà costantemente controllata e condivisa con le famiglie per garantire la frequenza minima obbligatoria del 75% come previsto da normativa regionale

3.3 PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA E TRASPARENZA

La scuola favorisce la partecipazione di personale docente, non docente e genitori attraverso una gestione partecipata, nell'ambito degli organi e delle procedure vigenti con l'obiettivo della più ampia realizzazione dell'efficacia del servizio.

Il Progetto Educativo e il Regolamento scolastico definiscono i criteri per il buon funzionamento del servizio.

Sul versante educativo-didattico il personale docente, valutata la situazione iniziale di ogni classe, imposta la programmazione educativo - didattica, ne verifica in itinere la validità, adeguandola alle necessità degli alunni.

Il Collegio Formatori valutano ogni anno il funzionamento del servizio scolastico, attraverso l'analisi dei percorsi e della progettazione attivata.

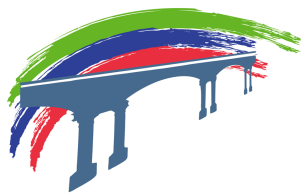
L'attività scolastica ed in particolare l'orario di servizio di tutte le componenti, si basa su criteri di efficienza, efficacia, flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi e dell'attività didattica.

La scuola, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

Il Progetto educativo, la Carta dei Servizi, il Codice Etico e i regolamenti sono visionabili sul sito dell'istituzione scolastica.

Il personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico darà le informazioni richieste purché il richiedente ne abbia diritto secondo la normativa vigente.

Gli insegnanti informano i genitori sul processo di apprendimento degli alunni nel corso degli



appuntamenti collegiali programmati o individuali concordati.

Gli utenti possono consultare i documenti scolastici personali secondo quanto previsto dalla normativa vigente. La consultazione di tutti i documenti avviene nei locali Segreteria e/o Direzione secondo gli orari di apertura.

3.4 ORGANIZZAZIONE DIDATTICA

La scuola, con l'apporto delle competenze umane e professionali del personale scolastico di cui dispone e con la collaborazione ed il concorso delle famiglie, delle istituzioni e della società civile, è responsabile della qualità delle attività educative e didattiche; si impegna a garantire l'adeguatezza dei propri interventi alle esigenze culturali e formative degli alunni, nel rispetto di obiettivi educativi validi per il raggiungimento delle finalità istituzionali. Vengono individuate ed elaborate metodologie e strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi ordini e gradi dell'istruzione, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli studenti. Nella scelta dei libri di testo e/o delle attrezzature didattiche sono seguiti i criteri della validità culturale, della funzionalità educativa e della convenienza economica tenendo conto degli obiettivi formativi e dello stile cognitivo degli alunni, in quanto protagonisti del processo di insegnamento–apprendimento. Le proposte relative ad acquisti di dotazioni didattiche vengono effettuate dai formatori, in accordo con i Coordinatori di settore, e vagliate e autorizzate dalla Direzione.

Nella formulazione dell'orario delle attività la scuola segue criteri di funzionalità didattica e di rispetto dei tempi di apprendimento degli studenti.

Nel rapporto con gli allievi i docenti utilizzano le metodologie validate dalla ricerca pedagogica e didattica, operano secondo una pianificazione ed una progettazione esplicitata e comunicata agli studenti, garantiscono, durante le attività didattiche, il coinvolgimento emotivo e motivazionale di ogni alunno facendo leva sui loro interessi.

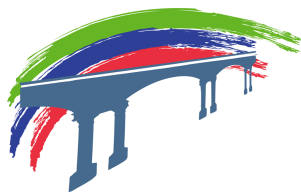
Nella Formazione Professionale le competenze possedute al termine del percorso di studi devono essere valide sul piano culturale e, in particolare per quelle professionali, coerenti con il profilo in uscita e con le esigenze del mondo del lavoro. Per ottenere questi risultati le attività hanno bisogno di laboratori che devono essere fruibili dagli studenti quotidianamente, dotati di apparecchiature mantenute al passo con l'evoluzione tecnologica e riforniti di materiale per le esercitazioni.

3.4.1 Sistema di valutazione

Sarà oggetto di valutazione sia la condotta dell'allievo sia i livelli di competenze raggiunte mediante:

- l'osservazione sistematica della classe e/o dei singoli alunni in ordine a comportamento, partecipazione, socializzazione, rispetto delle regole;
- la somministrazione di prove di verifica scritte orali e pratiche;

I criteri di valutazione sono definiti e pubblicati all'interno del Progetto educativo consegnato alle famiglie e disponibile sul sito istituzionale.



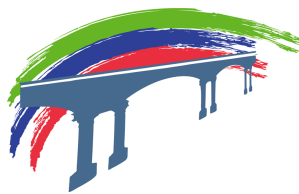
3.5 Valutazione del servizio e reclami stakeholders

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, o via email, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente: i reclami orali e telefonici devono essere successivamente sottoscritti mentre quelli anonimi non saranno presi in considerazione. Tutti i reclami saranno registrati secondo quanto previsto dal Sistema Qualità della Scuola.

Ogni reclamo circostanziato comporterà un'indagine conoscitiva da parte della Direzione che si attiverà per rispondere all'utente.

Qualora il reclamo non sia di competenza della Scuola, al reclamante saranno fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Tutto il personale si impegna a partecipare a piani di miglioramento nella qualità dell'offerta formativa e del servizio erogati qualora emergano punti di criticità. Questi verranno rilevati attraverso questionari indirizzati agli utenti per la conoscenza del grado di soddisfazione in ordine alla qualità percepita del servizio erogato. La Scuola si impegna a rilevare la percezione della qualità del servizio da parte di tutti gli stakeholder, tramite questionari, interviste e comparazione tra risultati attesi e ottenuti.



4 IL SISTEMA DI GESTIONE

Tra le finalità dell'Associazione CFP CNOS-FAP Salesiani don Bosco è compreso quello di preservare nel tempo il conseguimento della propria mission e dei propri obiettivi. Oltre a ciò si ritiene di fondamentale importanza il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dei servizi offerti al fine di soddisfare i requisiti e le richieste dei nostri utenti.

Per conseguire ciò la Scuola opera secondo i principi della qualità:

- Focalizzazione sul cliente e analisi del contesto in cui opera
- Leadership
- Partecipazione attiva delle persone
- Approccio per processi
- Miglioramento
- Processo decisionale basato sulle evidenze
- Gestione delle relazioni

adottando:

- Il Sistema di Gestione della Qualità secondo gli standard UNI EN ISO 9001:2015
- Il Modello Organizzativo in ottemperanza al D.Lgs 231/01
- Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro secondo UNI INAIL

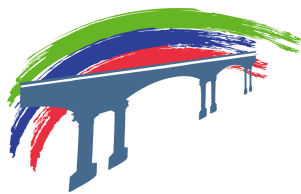
Il Sistema di Gestione della Qualità funge da elemento di congiunzione, integrazione e dialogo tra questi singoli sistemi che costituiscono nell'insieme il sistema di gestione integrato dell'Associazione CFP CNOS-FAP Salesiani don Bosco.

Tutti questi sistemi, che adottano la logica del PDCA (Plan-Do-Check-Act) e del RBT (Risk Based Thinking), vengono applicati nell'erogazione del servizio di Formazione Iniziale e nei processi a supporto quali:

- Marketing, promozione e progettazione dell'offerta formativa
- Sviluppo dell'offerta formativa
- Erogazione e monitoraggio dell'offerta formativa
- Progettazione, erogazione e monitoraggio dei servizi di orientamento
- Gestione delle risorse umane
- Gestione delle strutture, attrezzature e fornitori
- Gestione del Sistema Qualità

Tutti i requisiti della norma ISO 9001:2015 sono applicati, eccetto il punto 7.1.5, ovvero la tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione, in quanto non c'è un controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione.

Il campo di applicazione di tali sistemi e del Sistema di Gestione della Qualità è stato determinato tenendo in considerazione i servizi offerti dalla nostra Scuola nonché l'analisi del contesto e le esigenze e aspettative dei nostri stakeholders.



4.1 L'AMBIENTE ESTERNO ED INTERNO

Vengono analizzati gli ambienti appartenenti al contesto esterno ed interno e i relativi fattori che possono influenzare il raggiungimento dei nostri obiettivi; nell'ottica del Risk Based Thinking, per ogni elemento sono stati valutati i rischi e le opportunità che ne derivano.

In particolare sono stati analizzati per il contesto esterno i fattori che appartengono all'ambiente:

- Politico
- Legale
- Tecnologico
- Competitors
- Culturale
- Sociale
- Economico

Per il contesto interno i fattori relativi a:

- Valori
- Cultura
- Conoscenza e formazione
- Performance
- Strumenti e attrezzature

4.2 I NOSTRI STAKEHOLDERS

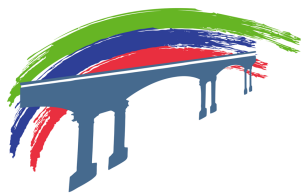
La capacità di fornire con regolarità e qualità il servizio di formazione, sia esso rivolto ai giovani per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione sia esso rivolto ad adulti e aziende, è sicuramente influenzato dalle caratteristiche dei nostri clienti ma anche dalle loro esigenze e aspettative. Oltre a ciò riteniamo di fondamentale importanza focalizzare la nostra attenzione anche ai nostri collaboratori e fornitori: soddisfare, in maniera sostenibile per l'organizzazione, le loro esigenze e aspettative avrà sicuramente un impatto positivo nella qualità lavorativa e quindi nei servizi offerti. Tale analisi è costantemente monitorata e aggiornata nell'Allegato 4 "Esigenze e aspettative Stakeholders".

4.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Direzione della scuola ha definito la struttura organizzativa e si impegna a curarne l'adeguatezza, l'efficienza e l'efficacia, apportando le dovute variazioni o modifiche che si ritenessero necessarie per garantire il corretto svolgimento della attività dei processi e la qualità dei servizi di formazione erogati. Oltre a ciò la Direzione ha fornito la descrizione di ogni ruolo e le attività che esso deve svolgere al fine di:

- Assicurare che tutti i processi producano i risultati attesi
- Assicurare la focalizzazione sul cliente
- Assicurare l'integrità del Sistema di Gestione Integrato, la sua conformità alle norme e leggi, le sue prestazioni e il suo miglioramento

La struttura organizzativa con i relativi ruoli e mansionario sono descritti nella Allegato 2 "Organigramma"



4.4 I PROCESSI DI SUPPORTO

4.4.1 Marketing, promozione e progettazione dell'offerta formativa

La Scuola, ritenendo che la corretta rilevazione del fabbisogno formativo - occupazionale e delle aspettative, a livello territoriale, aziendale e di singolo individuo sia un fattore fondamentale per la definizione di strategie formative efficaci, provvede ad individuare ed analizzare i fabbisogni formativi e le figure professionali richieste dal mercato

Il processo ha quindi come obiettivo quello di:

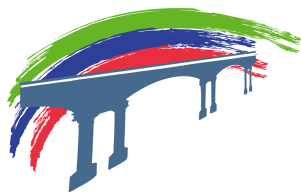
1. garantire una corretta lettura ed interpretazione delle opportunità provenienti dal Mercato del Lavoro;
2. garantire l'analisi dei vincoli e delle opportunità del contesto di riferimento per la definizione della strategia formativa;
3. garantire una corretta lettura del bisogno formativo, attraverso la predisposizione di opportune iniziative e strutture di interfaccia con il singolo Cliente;
4. pianificare l'offerta formativa in base alle politiche e agli indirizzi del committente e alla disponibilità delle risorse;
5. assegnare la responsabilità per la progettazione di massima (macro-progettazione), necessaria per condurre analisi di fattibilità a personale con adeguata competenza;
6. gestire la fase di progettazione di massima in maniera pianificata ed avendo cura di condurre verifiche e riesami tecnici orientati ad evidenziare potenziali problematiche sui singoli progetti;
7. analizzare la fattibilità di nuove iniziative sia per la Formazione Iniziale;
8. promuovere sul Mercato solo ed esclusivamente servizi riconosciuti fattibili;
9. gestire le attività di comunicazione e promozione al fine di fornire informazioni complete e dettagliate circa le caratteristiche dei servizi formativi offerti, i requisiti richiesti ed i vincoli per accedere a tali servizi;
10. condurre la trattativa (riesame del contratto) per l'elaborazione di una Azione Formativa su commessa in modo da minimizzare e concordare preventivamente eventuali scostamenti tra aspettative ed offerta.

4.4.2 Sviluppo dell'offerta formativa

Tale processo rende erogabile un'azione formativa definendo aspetti logistici, amministrativi, organizzativi e quelli relativi all'acquisizione delle risorse concretizzando così la fase progettuale.

Il processo ha quindi come obiettivo quello di:

1. organizzare l'azione formativa ovvero individuare le risorse umane con adeguato livello di competenza, definire calendari, strutture con relative modalità di utilizzo, materiali didattici da produrre, approvvigionamento di attrezzature e materiali necessari;
2. assicurare la definizione di standard qualitativi costanti nel tempo;
3. garantire la corretta traduzione del progetto di massima in progetto esecutivo;
4. uniformare le specifiche formative per renderle confrontabili con i risultati dei processi formativi, prevedendo adeguati criteri di accettazione;



5. pianificare, gestire e controllare l'avanzamento delle attività di sviluppo dell'Azione Formativa a livello di dettaglio;
6. garantire momenti di riesame delle unità didattiche (programmi d'aula) e dei materiali didattici, delle strutture e della disponibilità dei formatori prima del loro utilizzo;
7. pianificare, gestire e controllare l'avanzamento delle attività di organizzazione dello stage (dove previsto) a livello di dettaglio;
8. validare la rispondenza dell'Azione Formativa e del processo che la ha generata rispetto agli obiettivi prefissati, al termine delle attività formative;
9. gestire le modifiche alle Azioni Formative esistenti, ripercorrendo, ad opportuno livello di approfondimento le varie attività interessate dalla modifica, in accordo con il committente/utente.

4.4.3 Erogazione e monitoraggio dell'offerta formativa

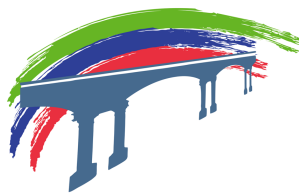
Il processo garantisce la qualità dell'erogazione dell'azione formativa e dei servizi ad essa direttamente connessi attraverso:

1. impiego di formatori interni ed esterni con adeguati livelli di professionalità e competenza;
2. l'applicazione di procedure specifiche relative alle attività di accoglienza, all'erogazione del servizio in aula o nei laboratori, alle visite tecniche e agli stage formativi previsti dal progetto;
3. il monitoraggio dell'azione formativa in funzione delle aspettative degli Stakeholders (formatori, allievi, famiglie, aziende sede di stage) attraverso l'osservazione ed il presidio delle attività formative e l'istituzione di momenti pianificati di confronto (Assemblee di settore, Assemblee di Corso, ove previste);
4. la predisposizione di momenti di reporting dei formatori (Referenti di Settore/Corso, Docenti, Tutor), in corrispondenza delle fasi critiche dell'azione formativa;
5. l'adozione di immediate azioni di recupero a fronte di non conformità evidenziate dal sistema di monitoraggio;
6. l'istituzione di momenti di valutazione dell'Azione Formativa attraverso l'applicazione di prove e test di verifica dell'apprendimento, a fronte di previste specifiche di formazione;
7. gestione delle strutture e dei laboratori presso i quali si realizzano le attività formative;
8. identificazione e rintracciabilità dei documenti e dei dati relativi ad ogni singola azione formativa erogata mediante assegnazione univoca di un codice;
9. la rendicontazione dei progetti secondo le specifiche e le direttive dell'Ente Finanziatore, avendo cura di controllare tutte le fasi significative del processo di rendicontazione;
10. la validazione conclusiva del corso che si concretizza nel Report di Validazione Corso in cui sono riportate sinteticamente le valutazioni e i dati significativi relativi all'attività formativa conclusa.

4.4.4 Progettazione, erogazione e monitoraggio dei servizi di orientamento

Il processo dei servizi di Orientamento risulta fondamentale sia per gli utenti in ingresso che per quelli in uscita dal nostro percorso di studi; è quindi necessario assicurare un servizio efficace ed efficiente. Il processo prevede:

1. la gestione e controllo delle attività del servizio e pianificazione dell'utilizzo di risorse umane e materiali;



2. l'implementazione e utilizzo di banche dati: strumenti per l'orientatore, moduli formativi di orientamento, esperti esterni e soggetti territoriali;
3. la personalizzazione dei servizi di orientamento in termini di congruenza tra domanda/bisogni di orientamento del soggetto e strumenti utilizzati;
4. la predisposizione di momenti di reporting da parte degli operatori del servizio, in corrispondenza delle fasi del processo orientativo;
5. la rilevazione del gradimento degli Utenti del servizio, attraverso strumenti che permettono il controllo delle principali variabili qualitative, in corrispondenza della fase di uscita;
6. la verifica delle scelte formative effettuate dal cliente attraverso lo strumento di follow-up.

4.4.5 Gestione delle risorse umane

Il processo rileva le esigenze formative del personale interno al fine di assicurare la qualità dell'azione formativa nel tempo. Tali esigenze vengono analizzate e formalizzate in un Piano Periodico di Formazione e Sviluppo. Ogni iniziativa di formazione del personale intrapresa viene valutata per verificarne l'efficacia e registrata nella scheda personale.

I nuovi assunti, selezionati in base alle competenze richieste e definite di seguito, seguono un percorso formativo ad hoc in funzione del ruolo/posizione che andranno a ricoprire. Tale percorso comprende:

- formazione e sensibilizzazione alla qualità (concetti, termini e definizioni);
- formazione circa missione, politiche per la qualità, profilo della Scuola;
- formazione sulle procedure e gli strumenti previsti dal Sistema Qualità.

La Direzione della Scuola, allo scopo di responsabilizzare il personale circa il proprio contributo al conseguimento degli obiettivi di qualità, effettua un coinvolgimento sistematico dei collaboratori che ha luogo attraverso:

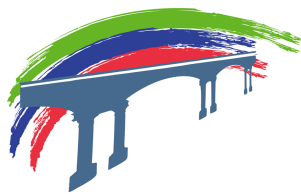
- informazioni periodiche
- riunioni informative e/o di coordinamento
- sessioni seminariali
- colloqui individuali.

Vengono inoltre divulgati i risultati qualitativi dei processi e delle azioni formative e gli esiti dei riesami del Sistema Qualità, attraverso affissioni in bacheca e/o pubblicazione su siti web e/o sulla intranet aziendale.

4.4.6 Gestione delle strutture, attrezzature e fornitori

Al fine di assicurare che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi di formazione siano disponibili ed adeguati ad essere utilizzati per gli scopi definiti nei differenti progetti formativi, la Direzione, in funzione dell'offerta formativa e di indirizzi strategici, predispone dei Piani di sviluppo a breve e medio termine nei quali definisce la tipologia, le tempistiche di attivazione e le caratteristiche delle nuove risorse strutturali e strumentali.

Infatti, la definizione degli standard funzionali e qualitativi delle attrezzature e delle strutture è un fattore fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi formativi delineati, mentre la loro acquisizione, messa in esercizio e manutenzione sono elementi altrettanto importanti per garantire la continuità didattica (in termini di efficiente svolgimento delle azioni formative, rispetto dei programmi didattici) ed in ultima analisi il raggiungimento degli obiettivi formativi.



Inoltre, la Direzione assicura che i locali e le attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi di formazione siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene ambientale attraverso l'istituzione di presidi organizzativi per la verifica e l'adeguamento degli stessi, secondo azioni pianificate e controllate in conformità alle vigenti disposizioni di legge.

La Direzione, consapevole dell'importanza della corretta gestione dell'informazione a supporto dei processi operativi e gestionali, garantisce la sicurezza, la coerenza e il rispetto della privacy dei dati (nel rispetto delle vigenti norme di legge) assegnando una specifica responsabilità del presidio dei sistemi hardware e software, della loro manutenzione e sviluppo, nonché della loro innovazione tecnologica.

Il processo di approvvigionamento relativamente alle forniture di macchine / apparecchiature / materiali e servizi (comprese le aziende per i periodi di stage/ASL/AQD) usati a fini didattici o direttamente influenzanti la qualità e la continuità didattica (ad esempio: fornitori di IT, servizi di manutenzione di apparecchiature di stampa, servizi e impianti tecnologici vari...), prevede le seguenti fasi:

1. **Valutazione preventiva e qualificazione dei Fornitori**, relativa a parametri quali:
 - affidabilità delle forniture/prestazioni;
 - livello di collaborazione;
 - assistenza tecnica.
2. **Definizione di specifiche di fornitura**: vengono definite ed esplicitate chiaramente al fine di mettere in grado il Fornitore di erogare servizi e prestazioni massimizzandone l'efficacia e quindi la Qualità. Qualora la scuola o un suo cliente/committente intenda verificare presso il fornitore un bene o servizio acquistato, modalità e tempi ed altre informazioni utili vengono dettagliate nei documenti di acquisto (specifiche di fornitura).
3. **Sorveglianza delle prestazioni dei Fornitori** (verifica del mantenimento delle prestazioni nel tempo), ovvero valutazione secondo criteri univoci delle loro prestazioni e riqualifica nel tempo del Fornitore, e registrazioni delle stesse.
4. **Controlli in ingresso**: verifica dei prodotti/servizi acquistati per garantirne la conformità alle specifiche di progetto e alle specifiche di fornitura.

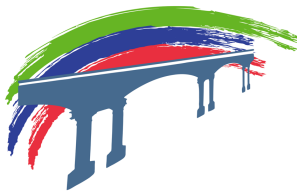
Quando le attrezzature/macchine/tecnologie vengono messe in opera (verificata conformità all'ordine e controllata la funzionalità) si provvede a predisporre:

1. un Piano di Manutenzione allo scopo di predefinire le verifiche manutentive e le relative azioni da intraprendere per garantire la disponibilità e la sicurezza delle stesse.
2. una Scheda di registrazione specifica per ogni attrezzatura/tecnologia/macchina su cui registrare ogni intervento manutentivo o di ripristino effettuato.

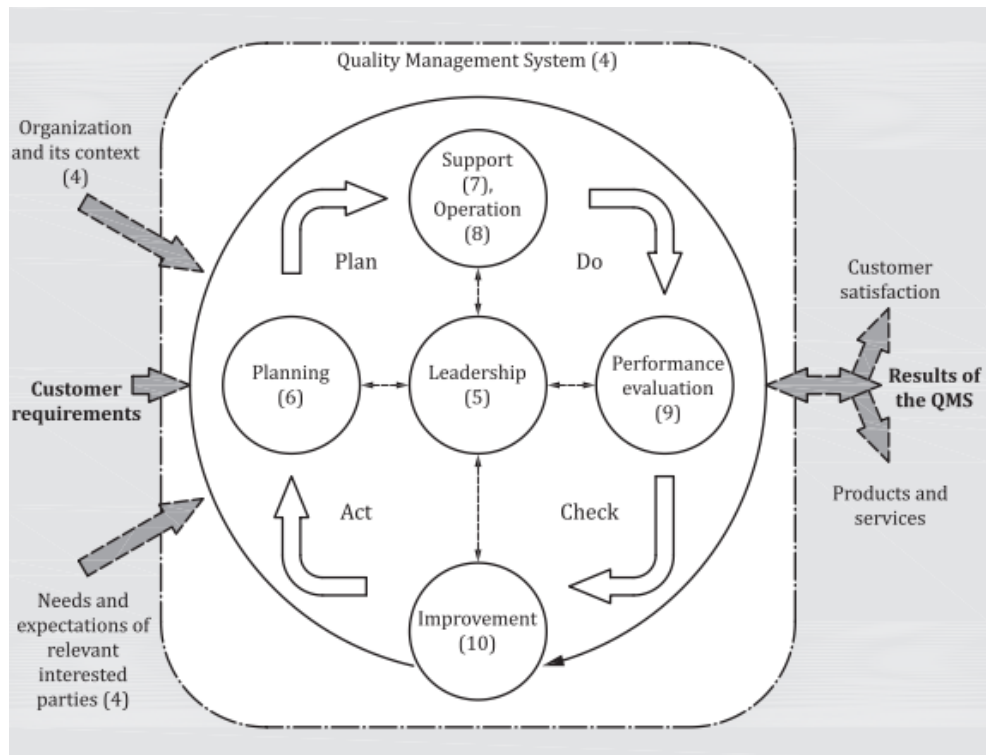
Si provvede inoltre ad attivare, monitorare e valutare i servizi di manutenzione assegnati a Società esterne, segnalando eventuali problematiche insorte (mancato rispetto dei parametri contrattuali) alle funzioni interessate.

4.4.7 Gestione del Sistema Qualità

Il processo comprende tutte quelle attività che sono necessarie affinché il Sistema Qualità venga mantenuto attivo, efficace e adeguato al raggiungimento degli obiettivi attraverso un ciclo di pianificazione e controllo che consente di intervenire sui processi che influenzano la qualità dei servizi erogati. Tale ciclo è sinteticamente descritto dallo schema seguente dal quale è evidente che il ciclo

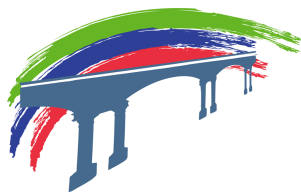


PDCA, oltre che ai processi già elencati, viene applicato anche al Sistema di Gestione per la Qualità.



Nei capitoli che seguono saranno analizzate le quattro fasi Plan, Do, Check, Act descrivendo:

- La Direzione e la struttura organizzativa: leadership, politica, organigramma
- La pianificazione: obiettivi per la qualità relativi alle funzioni e processi
- Le risorse e la comunicazione: risorse umane e strutturali disponibili, gestione della comunicazione interna ed esterna, informazione documentate
- Il monitoraggio
- Il miglioramento



5 LA PIANIFICAZIONE

La Direzione in sede di Riesame definisce gli obiettivi per la qualità per il periodo successivo in termini di

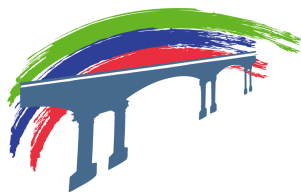
- soddisfazione degli Utenti esterni/interni e degli interlocutori esterni attraverso indicatori di gradimento;
- efficacia dei servizi offerti attraverso indicatori di apprendimento;
- efficacia dei processi principali e a supporto a seguito di quanto rilevato dalle attività di audit interno;

La pianificazione sarà svolta considerando l'analisi del contesto in cui si opera e le esigenze e aspettative degli stakeholders considerati nell'analisi.

In questa fase saranno inoltre analizzati, per gli obiettivi scelti, i rischi e le opportunità che essi comportano.

Pianifica inoltre:

- la necessità di nuove risorse
- la formazione del personale
- gli audit interni
- le azioni di miglioramento nell'ambito della Sicurezza e nell'ambito del D.Lgs 231



6 LE RISORSE E LA COMUNICAZIONE

6.1 LE PERSONE

Le risorse umane siano esse collaboratori interni e/o esterni vengono inseriti nella scuola assicurandosi che vengano sempre compresi i compiti da svolgere e gli obiettivi da conseguire, curando che ciascun collaboratore sia consapevole di avere un ruolo e di influire sulla qualità del servizio fornito allo studente e alla famiglia.

L'attività di gestione delle risorse umane comprende sia tutte le operazioni connesse all'espletamento del rapporto di lavoro, sia l'identificazione delle persone giuste per una buona erogazione del servizio. In tal senso assume particolare rilevanza l'individuazione delle necessità di aggiornamento e formazione del personale che esegue attività aventi influenza sulla qualità del servizio. La formazione interna è volta a sensibilizzare i collaboratori sull'importanza degli aspetti gestiti dal SGQ, a migliorare le competenze e a ottenere una corretta esecuzione delle attività operative.

In particolare, in relazione all'influenza fondamentale che le persone ricoprono nella realizzazione del servizio, la scuola:

- identifica le competenze richieste e analizza annualmente i fabbisogni formativi;
- forma i collaboratori per le mansioni specifiche e ne mantiene l'aggiornamento;
- incentiva la consapevolezza della rilevanza e dell'importanza delle attività svolte e di come queste influenzino il raggiungimento degli obiettivi della Scuola;
- valuta l'efficacia della formazione;
- mantiene la registrazione aggiornata degli eventuali corsi e dei livelli di qualificazione raggiunti;

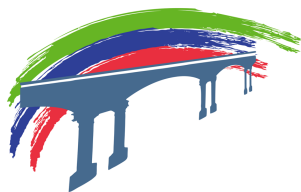
Attualmente l'organico può essere raggruppato nei seguenti macro aree:

- Direzione
- Vice Direzione
- Segreteria didattica
- Segreteria Amministrativa
- Qualità
- Corpo docente

La struttura organizzativa con i relativi ruoli e mansionario sono descritti nella Allegato 2 "Organigramma".

6.2 STRUTTURE E ATTREZZATURE

La scuola mette a disposizione e provvede alla manutenzione dell'infrastrutture e delle attrezzature necessarie per il funzionamento dei processi e l'erogazione delle attività di formazione secondo i parametri di qualità decisi.



Attualmente vengono messe a disposizione gli ambienti di seguito riportati:

PIANO TERRA:

- Direzione
- Vice-Direzione
- Segreteria
- Orientamento e SAL
- 1 Area di laboratorio Agro Ambientale
- 1 Laboratorio meccancio
- 1 Aula
- 1 Laboratorio domotica
- 1 Teatro/Cinema
- 1 Sala Bar sala giochi
- 1 Campo calcetto
- 1 Campo da pallavolo
- 1 Campo da basket

PIANO PRIMO:

- 4 Aule attrezzate con apparecchiature multimediali
- 1 Area di laboratorio Agro Ambientale
- 1 Laboratorio automazione
- 1 Laboratorio scientifico
- Ufficio Coordinatore Pastorale
- Ufficio Logistica
- 1 Sala Insegnanti
- 1 Sala multifunzionale

PIANO SECONDO:

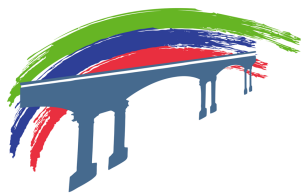
- 7 Aule attrezzate con apparecchiature multimediali
- 3 Lab. Informatici con PC multimediali e pacchetti software per:
 - Indirizzo elettrico
 - Indirizzo servizi vendite
 - Indirizzo agro-ambientale
- 1 Lab Elettrico impianti Civili
- 1 Lab CNC
- 1 Lab. Visual

6.3 FORNITORI

I fornitori di cui la scuola si serve sono sostanzialmente riconducibili alla fornitura di:

- periodi di stage, alternanza scuola-lavoro, apprendistato
- beni e servizi

I primi si identificano nelle aziende del territorio che accolgono i nostri ragazzi durante il loro percorso



formativo secondo quanto previsto dai Bandi della Regione Veneto e dai conseguenti progetti approvati.

L'elenco dettagliato è disponibile come informazione documentata del Sistema Qualità che oltre a identificarli ne valuta il rendimento e l'idoneità secondo le relative procedure.

I secondi si riferiscono alle aziende da cui la scuola si rifornisce per i materiali di consumo necessari al normale svolgimento di tutte le attività di formazione.

6.4 LA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Oltre ai gruppi di coordinamento previsti e alle specifiche responsabilità contemplate dai vari ruoli, la Direzione della Scuola mantiene un sistema permanente di comunicazione istituzionale mirante ad informare il personale relativamente a:

- variazioni organizzative strutturali
- modifiche ai processi o istituzioni di nuovi processi
- attribuzione di responsabilità a persone o variazioni intercorse
- modifiche al sistema qualità
- richieste specifiche degli Utenti
- nuove normative/regolamenti
- risultati qualitativi raggiunti
- esiti di azioni preventive/correttive
- provvedimenti disciplinari

In funzione della tipologia dell'informazione da trasmettere, della numerosità dei destinatari e dei requisiti di riservatezza dei contenuti, vengono utilizzate:

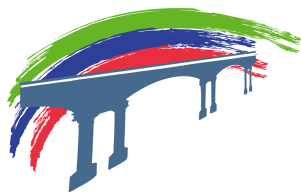
- note informative scritte (su supporto cartaceo o elettronico –e-mail)
- affissione in bacheca
- pubblicazione sul sito web
- convocazione di riunioni ad hoc (con ordine del giorno e partecipanti definiti caso per caso).

Ogni collaboratore che invii una comunicazione di qualsiasi natura e per qualsiasi scopo deve provvedere a selezionare come destinatari tutti i soggetti che sono direttamente o indirettamente interessati dall'oggetto del messaggio.

Le comunicazioni emesse da personale non in posizione apicale o non indicato come responsabile del processo a cui si riferisce la comunicazione deve confrontarsi e accordarsi sul contenuto del messaggio con il proprio Responsabile o con lo staff di direzione.

6.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

La Direzione ha determinato le informazioni necessarie per l'efficacia del sistema qualità e per il buon funzionamento delle attività del Centro al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi posti e la soddisfazione dei propri utenti. Si impegna inoltre a creare, mantenere e aggiornare solamente i documenti e la modulistica strettamente correlati alle attività svolte evitando così inutili ridondanze. Ogni informazione documentata sarà opportunamente identificata, archiviata e protetta e tutto il personale sarà costantemente aggiornato su eventuali modifiche apportate. L'elenco è riportato nell'Allegato 5 "Informazioni documentate"



7 IL MONITORAGGIO

Al fine di valutare le performance e l'efficacia del Sistema di Gestione e dei servizi erogati, la scuola ha determinato i sistemi di monitoraggio che ritiene maggiormente idonei e gli indicatori più consoni ai servizi offerti.

7.1 AMBITI DEL MONITORAGGIO, MISURA E ANALISI

Sono stati individuati gli ambiti che ritiene necessario analizzare al fine di assicurare l'erogazione di servizi secondo elevati standard di qualità.

In particolare saranno monitorati e/o valutati:

- Gli obiettivi e gli indicatori di processo
- Il contesto operativo
- Gli utenti
- I collaboratori
- I partners aziendali
- Il Sistema Qualità

7.1.1 Gli obiettivi e gli indicatori di processo

La Direzione e lo staff annualmente in sede di riesame della Direzione analizza il grado di raggiungimento degli obiettivi definiti adottando i necessari correttivi nel caso di scostamenti negativi. In fase di riesame, secondo la filosofia del PDCA, saranno definiti inoltre i nuovi obiettivi.

7.1.2 Il contesto operativo

Monitorare il contesto in cui operiamo e la sua evoluzione è di fondamentale importanza per poter operare fornendo servizi sempre in linea con quanto richiesto e con un livello qualitativo rispondente alle esigenze.

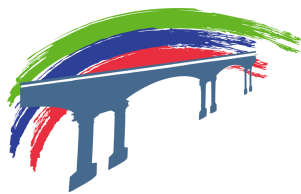
Il monitoraggio sarà effettuato attraverso svariate metodologie in relazione all'ambiente considerato e in particolare attraverso Bollettini Ufficiali, Siti, Questionari, Incontri, analisi statistiche, ecc.

L'analisi e le conseguenti valutazioni e decisioni saranno effettuate ogniqualvolta si rendesse necessario dallo Staff di Direzione utilizzando l'Allegato 3 "Analisi del contesto".

7.1.3 Gli Utenti

Il grado di soddisfazione dei nostri utenti, nonché i possibili suggerimenti di miglioramento che ci propongono, vengono raccolti e monitorati mediante la somministrazione di questionari interni come previsto dalla relativa procedura del Sistema Qualità. I risultati ottenuti vengono analizzati e verificato se rientrano nei limiti stabiliti. Il non soddisfacimento dei requisiti imposti comporta eventuali non conformità e conseguenti azioni correttive come previsto dalla relativa procedura

Per la Formazione Iniziale, e per la Formazione Continua dove richiesto, vengono inoltre somministrati i questionari redatti dalla Regione Veneto che analizzano la qualità del servizio offerto dalla nostra Scuola.



7.1.4 I collaboratori

La nostra scuola è attenta alle esigenze dei collaboratori a cui, mediante un questionario, viene chiesto di indicare il loro grado di soddisfazione, le loro esigenze e aspettative, nonché i loro suggerimenti che possono portare ad un miglioramento sia dei servizi offerti sia dell'ambiente e dell'attività di lavoro.

7.1.5 I partners aziendali

Le aziende che collaborano con noi rappresentano un elemento cardine nel processo formativo degli allievi e sono al tempo stesso fonte di preziose informazioni per conoscere i mutamenti del mercato nei rispettivi settori in cui operano.

Per questi motivi vengono attenzionati sia i giudizi sul grado di preparazione degli allievi che le aziende ospitano ma anche i suggerimenti su quali possano essere gli aspetti maggiormente da approfondire nella fase di formazione a scuola.

7.1.6 Il Sistema Qualità

Il monitoraggio del corretto utilizzo e gestione del Sistema Qualità viene effettuato con audit programmati ad inizio anno. Sono normalmente di tre tipi:

- Audit interni svolti dal Responsabile Qualità per la corretta applicazione delle procedure relative ai processi. Viene preso in esame anche l'ambito specifico della Sicurezza sul Lavoro e gli aspetti legati al Modello Organizzativo.
- Audit esterni svolti da personale indipendente per la verifica di tutti i processi compresi quelli di gestione del sistema qualità. All'interno di questi rientrano anche gli audit dell'Organismo di Vigilanza.
- Audit esterni di certificazione o rinnovo della certificazione svolto da enti esterni qualificati e certificati.

Qualsiasi sia la tipologia di audit, le rilevazioni emerse come raccomandazioni di miglioramento saranno analizzate e gestite nella modalità più opportuna mentre le Non Conformità saranno trattate con idonee azioni e scadenze previste per limitare effetti negativi sui servizi erogati.

