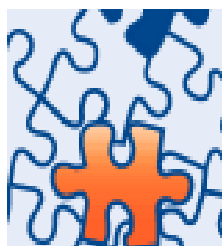


*Centro Italiano Opere Femminili Salesiane  
Formazione Professionale*

# Carta della Qualità

Servizi Formativi



CIOFS/FP

**CIOFS FP LAZIO**

**Sede Operativa**

Via IV Novembre, 4 – Colferro (RM)

Tel. 0697305395 - Fax 0697305245 – [colleferro@ciofslazio.it](mailto:colleferro@ciofslazio.it)

[colleferro@ciofslazio.it](mailto:colleferro@ciofslazio.it) - [www.ciofslazio.it](http://www.ciofslazio.it)

**“L’Educazione è cosa di Cuore”**

*Don Bosco*

**“Vieni anche tu, apriremo un laboratorio...”**

*Madre Mazzarello*

## **Indice**

---

Introduzione

### **1 – Storia, identità, missione**

- 1.1 – La storia del CIOFS-FP e dell'Associazione Regionale
- 1.2 – La storia del CFP Via IV Novembre, 4 – Colleferro (RM)
- 1.3 – Politica della qualità

### **2 – L'organizzazione**

### **3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP Via IV Novembre, 4 Colleferro - Roma**

### **4 – I servizi formativi del CFP di Via IV Novembre, 4 - Colleferro**

- 4.1 – Servizi orientativi
- 4.2 – Servizi formativi
- 4.3 – Gli standard di qualità dei servizi formativi

### **5 – Come aiutarci a migliorare**

## **INTRODUZIONE**

Questa è la Carta della Qualità del CIOFS-FP LAZIO.

Abbiamo pensato a questo strumento per descrivere la nostra organizzazione, le sue finalità, le attività che realizziamo, i valori a cui ispiriamo la nostra azione.

Ci rivolgiamo a tutti coloro che desiderano conoscere chi siamo e cosa facciamo; ai giovani, alle famiglie e alle altre persone che usufruiscono dei nostri servizi; alle Istituzioni e agli enti che ci affidano e finanziano la realizzazione di progetti e servizi; agli organismi pubblici e privati con i quali collaboriamo; agli operatori interni ed esterni che lavorano nella nostra Associazione e si impegnano con noi per raggiungere gli obiettivi della nostra mission.

Abbiamo pensato di realizzare la Carta della Qualità perché siamo convinti di avere un dovere di trasparenza verso tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi e nei confronti di tutte quelle realtà con cui abbiamo o potremmo avere rapporti di collaborazione.

Crediamo, inoltre, che questa Carta della Qualità oltre ad essere un segno di rispetto e attenzione nei confronti degli altri sia anche utile al miglioramento dei servizi, per rispondere in modo più adeguato alle esigenze e alle richieste dei nostri destinatari.

Per questo motivo abbiamo elaborato una Carta dei Servizi Formativi e di una dei Servizi Orientativi, che saranno distribuite ai rispettivi utenti al momento dell'erogazione del servizio stesso.

## 1 – Storia, identità, missione e politica della qualità

---

### 1.1 La storia del CIOFS-FP e dell'Associazione Regionale CIOFS FP LAZIO

Il C.I.O.F.S.-FP (*Centro Italiano Opere Femminili Salesiane – Formazione Professionale*) rende attuale in Italia l'esperienza di Giovanni Bosco e Maria Mazzarello nell'area della Formazione Professionale. Fonda le proprie radici nel carisma e nella missione salesiana, ispirata dalla scelta di **Don Bosco** e **Madre Mazzarello** di occuparsi dei giovani del loro tempo, in un momento di crisi economica-sociale del Piemonte e dell'Italia di fine ottocento. Raccogliendo l'istanza di promozione sociale e culturale delle giovani donne a Mornese (piccolo centro in provincia di Alessandria), Madre Mazzarello intuisce l'urgenza educativa del suo tempo e avvia laboratori familiari e artigianali: *“Vieni anche tu... apriremo un laboratorio, accetteremo delle fanciulle; insegneremo loro a cucire, con l'intento però di insegnare loro a conoscere ed amare il Signore”*.

Da questo momento fino all'immediato dopoguerra, l'Istituto delle FMA è costantemente presente sul territorio attraverso laboratori familiari, scuole serali, scuole agricole, convitti operai, scuole artigiane, scuole d'avviamento professionale e scuole aziendali, adeguando metodi e strumenti di intervento alle mutate condizioni del contesto sociale e lavorativo.

**Nel 1948** il Ministero del Lavoro organizzò, tramite le Regioni, i **“Centri di Addestramento Professionale”**, affidati in molti casi anche ad Enti privati, specializzati nella formazione professionale per i giovani dopo i 14 anni d'età. L'Istituto coglie questa opportunità per ampliare la propria presenza in diverse regioni e per rispondere adeguatamente alla sempre crescente richiesta di servizi e alle maggiori responsabilità nel settore della formazione professionale, **nel 1953** fonda il **primo Istituto Professionale Femminile** legalmente riconosciuto dallo Stato e qualche anno dopo, **nel 1967**, l'**Ente CIOFS** operante nella Formazione Professionale.

Il CIOFS, ente giuridicamente riconosciuto con DPR n. 1105 del 20.10.1967, assunse la configurazione di Ente Promotore di carattere generale, affidando ad organizzazioni settoriali e territoriali, promosse dallo stesso CIOFS, la realizzazione di interventi e servizi più specifici. Nascono allora le Associazioni CIOFS FP nazionale e le Associazioni CIOFS FP regionali.

L'Associazione CIOFS FP Lazio, ente senza scopo di lucro, opera dal 1958 con sei Centri di Formazione Professionale presenti a Roma e provincia e partecipa, insieme alle altre Associazioni regionali ed al CIOFS FP Nazionale, ad iniziative nazionali e transnazionali.

## **1.2 La storia del CFP – Via IV Novembre, 4 - Colleferro – (RM)**

L'istituto Don Bosco di Via IV Novembre, 4 – Colleferro (RM), gestito dalle FMA, nasce nella città di Colleferro nel 1932 per rispondere ai bisogni educativi/formativi del territorio industriale, dove le fabbriche crescono e le famiglie di immigrati vengono da tanti paesi d'Italia.

All' inizio del 1968 l'opera si accresce con l'apertura del Centro di Formazione Professionale per accogliere le ragazze con situazioni di disagio economico, sociale e culturale.

Numerosi sono i giovani di Colleferro e delle zone limitrofe che chiedono di usufruire dei servizi del Centro.

Dagli anni '90 è stato consentito l'accesso anche ai ragazzi e l'attività, si è ampliata con l'attivazione di corsi di formazione iniziale e superiore, per meglio rispondere alla richiesta del mercato del lavoro, aprendosi anche ad altri settori professionali quali il disegno tecnico computerizzato.

Dal 2003 la proposta formativa si è maggiormente arricchita, con la collaborazione delle scuole statali territoriali, con la sperimentazione dei percorsi triennali integrati dell'obbligo scolastico divenendo l'attività predominante del Centro.

Fino ad oggi il sistema educativo di Don Bosco basato su: ragione, religione e amorevolezza è il punto forza del Centro.

## **1.3 Politica della qualità**

La proposta formativa del CIOFS FP Lazio è finalizzata alla promozione integrale della persona umana attraverso la dimensione educativa dell'orientamento, della formazione e dell'aggiornamento professionale. Ciò attraverso una metodologia che privilegia la dimensione attivo-pratica, partecipativa e interdisciplinare.

Particolare attenzione viene posta alla situazione femminile ed ai problemi di inserimento e reinserimento lavorativo delle fasce deboli.

In coerenza con la propria proposta formativa, il CIOFS FP Lazio ritiene prioritario il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

A. promuovere il successo formativo, l'inserimento o il reinserimento occupazionale attraverso iniziative di formazione iniziale, superiore, continua e permanente e l'attivazione di servizi

di informazione, formazione, consulenza orientativa, di sostegno all' inserimento lavorativo ed alla creazione ed avvio d'impresa;

- B. perseguire e migliorare in maniera continuativa la soddisfazione dei destinatari anche attraverso l'utilizzo di strumenti e metodologie per una più attenta gestione d'aula;
- C. garantire un livello crescente di gradimento dei beneficiari favorendo il coinvolgimento, specie alle famiglie e alle imprese, nella costruzione e sviluppo del progetto personale e professionale degli utenti dei servizi formativi ed orientativi;
- D. assicurare, attraverso una puntuale attività di monitoraggio, al cliente finanziatore la corretta applicazione delle normative per la gestione dei servizi;
- E. promuovere la piena integrazione dell'Associazione con il territorio attraverso le Sedi formative (Centri di Formazione Professionali) e le Sedi orientative (sportelli d'orientamento);
- F. migliorare in maniera continuativa l'efficacia del sistema di gestione per la qualità attraverso una maggiore consapevolezza degli strumenti più idonei alla prevenzione di NC;
- G. migliorare la comunicazione per favorire la conoscenza della struttura, l'interazione tra processi e promuovere un sistema di qualità partecipata .

La politica della qualità è definita dalla Presidente dell'Associazione sulla base delle indicazioni dell'Associazione regionale e nazionale.

La politica viene riesaminata ed aggiornata periodicamente per assicurarne la coerenza con i principi ispiratori del CIOFS FP Lazio.

La Presidenza assicura la condivisione e la comprensione della politica da parte di tutto il personale attraverso specifiche attività di informazione e formazione.

## 2 - L'organizzazione

Il CIOFS-FP LAZIO fa parte di un sistema più ampio, quello del C.I.O.F.S- FP. Che a sua volta rinvia al CIOFS, un Ente promosso dall'Istituto FMA.

Il CIOFS-FP è presente in Italia in 15 Regioni, con altrettante Associazioni Regionali tra cui il CIOFS-fp LAZIO e circa 100 Centri di Formazione Professionali (CFP)

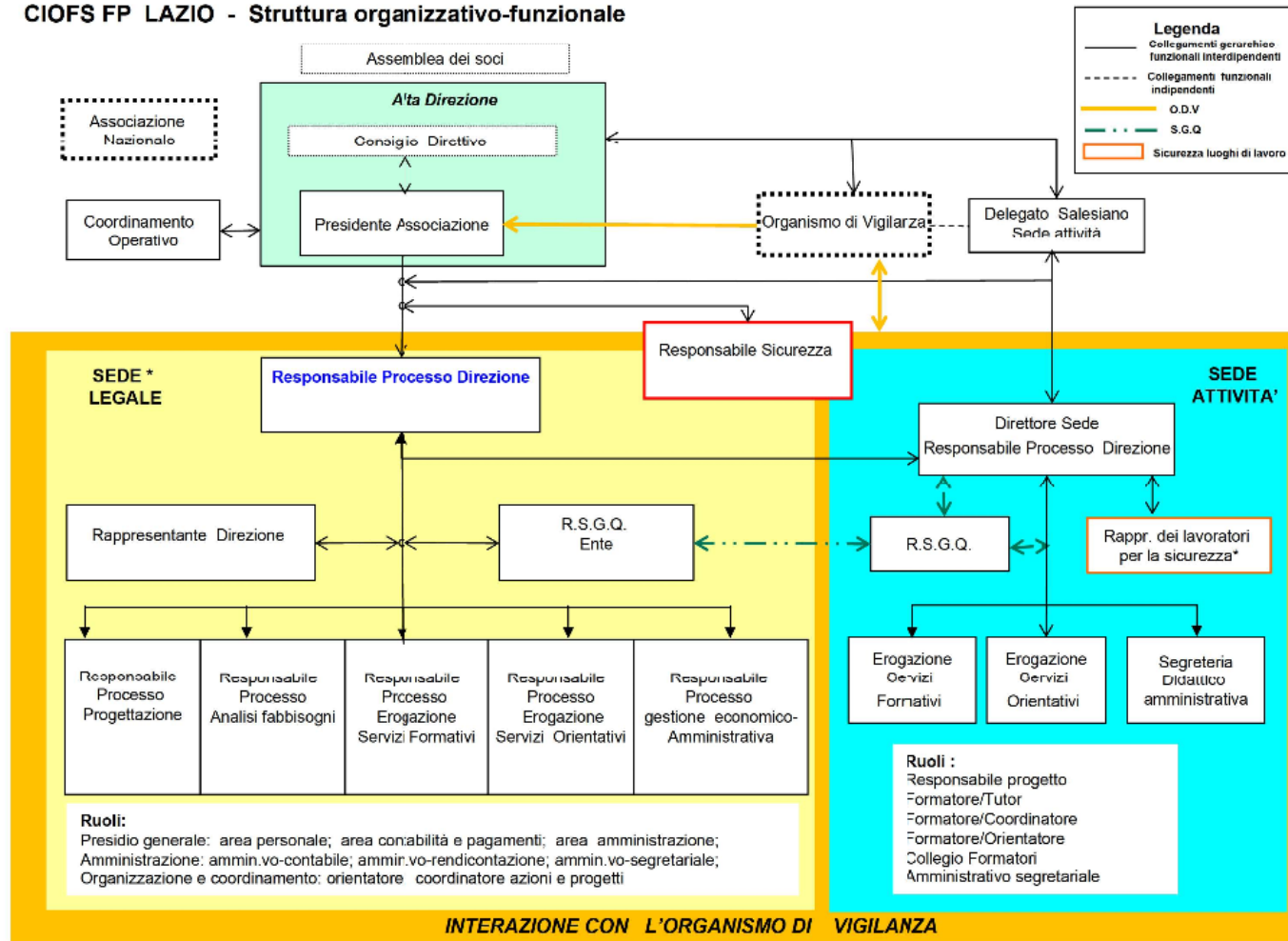
Il CIOFS fp LAZIO è presente sul territorio regionale con 6 CFP:



CFP Via Ginori 10 Roma	CFP Via Mauro Morrone 25 Roma	Roma CFP Via Marino Fasan 58 Ostia RM	CFP V.le Palmiro Togliatti 167	CFP Via Trieste 6 Ladispoli RM	CFP Via IV Novembre 4 Colleferro RM
------------------------------	-------------------------------------	---	--------------------------------------	--------------------------------------	---

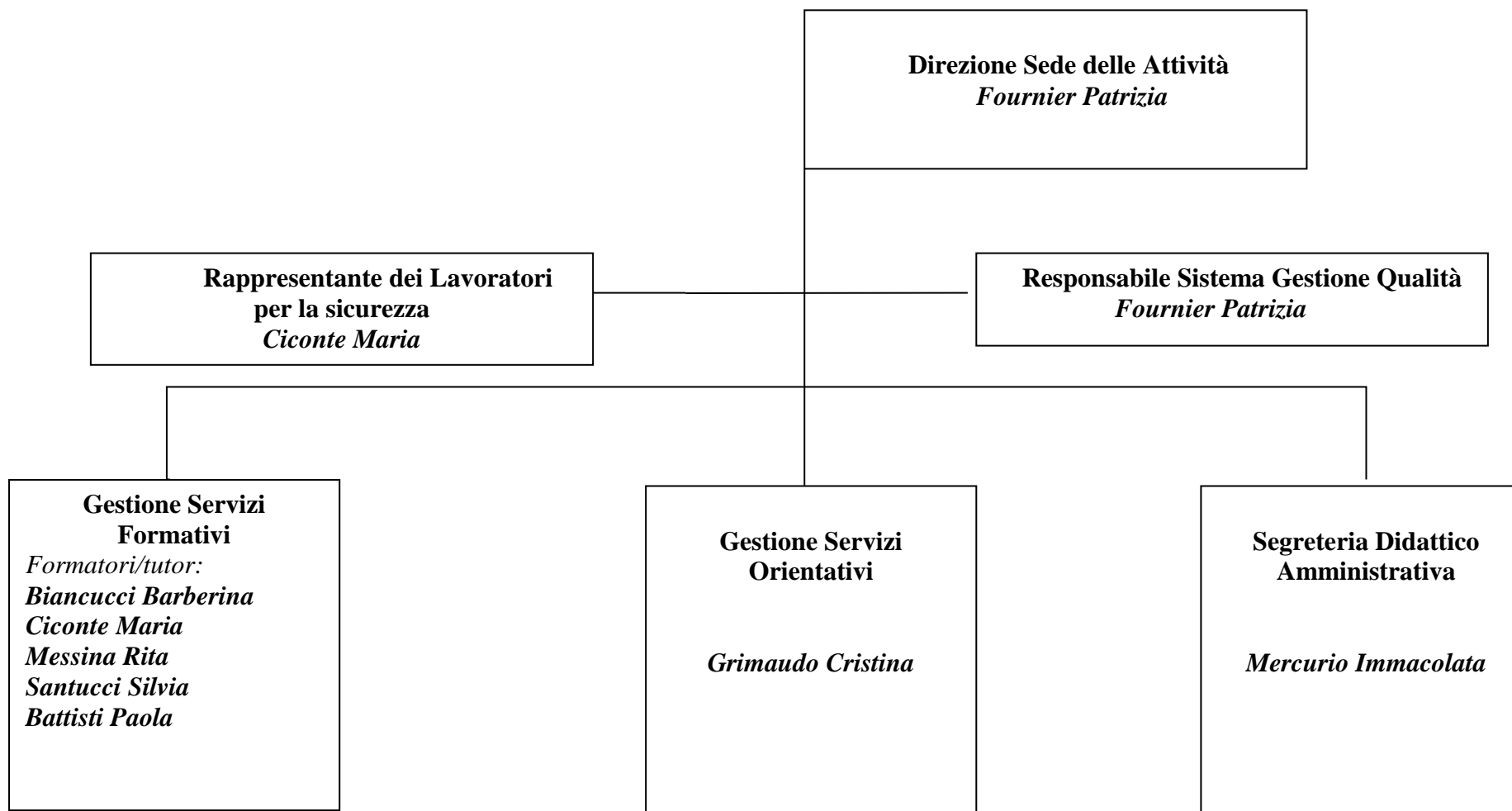


## CIOFS FP LAZIO - Struttura organizzativo-funzionale



\* per la Sede Legale il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza coincide con quello della Sede di Via Ginori 10

## **ORGANIGRAMMA SEDE FORMATIVA CIOFS FP LAZIO “COLLEFERRO”**



Colleferro, 01 – 09 - 2014

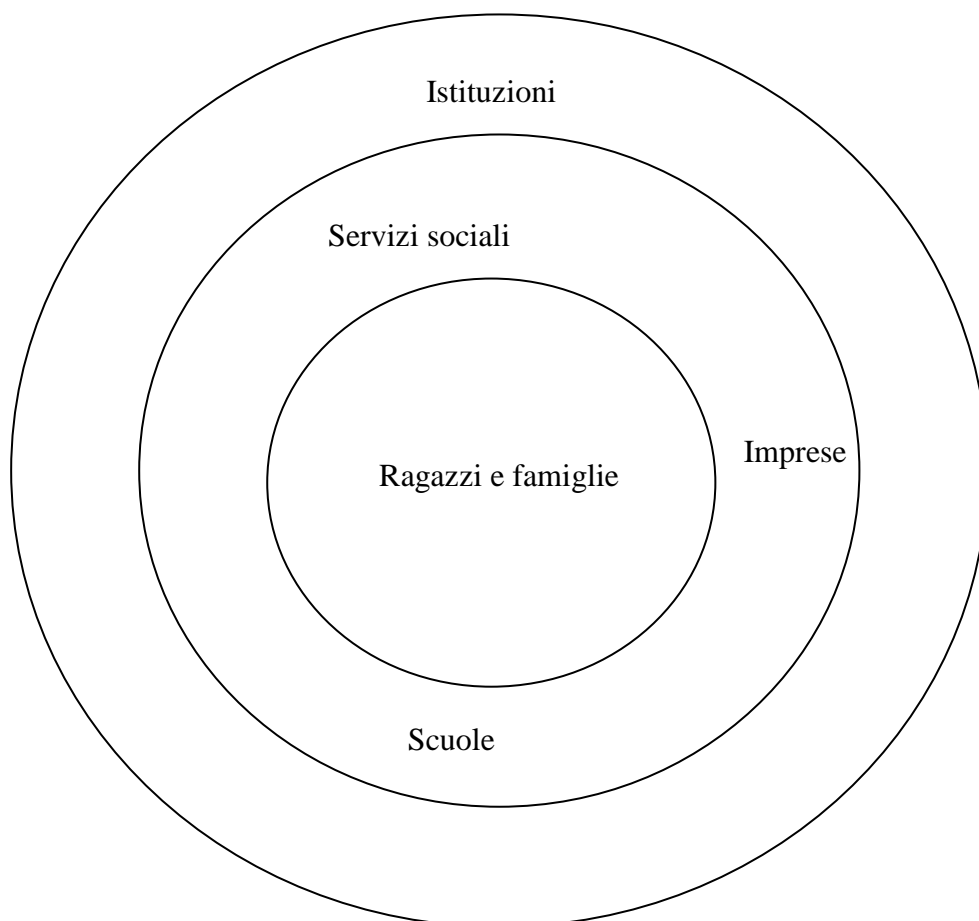
### 3 – Finalità, destinatari e interlocutori del CFP Via IV Novembre, 4 – Colleferro (Roma)

---

I destinatari privilegiati dell'azione del CIOFS FP Lazio sono ragazzi e giovani. In particolare il nostro servizio è rivolto ai ragazzi per i quali la formazione professionale può rappresentare la possibilità di realizzare un proprio progetto di crescita umana e formativa. Inoltre, il CIOFS FP Lazio eroga i propri servizi a donne, stranieri e a coloro che hanno esigenze di formarsi professionalmente per migliorare le opportunità di realizzazione e integrazione.

Facendo riferimento a valori umani e cristiani di ispirazione salesiana, il CIOFS FP Lazio si prende carico dei giovani e di quanti usufruiscono dei suoi servizi per offrire loro orientamento, formazione e opportunità per l'inserimento lavorativo.

L'offerta di questi servizi tiene conto del contesto sociale di riferimento e dei diversi sistemi di relazione in cui le persone sono inserite, pertanto collabora regolarmente con altri soggetti: scuole, imprese, servizi sociali, istituzioni, famiglie.



## 4 – I servizi

---

### 4.1 Servizi orientativi

I servizi di orientamento offerti dalla Sede operativa sono rivolti agli allievi ed erogati grazie all'attività di un orientatore attivo presso la Sede con orario part-time. L'orientatore assolve a compiti di consulenza e sostegno rivolti agli allievi attraverso colloqui individuali, attività di orientamento al lavoro, elaborazione di curriculum personalizzati. Cura i contatti della Sede operativa con le strutture dei Servizi Sociali presenti sul territorio.

In casi specifici si occupa di ri-orientare gli allievi verso strutture scolastiche più idonee alle loro inclinazioni e capacità. Accompagna gli allievi del terzo anno indirizzandoli alla scelta di una eventuale istituzione scolastica superiore presso la quale proseguire gli studi curando il passaggio e l'iscrizione nei suoi aspetti didattici e amministrativi.

L'orientatore inoltre:

- collabora con il responsabile del Coordinamento dei servizi orientativi
- svolge un servizio di orientamento sul territorio, in rapporto ai destinatari dell'offerta formativa, in particolare in relazione con il sistema scolastico delle scuole medie inferiori.

Nello svolgimento delle attività l'orientatore ha come collaboratori i formatori ed i tutor sia per i servizi di informazione sia per rapportarsi con la realtà sociale ed economica del territorio per la rilevazione dei fabbisogni formativi.

Per ulteriori e specifici fabbisogni orientativi la Sede Operativa di Colferro si avvale dei servizi dello sportello informativo operante in Via Ginori, 10 - Roma

### 4.2 Servizi formativi

La Sede Operativa è titolare delle attività di formazione *iniziale, superiore e continua* pianificate e progettate dalle Sede Regionale.

Le attività di formazione iniziale sono rivolte a ragazzi con età compresa tra i 14 e i 18 anni e valgono come adempimento dell'obbligo di istruzione e dell'obbligo formativo. Le attività di formazione superiore sono rivolte a giovani e adulti con titolo di studio di istruzione secondaria superiore; quelle di formazione continua sono rivolte ad utenti giovani e adulti occupati e disoccupati. Tutte le attività formative sono finanziate da Enti nazionali territoriali e locali.

Sulla base del progetto redatto dalla Sede Regionale e approvato dall'Ente Finanziatore, la Sede Operativa cura l'organizzazione dei servizi formativi mediante la definizione degli obiettivi e dei contenuti, delle metodologie, l'individuazione delle risorse umane e strumentali necessarie per l'attuazione dell'intervento.

I percorsi formativi triennali o biennali sono progettati in un'ottica modulare e asseriscono alle seguenti aree professionali:

- ❖ Grafica multimediale, Fotografica Cartotecnica: Fotografia
- ❖ Lavori d'ufficio: Conduzione Aziendale
- ❖ Lavori d'ufficio: Lingue Estere
- ❖ Attività Promozionali e Pubblicitarie: Marketing
- ❖ Informatica: Aree Tecnologiche e Applicazione
- ❖ Informatica: Analisti Programmatori, Operatori Generici
- ❖ Servizi Socio Educativi: Servizi sociali e Sanitari
- ❖ Settore Acconciatura estetica varie...1605

Gli interventi di formazione superiore e continua, spesso anche integrati ai servizi orientativi, vengono sviluppati dalla Sede Operativa sulla base delle indicazioni contenute sul progetto di massima.

L'offerta formativa della Sede viene ampiamente pubblicizzata sulla stampa nazionale e locale e sul sito dell'Ente; informative sui corsi vengono distribuite presso le Scuole partner, i Centri per l'Impiego, parrocchie, le Scuole medie inferiori, i municipi, i partner aziendali. Annualmente, presso la segreteria, è disponibile l'elenco dei corsi attivati presso le Sedi Operative.

### 4.3 Gli standard di qualità dei servizi formativi

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ACCOGLIENZA</b>	<b>Accessibilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La segreteria riceve il:  <b>Lunedì: dalle ore 10.30 alle ore 13.30</b>  <b>Mercoledì: dalle ore 14.30 alle ore 17.30</b>  <b>Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 11.30</b></li> <li>• E' possibile reperire il materiale informativo relativo alle diverse opportunità formative tramite: <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'orientatore</li> <li>- gli uffici di segreteria</li> <li>- il sito web <a href="http://www.ciofslazio.it">www.ciofslazio.it</a></li> </ul> </li> <li>• Si possono ottenere informazioni tramite: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefono in tempo reale</li> <li>- Fax entro due giorni lavorativi</li> <li>- e-mail entro due giorni lavorativi:  <a href="mailto:colleferro@ciofslazio.it">colleferro@ciofslazio.it</a>  <a href="mailto:direzionecolleferro@ciofslazio.it">direzionecolleferro@ciofslazio.it</a></li> </ul> </li> <li>• Una serie di bacheche, cartelli ed indicazioni forniscono le informazioni per individuare gli uffici ed il personale a cui rivolgersi</li> <li>• L'accoglienza è garantita da personale disponibile ed accogliente</li> </ul>
	<b>Iter di accoglienza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il servizio di orientamento attivo presso la sede Operativa effettua colloqui per fornire informazioni sui percorsi formativi, la durata, gli orari ed il periodo di svolgimento, il programma o la figura professionale da formare e/o per materiale cartaceo relativo all'informazione richiesta</li> <li>• Per ogni colloquio effettuato viene compilata una Scheda di accesso allo sportello e si può esprimere un gradimento anonimo mediante la Scheda di monitoraggio dell'utenza allo sportello nell'ottica di un miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio</li> </ul>
	<b>Rispetto della privacy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I dati sono trattati e custoditi in osservanza della legge sulla privacy (DLgs 196/03)</li> </ul>
	<b>Risorse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttore della Sede: Fournier Patrizia</li> <li>• Orientatore: Grimaudo Cristina</li> <li>• Operatore amministrativo: Mercurio Immacolata</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>AVVIO ATTIVITA'</b>	<b>Iscrizione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le iscrizioni possono essere effettuate entro i termini indicati dal Ministero dell'Istruzione e dalla Regione Lazio</li> </ul>
	<b>Preferenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nella definizione degli elenchi di iscrizione si tiene conto dell'età e della data di presentazione della domanda</li> </ul>
	<b>Programmazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E' prevista la possibilità di realizzare programmi personalizzati all'interno del percorso formativo</li> </ul>
	<b>Azioni di supporto orientativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sono previsti colloqui individuali di routine e a richiesta con personale esperto</li> </ul>
	<b>Proposta, patto formativo e regolamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Al momento dell'iscrizione viene consegnato alle famiglie il Regolamento del Centro</li> <li>All'avvio delle attività ciascun allievo, sulla base della proposta formativa, stipula il patto formativo con il CFP sottoscritto dalla famiglia e controfirmato dal responsabile del Centro. La proposta ed il patto esplicitano: <ul style="list-style-type: none"> <li>gli obiettivi e le caratteristiche dell'intervento;</li> <li>le modalità di attuazione;</li> <li>la valutazione e la certificazione intermedia e finale;</li> <li>gli impegni ed obblighi fra le parti</li> </ul> </li> </ul> <p>Viene, altresì, sottoscritto dall'allievo e dalla famiglia il Regolamento degli allievi</p>
<b>Integrazione formativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Per gli allievi all'inizio di ogni percorso formativo è previsto il modulo di accoglienza nel quale vengono approfondite le conoscenze relative al regolamento del centro, le caratteristiche del percorso formativo, il programma, le modalità di verifica e valutazione, la struttura organizzativa e logistica del Centro.</li> </ul>	
	<b>Risorse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direttore (Fournier Patrizia)</li> <li>Orientatore (Grimaudo Cristina Segaspini Roberta)</li> <li>Formatori</li> <li>Tutor d'aula e di stage</li> </ul>



Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ATTIVITA' FORMATIVA</b>	<b>Qualità dei formatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I formatori sono in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa nazionale e dalle Linee Guida regionali</li> <li>• I formatori condividono la <i>mission</i> dell'Ente, il progetto educativo del CFP e rispettano il Codice Etico e il Regolamento Organizzativo adottati dall'Ente</li> <li>• I formatori partecipano a incontri collegiali mensili presieduti dalla direzione locale per discutere i profili complessivi degli studenti, il livello di apprendimento raggiunto in relazione alle singole discipline, gli strumenti e le strategie idonee al superamento delle criticità nonché l'organizzazione delle attività formative</li> <li>• I formatori e il personale del CFP partecipano ogni anno a iniziative di formazione e/o aggiornamento proposte dal CIOFS regionale o dal CIOFS nazionale</li> <li>• Il reclutamento del personale avviene tramite: <ul style="list-style-type: none"> <li>- selezione dei curricula</li> <li>- colloquio personale</li> <li>- condivisione della <i>mission</i></li> <li>- esperienza educativa e formativa</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Qualità degli spazi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il centro ottempera all'osservanza del D.Lgs. 81/08 in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro</li> <li>• Gli spazi sono organizzati in un'ottica di abbattimento delle barriere architettoniche</li> <li>• Gli ambienti scolastici garantiscono condizioni igieniche adeguate</li> </ul>
	<b>Risorse umane</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direttore di Sede (Fournier Patrizia)</li> <li>• N. 21 formatori/tutor</li> </ul>
	<b>Risorse logistiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aule teoria n. 4</li> <li>• Laboratori informatica n. 3</li> <li>• Salone - Cortile</li> <li>• Biblioteca/Videoteca</li> <li>• Laboratorio Parrucchiera/Estetista</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ATTIVITA' FORMATIVA</b>	<b>Qualità delle dotazioni tecniche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ogni laboratorio informatico multimediale è attrezzato con venti postazioni singole collegate in rete con almeno una stampante</li> <li>• Ogni aula è attrezzata con una Lavagna Interattiva Multimediale (LIM)</li> <li>• Viene effettuata la manutenzione e aggiornamento costante dell'hardware e dei software</li> <li>• Il Laboratorio di parrucchiera ha tre postazioni attrezzate e tutto il materiale utile per il lavoro stesso</li> </ul>
	<b>Materiale e attrezzature</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agli allievi sono forniti gratuitamente libri di testo e/o dispense</li> <li>• Il CFP mette a disposizione di allievi e formatori, per uso esclusivamente didattico, sussidi multimediali, videoteca e biblioteca, fotocopiatrici, scanner, fax e attrezzature d'ufficio</li> <li>• Il centro è dotato di: videoproiettori, lavagne luminose, televisori, videocamere, lettori DVD, LIM</li> </ul>
	<b>Flessibilità dell'offerta formativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I <b>percorsi formativi triennali</b> sono realizzati in convenzione con gli Istituti Statali Superiori</li> <li>• E' garantita agli allievi la possibilità di effettuare <b>passaggi e passerelle</b> tra il sistema dell'Istruzione e della Formazione, sia durante, sia alla fine del percorso formativo con apposite azioni di orientamento e accompagnamento, secondo un sistema condiviso di riconoscimento dei crediti e certificazione delle competenze</li> <li>• Realizzazione di <b>tirocini orientativi</b> per i corsi di primo anno presso aziende operanti nel settore professionale prescelto</li> <li>• Realizzazione di <b>tirocini formativi</b> per i corsi di secondo e terzo anno per favorire l'integrazione tra scuola/formazione/lavoro al fine di applicare, adattare e migliorare capacità e competenze acquisite</li> <li>• La collaborazione con le aziende si esplicitano attraverso la sottoscrizione di convenzioni e progetti di tirocinio individualizzati</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
ATTIVITA' FORMATIVA	Rapporti con le famiglie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• All'avvio dell'anno formativo nell'ambito di incontri orientativi/informativi con le famiglie vengono illustrati: il regolamento degli allievi, il progetto educativo, il calendario scolastico, le caratteristiche dei percorsi formativi, il personale docente e i ruoli di responsabilità</li> <li>• Convocazione periodica (1°, 2° e 3° trimestre) per la consegna delle pagelle e colloquio con i formatori</li> <li>• Contatti telefonici e personali per monitorare l'andamento scolastico e disciplinare degli allievi</li> <li>• Comunicazioni scritte per l'informazione continua sulle attività scolastiche</li> </ul>
	Relazione educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità continua del Responsabile del CFP a curare le relazioni con gli allievi, le famiglie e il personale</li> <li>• Ogni corso usufruisce della figura del <b>Tutor</b> d'aula per curare i rapporti tra CFP e gli studenti, i formatori e le famiglie</li> <li>• Attività ludico-ricreative, integrative e di socializzazione in occasione di ricorrenze e feste salesiane</li> <li>• Gli studenti che nel corso dell'anno si saranno distinti per frequenza, puntualità, educazione, impegno e collaborazione riceveranno un riconoscimento ufficiale al termine dell'anno formativo.</li> </ul>
ATTIVITA' FORMATIVA	Metodologia didattica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lezioni frontali</b> in aula di teoria e/o laboratorio con l'utilizzo di sussidi e strumenti multimediali</li> <li>• <b>Percorsi personalizzati attivati dalla Sede Operativa</b> – utilizzo di metodologie didattiche alternative e diversificate per rispondere a bisogni formativi ed educativi specifici</li> <li>• <b>Programmazioni differenziate per studenti diversamente abili certificati</b> - predisposizione di una programmazione di dettaglio attenta alle reali potenzialità di studenti diversamente abili per il raggiungimento di livelli minimi di competenza</li> <li>• <b>Attività di recupero scolastico</b> – ore di attività didattiche a disposizione dei formatori del CFP per consentire agli studenti di recuperare debiti formativi o lacune pregresse</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ATTIVITA' FORMATIVA</b>	<b>Valutazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di <b>valutazione e monitoraggio</b> delle competenze disciplinari e relazionali degli studenti – almeno quattro valutazioni periodiche dell'efficacia dell'azione formativa, una valutazione in ingresso, due valutazioni in itinere (30% e 70% del percorso formativo) e una finale</li> <li>• <b>Certificazione delle competenze</b> acquisite al termine del primo e secondo anno attraverso una scheda crediti</li> <li>• <b>Certificazione dell'Assolvimento dell'obbligo scolastico</b> al termine del 2° anno di corso</li> <li>• Conseguimento di un <b>Attestato di Qualifica</b> al termine del percorso formativo, rilasciato dall'Ente Finanziatore, dopo il superamento dell'esame final. L'attestato è spendibile per il rientro al IV anno degli Istituti Tecnici e Professionali. Gli studenti che non conseguiranno l'Attestato di Qualifica riceveranno un <b>Certificato delle Competenze</b></li> </ul>
	<b>Partecipazione</b>	<p>Nel corso dell'attività formativa viene monitorata, tramite appositi <b>questionari di gradimento</b>, la soddisfazione del servizio offerto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• agli allievi</li> <li>• alle famiglie</li> <li>• alle aziende</li> </ul>
	<b>Regolamento di disciplina</b>	<p>Il Direttore del CFP vigila sul rispetto del regolamento da parte degli allievi In base alla gravità delle inosservanze vengono adottati i seguenti provvedimenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiamo verbale</li> <li>• Comunicazione telefonica e/o scritta alla famiglia</li> <li>• Sospensione temporanea dall'attività formativa</li> <li>• Richiamo scritto</li> <li>• Riorientamento verso altra istituzione scolastica e formativa più adeguata alle esigenze formative ed educative dell'allievo</li> <li>• Nel caso di danni arrecati alla struttura o alle attrezzature al responsabile sarà richiesto il relativo risarcimento.</li> <li>• Il comportamento durante il percorso scolastico sarà oggetto di specifica valutazione.</li> </ul>

Dimensioni	Indicatori	Descrizione del servizio offerto
<b>ACCOMPAGNAMENTO AGLI STUDI E ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO</b>	<b>Orientamento/Accompagnamento al lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>All'interno dei percorsi formativi sono previsti <b>moduli di orientamento e accompagnamento</b> per sviluppare competenze utili all'inserimento lavorativo</li> <li>Riferimento a una <b>rete territoriale</b> con le aziende che cooperano alla realizzazione dei tirocini orientativi/formativi</li> </ul>
	<b>Prosecuzione agli studi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'Attestato di Qualifica, riconosciuto a livello nazionale, consente la prosecuzione degli studi al quarto anno di un Istituto Statale Superiore Tecnico Industriale o Professionale.</li> <li>Il CFP agevola tale inserimento con azioni di accompagnamento in uscita in collaborazione con gli Istituti statali superiori.</li> </ul>
	<b>Dopo la qualifica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si raccolgono informazioni a sei, dodici mesi sulle attività post-qualifica degli allievi</li> </ul>
<b>I RAPPORTI CON IL TERRITORIO</b>	<b>Informazione al pubblico</b>	<p>Il CFP pubblicizza le proprie attività attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un sito internet aggiornato ogni quindici giorni (<a href="http://www.ciofslazio.it">www.ciofslazio.it</a>)</li> <li>Brochures e materiale divulgativo legato alle singole iniziative reperibile presso lo sportello di orientamento e/o la segreteria didattica del centro</li> </ul>
	<b>Contatti con le scuole</b>	<p>Si effettuano regolarmente incontri informativi/orientativi presso le scuole secondarie di 1° e 2° grado presenti sul territorio</p>
	<b>Analisi della domanda formativa</b>	<p>Il piano delle iniziative corsuali viene effettuato tenendo conto della domanda formativa e delle richieste dell'Ente Finanziatore</p>
	<b>Certificazioni</b>	<p>Il CFP è sede accreditata per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>le certificazioni della Lingua Inglese rilasciate dalla Camera di Commercio di Londra (LCCI IQ - <i>London Chamber of Commerce Industry – International Qualifications</i>), organismo riconosciuto dal Ministero dell'Istruzione</li> <li>la certificazione per la Patente Europea del Computer (ECDL)</li> </ul>
	<b>Rapporti con altri servizi</b>	<p>Il CFP mantiene contatti periodici e regolari con le istituzioni del territorio</p>

## 5 - Come aiutarci a migliorare

---

La qualità dei servizi offerti dal CFP è garantita attraverso:

- ✓ L'adozione di un Modello Organizzativo, con allegato Codice Etico e un insieme di protocolli di comportamento, coerenti con l'analisi dei rischi e con il Codice Etico secondo la previsione del D.Lgs. 231/2001. L'attività di vigilanza sul sistema di prevenzione degli illeciti adottato dall'Ente è svolta dall'Organismo di Vigilanza.
- ✓ l'adozione di un **Sistema di Qualità**, certificato ed approvato dal Lloyd's Register Quality Assurance Italy Srl nel giugno 2000;
- ✓ l'attenzione agli operatori, sia dal punto di vista della relazione umana, sia da quello della professionalità
- ✓ la programmazione e realizzazione costante di occasioni di aggiornamento dei dipendenti e dei collaboratori
- ✓ la predisposizione e la diffusione di strumenti e metodi innovativi dell'azione formativa
- ✓ il rispetto delle norme e delle regole che riguardano lo specifico settore di intervento

### Modalità di ascolto dell'utenza

Nonostante ciò, siamo consapevoli che nel nostro lavoro possono esserci aree di criticità in cui si manifestano disfunzioni e problemi. Per questo chiediamo il contributo di tutti per migliorare.

Chiunque lo desidera, può prendere contatto con noi per avere informazioni o per inviarci segnalazioni. Ci impegniamo a rispondere tempestivamente in ogni caso. Accogliamo volentieri non solo indicazioni su aspetti positivi del nostro lavoro, ma anche su ciò che può essere migliorato. Saranno per noi uno stimolo e un aiuto.

E' possibile inviare le segnalazioni in uno dei seguenti modi:

mediante la posta tradizionale, telefonando, inviando un fax o mediante e-mail.

E' inoltre possibile, presso la Sede operativa, far pervenire suggerimenti e/o reclami utilizzando l'apposita cassetta.

### Modalità di raccolta e trattamento reclami

Le segnalazioni pervenute saranno registrate e catalogate. Nel caso di comunicazioni via fax o e-mail sarà anche dato riscontro di ricezione *entro 3 giorni lavorativi seguenti*. La persona che ha effettuato la segnalazione sarà ricontattata *entro 6 giorni lavorativi dalla conferma di ricezione*, per approfondire e comprendere al meglio quanto ci è stato comunicato.

Dal momento in cui la persona viene ricontattata, saranno adottate le seguenti procedure:

- ✓ nel caso di un reclamo per disagio arrecato dai nostri servizi, *entro 7 giorni lavorativi* dalla registrazione saranno adottate le procedure mirate alla gestione del disagio stesso
- ✓ nel caso di suggerimenti o proposte, *entro 5 giorni lavorativi* dalla rilevazione sarà comunicata alla persona l'eventuale strategia adottata rispetto a quanto segnalato

Il grado di soddisfazione delle persone che hanno usufruito dei nostri servizi sarà rilevato mediante la somministrazione di questionari i cui risultati saranno elaborati per analizzare punti di forza e di debolezza delle attività svolte e per attivare eventuali strategie di miglioramento.

## CIOFS FP LAZIO - CFP

Indirizzo **Via IV Novembre, 4 Colleferro - ROMA**

Tel. 0697305395

Fax 0697305245

E-mail [colleferro@ciofslazio.it](mailto:colleferro@ciofslazio.it)

[direzionecolleferro@ciofslazio.it](mailto:direzionecolleferro@ciofslazio.it)

Sito internet: [www.ciofslazio.it](http://www.ciofslazio.it)

Giorni e orari di apertura al pubblico:

Lunedì: dalle 10.30 – 13.30 Mercoledì: dalle 14.30 alle 17.30 Venerdì: dalle 8.30 alle 11.30

Durante l'anno solare il CFP resterà chiuso nei giorni festivi, durante le vacanze scolastiche di Natale e Pasqua e nel mese di Agosto

La sede operativa di **Via IV Novembre, 4 - 00034 Colleferro Roma** copre un bacino di utenza nel territorio di Roma Sud.



### Come raggiungerci:

La sede è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- FFSS - Stazione Colleferro-Segni-Paliano
- Autobus Cotral linee: Roma – Frosinone – e paesi limitrofi

# ALLEGATO

1. Le funzioni dei responsabili di processo
  - A livello regionale
  - A livello locale
2. Il livello qualitativo ed indicatori delle attività



## 1. Le funzioni dei responsabili di processo

### A livello regionale

A livello regionale alcune funzioni vengono garantite dalla Sede Regionale a tutte le Sedi Operative come da prospetto in calce.

<b>Funzioni</b>	<b>Attività</b>
Responsabile processo Direzione	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Definisce la struttura organizzativa della sede regionale, le risorse da impiegare nella gestione dei progetti, le politiche formative, le idee progettuali.</li><li>✓ Assicura l'interfaccia tra l'Associazione nazionale e le Associazioni regionali.</li><li>✓ Riesamina periodicamente il Sistema Gestione Qualità (SGQ).</li></ul>
Responsabile processo Progettazione	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sovrintende e coordina le Funzioni inerenti la Progettazione di interventi formativi e di orientamento da realizzare sia autonomamente sia in partenariato con altri soggetti in ATS.</li><li>✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.</li></ul>
Responsabile processo Analisi fabbisogni	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sovrintende e coordina le Funzioni inerenti l'Analisi dei fabbisogni formativi – orientativi che emergono dal territorio sia in termini di realtà occupazionale sia in termini di utenza potenziale.</li><li>✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.</li></ul>
Responsabile processo Erogazione Servizi Formativi	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sovrintende e coordina le Funzioni inerenti l'erogazione dei servizi formativi sotto il profilo dei contenuti curriculari, dei profili professionali, della omogeneità delle qualifiche.</li><li>✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.</li></ul>
Responsabile processo Erogazione Servizi Orientativi	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sovrintende e coordina le Funzioni inerenti l'erogazione dei servizi orientativi sotto il profilo della omogeneità delle basi dati informative relative alle professioni, alle opportunità di lavoro, alle offerte di formazione, ai materiali documentali nonché alla reportistica utile e necessaria per la verifica delle abilità e delle competenze individuali.</li><li>✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.</li></ul>
Responsabile processo gestione economico-amministrativa	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sovrintende e coordina le Funzioni inerenti la Segreteria, l'Amministrazione, la Contabilità ed è articolata in tre ambiti di competenza (segreteria, amministrazione, contabile).</li><li>✓ A titolo esemplificativo, si occupa della:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ gestione contabile, fiscale</li><li>✓ gestione giuridico-economica dei rapporti di lavoro e dei contratti di collaborazione</li></ul></li><li>✓ rendicontazione delle attività relative ai servizi finanziati</li><li>✓ gestione degli acquisti e dei rapporti con i fornitori</li><li>✓ alimentazione della banca dati utilizzata ai fini amministrativi</li><li>✓ relazioni e dei rapporti con l'esterno</li><li>✓ tenuta e dell'aggiornamento dei registri sociali, dei manuali inerenti la sicurezza (legge 626/1994), la privacy (d.lgs 196/2003), del modello organizzativo e del codice etico (d.lgs 231/2001), della carta dei servizi e, per le sedi operative, della carta di qualità</li><li>✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle</li></ul>

	eventuali criticità.
Gestione qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementa il Sistema Gestione Qualità e ne garantisce la conformità e lo sviluppo anche attraverso interventi di formazione dei formatori.</li> <li>✓ Sorveglia il Sistema Gestione Qualità con verifiche ispettive, riferendo alla Direzione.</li> <li>✓ Analizza le non conformità e attiva le azioni correttive</li> <li>✓ Garantisce i rapporti con gli esterni su argomenti relativi alla qualità.</li> </ul>

## A livello locale

La tabella che segue descrive le funzioni e le rispettive attività della sede operativa del CFP Via IV Novembre, 4 - Colleferro

<b>Funzioni</b>	<b>Attività</b>
Responsabile processo Direzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definisce la struttura organizzativa idonea per la gestione dei progetti relativi a servizi formativi ed orientativi</li> <li>✓ Individua e valuta i fornitori esterni da utilizzare in fase di erogazione dei servizi formativi ed orientativi</li> <li>✓ Favorisce lo sviluppo delle risorse umane e il miglioramento dei processi orientativi interni in collaborazione con le funzioni interessate</li> <li>✓ Garantisce all'interno del Centro la sicurezza e la prevenzione degli infortuni sul posto di lavoro</li> <li>✓ Gestisce le attività di erogazione dei servizi formativi ed orientativi</li> <li>✓ Garantisce il trattamento dei dati ai sensi e per gli effetti del DLGS 30/06/2003 n° 196</li> <li>✓ Assicura l'interfaccia tra la sede operativa e la sede regionale</li> <li>✓ Collabora nell'implementazione del Sistema Qualità del Centro coordinandone il processo relativamente ai servizi formativi e orientativi</li> <li>✓ Riesamina periodicamente il Sistema Gestione Qualità (SGQ)</li> <li>✓ Sovrintende e coordina le funzioni inerenti l'erogazione dei servizi formativi sotto il profilo dei contenuti curriculari, dei profili professionali, della omogeneità delle qualifiche</li> <li>✓ Sorveglia l'intero processo di programmazione ed erogazione dell'attività formativa garantendone la conformità rispetto al progetto approvato dal cliente finanziatore</li> <li>✓ Coordina le attività dei formatori e del formatore tutor per assicurarne la conformità con il progetto</li> </ul>
Segreteria didattico amministrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Esplica le attività inerenti a tre ambiti di competenza: segreteria, amministrazione e piccola contabilità nello specifico si occupa di: offrire informazione orientativa, assolvere gli oneri burocratici durante l'erogazione dei servizi formativi, provvedere alla registrazione dei documenti contabili, all'archiviazione dei documenti amministrativi collaborando alla predisposizione dei rendiconti, fornire i dati amministrativi relativi alla rilevazione dei fabbisogni formativi del territorio, espletare le funzioni relative al trattamento dati personali in base al documento programmatico sulla sicurezza, collaborare alla gestione della comunicazione interna ed esterna</li> <li>✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità</li> </ul>

Funzioni	Attività
Erogazione Servizi Formativi	<p><b>Il Formatore:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verifica la coerenza fra obiettivi e contenuti previsti nel progetto ed il programma di dettaglio</li> <li>✓ Programma le azioni formative del processo di erogazione e progetta i piani personalizzati di studio</li> <li>✓ Produce e gestisce le risorse didattiche e tecnologiche relative al processo di erogazione</li> <li>✓ Procede a una valutazione degli apprendimenti, compila il <i>portfolio</i> delle competenze e determina i crediti formativi; effettua un monitoraggio dei risultati dell'azione formativa e identifica le relative azioni di miglioramento</li> <li>✓ Partecipa agli incontri e alle verifiche collegiali</li> <li>✓ Si rapporta con la realtà economica e territoriale per la pianificazione e realizzazione di tirocini</li> <li>✓ Utilizza gli strumenti previsti dal SGQ inerenti l'erogazione dei servizi formativi</li> <li>✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità</li> </ul> <p><b>Il formator tutor aula/tirocini:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sorveglia le dinamiche d'aula instauratesi tra i partecipanti e i formatori, al fine di evidenziare eventuali problematiche o miglioramenti da apportare al servizio formativo</li> <li>✓ Costituisce punto di riferimento per ciascun allievo</li> <li>✓ Supporta i formatori nello svolgimento delle proprie attività</li> <li>✓ Cura le relazioni con le famiglie, la scuola, i docenti e il territorio</li> <li>✓ Individua le aziende per lo stage e cura l'organizzazione dei tirocini</li> <li>✓ Collabora e implementa la rete delle aziende presenti sul territorio per favorire l'inserimento lavorativo</li> </ul>
Erogazione servizi orientativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ All'interno del Centro opera un orientatore con le competenze già descritte. Per esigenze specifiche si fa riferimento allo sportello di orientamento di Via M. Morrone, 25 – Roma.</li> </ul>

In particolare la sede locale assicura:

### *L'azione di rappresentanza*

La Sede operativa rappresenta il CIOFS-FP Lazio presso istanze pubbliche o private locali.

La rappresentanza si articola anche nella partecipazione a comitati paritetici con le scuole partners statali, a Commissioni e/o gruppi di lavoro nell'ambito delle iniziative dell'Istituto delle Figlie di Maria Ausiliatrice.

### *Il coordinamento*

La Sede operativa promuove la creazione di rapporti e la fluidità della comunicazione con la sede regionale e tra la sede e i territori di appartenenza e riferimento.

La Sede operativa programma ogni anno:

#### *Per i formatori:*

- ✓ **Incontro di inizio attività** al fine di delineare l'iter della programmazione didattica annuale per la gestione dei tempi e delle modalità di attuazione dell'intera attività formativa
- ✓ **Collegio docenti** con cadenza mensile per favorire la comunicazione e la condivisione delle metodologie, degli strumenti didattici e stabilire gli strumenti idonei al superamento delle criticità
- ✓ **Formazione/aggiornamento** periodico relativo al sistema educativo dell'Ente, al Sistema qualità, alla prevenzione e sicurezza sul lavoro, temi vari

#### *Per i genitori:*

- ✓ **Incontro di inizio attività** per favorire la conoscenza del sistema educativo, il progetto formativo, il regolamento del CFP, la struttura e l'organizzazione
- ✓ **Convocazione periodica** (1° e 2° trimestre) per la consegna delle pagelle e colloquio con i formatori
- ✓ **Contatti telefonici e personali** per monitorare l'andamento scolastico e disciplinare degli allievi
- ✓ **Comunicazioni scritte** per l'informazione continua sulle attività scolastiche

#### *Per gli allievi:*

- ✓ **Anima** feste, celebrazioni, attività sportive in occasione di ricorrenze significative legate alla spiritualità salesiana
- ✓ **Monitora** la soddisfazione relativa all'offerta formativa attraverso la somministrazione di questionari di gradimento
- ✓ **Per le utenze speciali** intrattiene rapporti periodici (almeno due volte l'anno) con servizi sociali, operatori di sostegno, strutture di assistenza specialistica, convoca i GLH

### *La comunicazione*

La Sede operativa cura l'informazione e la comunicazione rivolte ad interlocutori addetti ai lavori, ma anche al pubblico dei cittadini interessati, attraverso la pubblicizzazione delle proprie attività e la distribuzione del materiale divulgativo:

- ✓ un sito internet, aggiornato con cadenza quindicennale
- ✓ una newsletter bimensile
- ✓ brochure e altro materiale divulgativo legato alle singole iniziative

Le pubblicazioni vengono distribuite gratuitamente sia in formato elettronico, inviate tramite e-mail, oppure attraverso il sito o in formato cartaceo fino ad esaurimento scorte

La Sede operativa, in relazione ai ruoli rivestiti nei singoli progetti, garantisce infine la conformità alle specifiche progettuali e il rispetto dei tempi e degli impegni presi.

Il buon livello della qualità nella realizzazione dei progetti è favorito:

- √ dalla presenza costante di una risorsa professionale dedicata al coordinamento dei progetti
- √ dall'esistenza di un sistema di monitoraggio che fornisce flussi costanti e tempestivi di informazioni affidabili
- √ dalla costante valutazione dei processi e dei risultati
- √ da un servizio amministrativo che:
  - gestisce la prassi amministrativa relativa all'erogazione dei servizi formativi
  - provvede alla registrazione dei documenti contabili e all'archiviazione dei documenti amministrativi

## 2. Il livello qualitativo ed indicatori delle attività

Fattori di Qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Dispositivi di garanzia	condizioni di trasparenza
Tempestività di risposta alle richieste di committenti/beneficiari	Tempestività nella gestione delle N.C. riscontrate. (Numero di giorni intercorrenti fra la rilevazione della N.C. e l'attivazione di azioni correttive/preventive)	Entro 5 gg dalla rilevazione	N.C. – Azioni preventive e azioni correttive	Analisi e verifica a cura RSGQ sede attività e sede regionale	Validazione RSGQ sede attività
	Tempestività nella gestione dei reclami (Numero di giorni intercorrenti fra la registrazione e la gestione del reclamo)	Entro 7 giorni dalla registrazione	Reclami	Analisi e verifica a cura RSGQ sede attività e sede regionale	Validazione RSGQ sede regionale
	Tempestività di risposta alle richieste di certificati da parte degli utenti	Entro 3 giorni dalla richiesta	Rilascio e protocollo Certificato -	Verifica della Direzione Sede attività	Validazione della Direzione Sede attività
	Tempestività di risposta alle richieste della sede regionale	Entro i termini richiesti	Registrazione e mail, fax	Verifica della Direzione Sede attività	Validazione della Direzione Sede attività
	Tempestività di risposta alla richiesta di incontro da parte delle famiglie degli utenti	Entro una settimana dalla richiesta	Registrazione appuntamento scritto	Presenza d'atto della Direzione Sede attività	Validazione della Direzione Sede attività
Flessibilità organizzativa/gestionale	Disponibilità a soddisfare le esigenze degli utenti	Disponibilità di ricevere utenti anche su appuntamento entro una settimana dalla richiesta, anche fuori orario	Registrazione appuntamento scritto	Presenza d'atto della Direzione Sede attività	Validazione della Direzione Sede attività
	Predisposizione percorsi personalizzati per utenti certificati	Entro un mese dal ricevimento della certificazione	Verbale collegio docenti Programmazione personalizzata e/o riunioni d'equipe	Verifica da parte della Direzione	Verbale collegio Docenti - Validazione da parte della Direzione

	Predisposizioni percorsi personalizzati per utenti a rischio	Entro un mese dalla richiesta del collegio docenti	Verbale collegio docenti. Progetto personalizzato	Verifica da parte della Direzione	Verbale collegio Docenti - Validazione da parte della Direzione
	Modifica della programmazione per esigenze di classe	A metà dei vari moduli	Verbale collegio docenti. Nuova programmazione	Verifica da parte della Direzione	Verbale collegio Docenti - Validazione da parte della Direzione
	Attivazione recupero in caso di valutazione ex ante < di 3	Entro un mese dalla valutazione	Scheda valutazione ex ante Programmazione recupero Verbale collegio docenti.	Comunicazione scritta all'allievo e alle famiglie	Validazione RSGQ sede attività
	Attivazione recupero in caso di valutazione recupero debiti < di 3	Entro dicembre	Scheda valutazione recupero debiti Programmazione recupero. Verbale collegio docenti.	Comunicazione scritta all'allievo e alle famiglie	Validazione RSGQ sede attività
	Attivazione recupero in caso di valutazione prerequisiti < di 3	Entro un mese dalla passerella	Scheda accertamento prerequisiti Programmazione recupero. Verbale collegio docenti.	Comunicazione scritta all'allievo e alle famiglie	Validazione RSGQ sede attività
	Monitoraggio attività di tirocinio formativo	Entro una settimana dall'interruzione	N.C. per l'interruzione di stage formativo	Registrazione e gestione da parte RSGQ sede attività Comunicazione all'allievo e alle famiglie.	Validazione da parte di RSGQ sede regionale
Soddisfazione e gradimento	Elaborazione e verifica della programmazione dell'attività corsuale	Coerenza della programmazione di dettaglio rispetto al progetto finanziato	Progetto – Programmazione	Verifica da parte RSGQ sede attività	Validazione RSGQ sede attività

dei partec-panti	Monitoraggio costante della soddisfazione degli allievi	Somministra-zione di almeno 3 questionari di gradimento aula – 1 questionario gradimento tirocinio orientativo e/o formativo	Questionari gradimento aula-tirocinio orientativo – tirocinio formativo	Analisi da parte RSGQ sede attività	Validazione RSGQ sede attività
	Valutazione competenza formatori/tutor (valutazioni da 1 a 4)	60% dei formatori =>3,2	Questionari di gradimento aula/tirocinio formativo - orientativo	Analisi da parte RSGQ sede attività	Validazione RSGQ sede attività
	Valutazione gradimento disciplina (valutazioni da 1 a 4)	60% delle discipline =>3,2	Questionari di gradimento aula	Analisi da parte RSGQ sede attività	Validazione RSGQ sede attività
	Valutazione dell'organizzazione del corso (valutazioni da 1 a 4)	Il 60% =>3,2	Questionari di gradimento aula	Analisi da parte RSGQ sede attività	Validazione RSGQ sede attività
	Valutazione raggiungimento degli obiettivi previsti dal contratto formativo (valutazioni da 1 a 4)	60% obiettivi =>3,2	Questionari di gradimento aula	Analisi da parte RSGQ sede attività	Validazione RSGQ sede attività
	Valutazione tirocinio orientativo (valutazioni da 1 a 4)	Media dei punteggi non inferiore a 3	Questionari di gradimento tirocinio orientativo	Analisi da parte RSGQ sede attività	Validazione RSGQ sede attività
	Valutazione stage allievi/aziende	60% valori medi quesiti =>3,2	Questionari di gradimento stage	Analisi da parte RSGQ sede attività	Validazione RSGQ sede attività
	Monitoraggio presenza allievi (monitoraggio giornaliero e rilevazione mensile)Ore frequentate/ore erogate	Standard:=>80%	Registro firme, Piano programma avanzamento obiettivi, Registro presenze, Report intermedio e finale	Registro firme	Validazione Direzione sede
	Monitoraggio ritiri Allievi ammessi agli esami/allievi iscritti elenco definitivo	Standard =<18%	Elenco ammessi agli esami, elenco iscritti definitivo Report	Dichiarazione scritta famiglia	Validazione Direzione sede – validazione RSGQ sede
	Successo formativo Allievi idonei/allievi ammessi agli esami	=>94%	Verbale esame – Report finale	Verbale esame	Validazione Commissione d'esame esterna, interna, Direzione sede attività



	Efficacia sistema gestione qualità delle attività formative	RP+ACP+APP/ totale+AC+AP	Documentazione relativa alla gestione e all'esito dei reclami, delle azioni correttive e preventive	Registrazione e gestione da parte RSGQ sede attività	Validazione da parte di RSGQ sede regionale
Relazioni con l'utenza	N. incontri effettuati con le famiglie durante l'anno formativo	Almeno n. 2 incontri collettivi  Almeno n. 3 individuali	Tagliando ritorno. Registrazione partecipanti.	Circolare richiesta partecipazione incontro	Verifica da parte della Direzione Sede attività
	N. ore tutor d'aula	Da 50 a 100 x corso	Registrazione contratto	Registro firme	Validazione da parte della Direzione Sede attività
	Presenza dell'orientatore	Almeno 100 ore disponibili per il Centro	Registro presenze operatore	Verifica Direzione Sede attività. Orario apertura/chiusura ben visibile	Validazione Direzione sede attività

## **Dispositivi di garanzia a tutela di committenti e beneficiari**

La Sede operativa predispone apposite modalità e strumenti di rilevazione del feedback a garanzia della tutela di committenti e beneficiari:

- √ *Verifiche ispettive interne*: azione di monitoraggio e rilevazione dei livelli di qualità dei servizi erogati
- √ *Reclami*: possibilità per i committenti/beneficiari di rivolgere reclami alla Direzione locale in merito ai livelli di qualità del servizio e alle mancate risposte alle richieste
- √ *Azioni correttive*: interventi di miglioramento di situazioni di criticità nell'erogazione dei servizi
- √ *Segreteria didattica*: possibilità per i committenti/beneficiari di consultare le azioni di miglioramento predisposte dalla Sede operativa
- √ *Indirizzo di posta elettronica*: possibilità per i committenti/beneficiari di richiedere informazioni specifiche o rivolgere richieste in merito ai servizi formativi e orientativi alla Direzione locale
- √ *Patto formativo*: impegno della Direzione locale a mettere a disposizione risorse umane, tecnologiche, didattiche adeguate alla realizzazione della proposta formativa e di effettuare un controllo della qualità del servizio formativo reso
- √ *Orientatore*: assolve a compiti di consulenza e sostegno rivolti agli allievi attraverso colloqui individuali, attività di orientamento al lavoro, elaborazione di curriculum personalizzati