ciofs fp *lazio* ets

Carta della Qualità dei Servizi

Sede Legale

Settembre 2023

Il Legale Rappresentante
(Novella Gigli)

C.I.O.F.S. - F.P. Lazio - ETS
Via Ginori, 10
00153 ROMA

Sede Legale: 00153 Roma - via Ginori, 10 - tel. 065783433 - fax 065781253 - p.iva 01129091003 - c.f. 02879330583
Rea RM973417/2001 – RUNTS N° 2997 con personalità giuridica - pec: ciofsfplazio@pec.it - e-mail: direzione@ciofslazio.it - sito internet: www.ciofslazio.it

Sistema Gestione Qualità Certificato

ISO 9001 N° 0029790
Sistema Conforme ISO 21001

“L’Educazione è cosa di Cuore”

Don Bosco

“Vieni anche tu, apriremo un laboratorio…”

Madre Mazzarello

Indice

1. LIVELLO STRATEGICO - IL "SISTEMA" CIOFS FP LAZIO ETS" 5

1.1. LA STORIA 5
1.2. I DESTINATARI E LE FINALITÀ 6
1.3. L'ASSOCIAZIONE RICONOSCIUTA 7

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO – I SERVIZI E I DESTINATARI 13

2.1 I SERVIZI 13
2.1.4 GLI INTERLOCUTORI, I PARTNER E I FINANZIATORI 15

LA SEDE LEGALE 16

1. L'UBICAZIONE 16
2. L'IDENTITÀ E GLI SCOPI 17
3. L'ORGANIZZAZIONE 17
1.1 L'organizzazione del CIOFS FP Lazio ETS 18
4. GLI INTERLOCUTORI 21
5. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI 25
L'azione di rappresentanza 28
Il coordinamento 29
La comunicazione 29
Le azioni di ricerca e sviluppo 29
La formazione dei formatori e degli orientatori-tutor 30
La consulenza e l'assistenza tecnica 30
6. FATTORI DI QUALITÀ E LORO INDICATORI 31

INTRODUZIONE

PREMESSA

Scopo prioritario di una carta della qualità dei servizi (riferimenti di legge e all'accreditamento) è quello di porre l'utenza in condizione di conoscere gli impegni per la qualità assunti dal CIOFS FP Lazio ETS e i diritti garantitigli relativamente al servizio reso. Attraverso tale documento l'Ente comunica a committenti e beneficiari delle attività gli impegni assunti nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi i offerti, in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta della risponde ai requisiti di legge previsti per chi eroga servizi pubblici …, richiamati nell'Allegato II.1 "***Modello per la redazione della Carta di Qualità dell'Offerta Formativa"*** del regolamento per l'Accreditamento emesso dalla Regione Lazio.

Attraverso la Carta della Qualità dei servizi l'Ente esprime gli impegni per il raggiungimento degli obiettivi individuati, anche attraverso il sistema di Gestione della Qualità dell'Ente, secondo gli standard previsti per le attività poste in essere; caratteristica del Sistema Qualità è infatti l'attenzione al cliente e a tutti gli stakeholder coinvolti neri processi (allievi, famiglie, aziende, committenti...), alle loro esigenze e soddisfazione.

Le attività comprendono l'erogazione di attività formative e di orientamento, ivi comprese la progettazione, l'organizzazione e la realizzazione di azioni finanziate con risorse pubbliche e private. La Carta consente di;

- Informare in modo corretto ed aggiornato sui servizi offerti e gli standard di qualità.
- Assicurare la trasparenza dei propri atti
- Assicurare la verifica del mantenimento dei buoni livelli delle prestazioni ed il miglioramento continuo della qualità del servizio.

La presente carta è inserita all'interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa dell'Ente, nell'ambito del proprio sistema di Gestione per la qualità secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 9001:2015**.

Inoltre, nell'ottica dell'integrazione dei Sistemi di Gestione, che caratterizza la modalità operativa del CIOFS FP Lazio ETS, nella Carta della Qualità dei servizi si trovano dei richiami ai diversi Sistemi di Gestione adottati dall'Ente (Salute e Sicurezza sul Lavoro, Privacy, Prassi Antibullismo).

La Carta affianca altri strumenti che in questi anni sono stati adottati per rendere l'organizzazione sempre più capace di rispondere alla norma, al fabbisogno espresso dal territorio e alle numerose sfide del nostro tempo. In particolare, la Carta integra:

- ✓ la "Carta dei Valori" che sintetizza storia, attualità e riferimenti ideali del CIOFS FP (Nazionale) e delle Associazioni regionali;
- ✓ il "Sistema-qualità", adottato e certificato dal Lloyd's Register Quality Assurance Italy Srl dal giugno 2000 ed aggiornato ad ogni successiva edizione della norma.
- ✓ Il Modello Organizzativo e il Codice Etico (ex dlgs 231/2001) adottati dal Consiglio direttivo in data 02/02/2008 ed aggiornato ad ogni successiva edizione della norma.
- ✓ IL DUVR
- ✓ Il Documento descrittivo delle procedure e modalità di pubblicizzazione che illustra il piano strategico della comunicazione e le risorse umane e tecnologiche impiegate , come le pagine web del sito e le brochure divulgative che illustrano sinteticamente la nostra proposta formativa e la metodologia di lavoro.

La Carta si colloca nell'ambito di una strategia di medio e lungo periodo finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi erogati e alla sostenibilità futura dell'organizzazione.

La Carta della Qualità dei servizi è costruita per dare evidenza a quattro livelli:

Livello Strategico: politica della Qualità

Livello Organizzativo: informazioni generali sui servizi offerti

Livello Operativo: fattori di Qualità

Livello Preventivo: disposizioni/dispositivi di garanzia e tutela di clienti/beneficiari

1. LIVELLO STRATEGICO - Il "sistema" CIOFS FP Lazio ETS"

1.1. La storia

Tutto cominciò in Piemonte, con **Maria Mazzarello**. Prima ancora di fondare, **nel 1872**, **l'Istituto Figlie di Maria Ausiliatrice** (FMA – "Salesiane"), con don Giovanni Bosco, aveva ben chiara la sua missione educativa, come aveva confidato ad un'amica: *"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*". Sorse così a Mornese, in provincia di Alessandria, un piccolo laboratorio-scuola di sartoria. Alle insegnanti Maria Mazzarello chiedeva di essere non solo buone educatrici, ma anche formatrici competenti, in grado di trasmettere conoscenze teoriche e abilità pratiche. Alle ragazze veniva insegnato un mestiere, ma veniva proposta anche un'etica professionale fatta di onestà con i clienti e una buona professionalità nella qualità del lavoro.

Ben presto, dopo la fondazione dell'Istituto FMA, si aprirono nuove case, specialmente nei centri di provincia, in cui erano sempre presenti, con l'Oratorio, anche **"laboratori familiari"** per le ragazze. Nelle città, in cui le giovani erano precocemente assorbite dal lavoro delle fabbriche, sorsero **"Scuole serali"**, con finalità analoghe a quelle dei laboratori familiari, mentre nelle campagne, in cui la vita contadina richiedeva la presenza delle giovani non solo nell'ambiente casalingo, ma anche nel lavoro della terra, sorsero scuole e corsi per "Massaie rurali" e **"Scuole agricole"**.

Nell'ultimo decennio dell'800, per rispondere ai problemi posti dal rapido sviluppo dell'industria, specialmente in Piemonte e in Lombardia, le FMA aprirono **"Convitti operai"**, ove le giovani venivano accolte nelle ore in cui non erano occupate in fabbrica. Spesso furono chiamate anche ad occuparsi dell'assistenza delle operaie all'interno delle fabbriche.

All'inizio del Novecento furono introdotte leggi che vietavano l'assunzione al lavoro dei ragazzi prima dei 14 anni. Per assicurare una prima formazione professionale dopo la Scuola primaria lo Stato creò **"Scuole artigiane"**, che negli **anni Trenta** si trasformarono in **"Scuole d'Avviamento Professionale"**.

Nell'immediato dopoguerra sorsero le **"Scuole aziendali"**: le Aziende, anche in seguito alle nuove norme sull'apprendistato, avvertirono l'utilità di preparare le nuove leve fuori dal ciclo di produzione. In questa evoluzione, le FMA furono sempre presenti, adeguando metodi e strumenti di intervento alle mutate condizioni del contesto sociale e lavorativo, accettando, ad esempio, di assumere la conduzione di Scuole aziendali là dove gli imprenditori, condividendone l'ispirazione, ne facevano richiesta.

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 colse questa opportunità per ampliare la propria presenza in diverse regioni. Ma l'azione delle Figlie di Maria Ausiliatrice non si limitava ad offrire servizi: si agiva anche sul fronte della produzione legislativa, riuscendo spesso ad orientare le disposizioni che riguardavano in particolare il settore della formazione professionale femminile.

Per rispondere adeguatamente alla crescita dei servizi e alle sempre maggiori responsabilità nel settore della formazione professionale, **nel 1953** nacque **il primo Istituto Professionale Femminile** legalmente riconosciuto dallo Stato.

Il lavoro femminile subiva, in quegli anni, rapide e profonde trasformazioni, spostandosi dalle campagne alle città, dal settore casalingo e artigianale a quello dell'industria e del settore terziario. Ancora una volta si rispose alle nuove sfide creando, **nel 1967**, **l'Ente C.I.O.F.S.** (Centro Italiano Opere Femminili Salesiane) il cui campo di avvio fu la Formazione Professionale.

Il CIOFS FP Lazio ETS, ente giuridicamente riconosciuto con DPR n. 1105 del 20/10/1967 assunse la configurazione di Ente Promotore di carattere generale, affidando ad organiz-

zazioni settoriali e territoriali, promosse dallo stesso C.I.O.F.S. 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 ETS - Centro Italiano Opere Femminili Salesiane, Formazione Professionale Ente Terzo Settore - Associazione riconosciuta senza scopo di lucro, opera dal 1977 con propri Centri di Formazione nella Provincia di Roma e partecipa insieme alle altre Associazioni regionali ed al Ciofs FP Nazionale ad iniziative nazionali e transnazionali.

1.2. I destinatari e le finalità

I destinatari privilegiati dell'azione del CIOFS FP Lazio ETS Lazio sono ragazzi e giovani (soprattutto giovani donne), con particolare riguardo per quelli che si trovano in situazioni di disagio sociale.

Facendo riferimento a valori umani e cristiani, il CIOFS FP Lazio ETS offre loro orientamento, formazione e opportunità per l'inserimento lavorativo. A tal fine mette a disposizione risorse umane e tecniche qualificate e attente alla relazione educativa;

Alla luce dei cambiamenti che negli anni la società, e soprattutto le persone che la compongono, hanno vissuto CIOFS FP Lazio ETS ritiene:

- ✓ la realtà giovanile, meritevole della massima attenzione per quanto concerne la formazione, il lavoro e più in generale i progetti di vita delle persone;
- ✓ fondamentale il metodo del lavoro di rete che favorisce - nel rispetto delle specifiche identità - la possibilità per Enti, Istituzioni, organizzazioni e operatori del settore di creare sinergie tra le risorse del territorio;
- ✓ basilare l'elaborazione costante dei patrimoni esperienziali e dei saperi acquisiti, nella convinzione che le criticità possano essere affrontate anche grazie alla condivisione, allo scambio di buone prassi e alle sintesi operate dai diversi appartenenti al sistema stesso.

1.3. L'Associazione Riconosciuta

Il CIOFS FP Lazio ETS fa parte di un sistema più ampio, quello del C.I.O.F.S.- FP nazionale.

L'Ente è un'associazione riconosciuta senza scopo di lucro. Ne fanno parte, come soci, persone fisiche. Attualmente (settembre 2020) i soci sono 27.

Gli organi dell'Associazione sono l'Assemblea; la Presidenza; il Consiglio Direttivo; il Collegio Sindacale

Nella tabella seguente sono descritte sinteticamente l'identità e le funzioni svolte da ciascun organo.

Organi	Identità e funzioni
Assemblea	✓ Ne fanno parte tutti i soci ✓ Si riunisce regolarmente almeno due volte l'anno ✓ Definisce le scelte programmatiche e i piani delle iniziative internazionali, nazionali e interregionali ✓ Delibera sui provvedimenti necessari all'attuazione dei fini istituzionali ✓ Delega al consiglio direttivo specifiche competenze ✓ Approva la relazione morale, organizzativa, economica e finanziaria ✓ Approva il bilancio finanziario annuale preventivo e consuntivo ✓ Stabilisce il numero dei componenti il Consiglio direttivo ed elegge, tra le persone fisiche associate, i componenti chiamati a farne parte ✓ Nomina, anche tra i non associati, il Collegio dei Revisori dei Conti
Presidenza	✓ È eletta dal Consiglio Direttivo e dura in carica tre anni ✓ Rappresenta legalmente l'associazione ✓ Convoca e presiede l'Assemblea, ordinaria e straordinaria ✓ Convoca e presiede il Consiglio Direttivo ✓ Rilascia quietanza liberatoria nei confronti di enti pubblici e privati ✓ Apre conti correnti bancari e postali ✓ Cura il funzionamento e il buon andamento dell'Associazione
Consiglio Direttivo	✓ È composto dal Presidente dell'Associazione, da tre a sei membri eletti dall'Assemblea ✓ I membri eletti durano in carica tre anni ✓ Si riunisce almeno due volte l'anno ✓ Determina le forme, i modi e i tempi per l'attuazione delle attività dell'Associazione, in relazione alle deliberazioni dell'Assemblea ✓ Definisce, in linea con la mission del CIOFS-FP nazionale, la politica per la qualità dell'associazione CIOFS FP Lazio ETS ✓ Riesamina periodicamente il Sistema Qualità adottato al fine di assicurarne l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo
Collegio Sindacale	✓ È composto da un Presidente, da due Membri effettivi e da due supplenti, eletti dall'Assemblea ✓ I membri restano in carica per la durata di tre esercizi sociali ✓ Esercita il controllo sulla gestione economica e patrimoniale dell'associazione

MISSION

Il CIOFS FP Lazio ETS - Centro Italiano Opere Femminili Salesiane Formazione Professionale, Ente Terzo Settore, ispira la propria proposta formativa al Progetto Educativo dei Salesiani di Don Bosco e delle Figlie di Maria Ausiliatrice. Il carisma salesiano riconosce ai giovani una posizione centrale nel processo educativo e privilegia il modello di crescita integrale, professionale e umana.

L'Associazione realizza la propria Mission:

- coniugando il metodo preventivo di Don Bosco con le sfide della società contemporanea e del mondo del lavoro, creando con gli allievi/utenti, una comunità che educa e forma in corresponsabilità, proponendo relazioni condivise e responsabilizzanti
- costruendo attraverso un approccio laboratoriale, contesti di apprendimento di gruppo ed individuale, in cui ogni intelligenza rispettata, e trova spazi e tempi per esprimersi e crescere.
- adottando e attuando un modello Organizzativo atto a un sistema di prevenzione, dissuasione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissione di reati
- avendo come finalità dell'apprendimento la competenza e la realizzazione di prodotti e servizi che permettono di maturare nuova consapevolezza di sé ed elaborare un proprio originale progetto professionale e di vita.
- assistendo gli utenti nella individuazione e valorizzazione di competenze non formali, possibili oggetto di certificazione
- effettuando una Analisi di Contesto interna ed esterna che tiene conto di tutte le parti interessate e/o coinvolte nei processi dell'Organizzazione, che consente di individuarne i relativi Rischi ed Opportunità.
- implementando nel territorio l'esperienza educativa e formativa dell'Associazione facendo rete con le imprese, con le altre istituzioni educative e formative, con i servizi presenti sul territorio
- utilizzando metodologie didattiche e formative in linea con l'innovazione tecnologica ed attraverso la sperimentazione di nuove metodiche didattiche, più rispondenti alle attese, ai bisogni ed alle caratteristiche dell'utenza
- coinvolgendo e valorizzando le proprie risorse umane, attraverso la formazione e l'aggiornamento rispetto ai Valori, ai Sistemi di Gestione, alle metodologie ed agli strumenti propri dell'Ente
- creando condizioni organizzative e di lavoro che assicurano il rispetto della normativa in materia di Salute, Sicurezza e Privacy anche in situazioni di emergenza che richiedano, per la loro gestione, l'applicazione di protocolli e procedure specifiche a favore di tutti gli stakeholders, mediante la condivisione e la verifica di comportamenti sicuri e conformi nello svolgimento delle attività
- implementando un sistema di gestione per la prevenzione ed il contrasto del bullismo e del cyber bullismo, conforme alla Prassi di Riferimento UNI 42/2018 ed integrato con i sistemi di Gestione già adottati dall'Ente. I principi alla base di tale sistema, le linee di condotta e le strategie applicate sono declinate nel documento 'Politica Anti bullismo dell'Ente'.
- concorrendo, attraverso la partecipazione a programmi/avvisi/azioni, a realizzare attività mirate a ridurre ogni forma di disagio, povertà e discriminazione tipici dei territori su cui le sedi insistono.

VISION

"*Educare e formare i cittadini di domani*"

L'Istruzione e la Formazione Professionale sono un diritto inalienabile dei cittadini di oggi e di domani, che vogliamo rendere accessibile a tutti.

Vogliamo rendere tale diritto un obiettivo raggiunto, promuovendo l'istruzione e la formazione per favorire la realizzazione del progetto personale e professionale, l'inclusione, l'inserimento nel mondo del lavoro e la partecipazione attiva alla vita sociale.

11 gennaio 2023

Sede Legale: 00153 Roma - via Ginori, 10 - tel. 065783433 - fax 065781253 - p.iva 01129091003 - c.f. 02879330583
Rea RM973417/2001 – RUNTS N° 2997 con personalità giuridica - pec: ciofsfplazio@pec.it - e-mail: direzione@ciofslazio.it - sito internet: www.ciofslazio.it

Sistema Gestione Qualità Certificato
LRQA CERTIFIED ISO 9001
ISO 9001 N° 0029790
Sistema Conforme ISO 21001

centro italiano opere femminili salesiane - formazione professionale lazio ets

ciofs fp *lazio* ets

Politica integrata per la Qualità, Salute e Sicurezza, tutela della Privacy e contrasto al bullismo e cyber bullismo

Il CIOFS FP Lazio ETS promuove la formazione integrale, la crescita umana, sociale e lavorativa dei giovani, con un'attenzione particolare alle fasce a rischio di esclusione, attraverso l'orientamento, l'istruzione e la formazione professionale. In tale ottica il CIOFS FP Lazio ETS è, da sempre, attento alla dialettica tra momento culturale e formativo propriamente detto e sviluppo della dimensione intellettuale, affettiva, sociale, politica e religiosa dell'educazione e alle sfide provenienti dalla società e, in questo solco, il contrasto al bullismo e cyber bullismo è una priorità educativa e civile.

Alla nuova domanda di formazione, divenuta ricerca da parte delle famiglie e dei giovani di uno strumento che possa facilitare, non solo il primo inserimento nel mondo del lavoro ma anche processi di riconversione e mobilità professionale, l'Ente risponde con l'elaborazione di un quadro culturale formativo costantemente rinnovato nelle strutture, nelle metodologie, nell'impiego delle risorse umane e strumentali, aggiornato nel rispetto delle norme, che mira ad uno sviluppo della progettazione educativa e formativo-professionale; all'individuazione e sperimentazione di standard qualitativi dell'azione formativa; all'applicazione di un sistema di valutazione dell'efficacia ed efficienza dei processi attivati; ad una sempre maggiore integrazione ed interazione con il territorio.

A tal fine pone particolare attenzione al:

- **Rispetto della Mission associativa** per soddisfare le aspettative e le richieste del cliente
  - Promuovendo azioni e progetti di istruzione e formazione professionale rispondenti alle attese ed ai bisogni, anche inespressi, dell'utenza
  - Curando il dialogo costante con il sistema cliente per comprenderne i reali bisogni di servizi e offrire risposte adeguate e spendibili sul mercato definendone le caratteristiche con la sua diretta collaborazione;
  - Adottando e attuando il Modello Organizzativo dell'Ente nella sua interezza integrato con il Sistema di Gestione della Sicurezza sul lavoro, con il Sistema per la tutela della Privacy e con quello per la prevenzione ed il contrasto al bullismo e cyber bullismo
  - Collaborando con il CIOFS FP e con le restanti AR per il perseguimento di obiettivi comuni

- **Raggiungimento della VISION** per perseguire il miglioramento continuo dei servizi e delle procedure di gestione
  - Realizzando iniziative formative, per i ragazzi dai 14 ai 18 anni, per l'assolvimento del diritto-dovere e a vantaggio delle fasce sociali più deboli e/o in situazione di disagio, che garantiscano un inserimento/reinserimento lavorativo rispondente alle nuove richieste e esigenze del mercato;
  - Implementando una procedura per la prevenzione e contrasto del bullismo e del cyber bullismo ed attuando le azioni previste con le modalità operative prescritte.
  - Attuando un monitoraggio puntuale della attività svolte e della corretta applicazione delle normative per la gestione dei servizi secondo le direttive previste dal cliente finanziatore e nel rispetto dei requisiti del Modello Organizzativo e delle procedure del Sistema Qualità integrato con i Sistemi di Gestione della Sicurezza dell'Ente e di Tutela della Privacy
  - Perseguendo l'innovazione metodologica, organizzativa, strutturale e logistica
  - Svolgendo una accurata analisi del contesto e dei rischi ed opportunità per individuare i fabbisogni della realtà produttiva territoriale e le opportune contromisure per ridurre/eliminare il rischio
  - Dando ufficialità, visibilità e veste istituzionale ad azioni e attività che da sempre vedono l'Ente come promotore o partner di rete territoriale per ridurre ogni forma di disagio, povertà e discriminazione tipici dei territori su cui le sedi insistono.

Sede Legale: 00153 Roma - via Ginori, 10 - tel. 065783433 - fax 065781253 - p.iva 01129091003 - c.f. 02879330583
Rea RM973417/2001 – RUNTS N° 2997 con personalità giuridica - pec: ciofsfplazio@pec.it - e-mail: direzione@ciofslazio.it - sito internet: www.ciofslazio.it

Sistema Gestione Qualità Certificato
ACCREDIA LRQA CERTIFIED ISO 9001
ISO 9001 N° 0029790
Sistema Conforme ISO 21001

- **Diffusione della cultura della qualità all'interno ed all'esterno dell'Associazione**
  - Socializzando gli obiettivi della qualità e i programmi con cui si intende raggiungerli,
  - Creando le condizioni per favorire il coinvolgimento, il confronto e la partecipazione di tutto il personale e dei collaboratori
  - Formando, aggiornando e sensibilizzando le risorse ad assumere un ruolo attivo nel raggiungimento degli obiettivi
  - Comunicando all'utenza e agli stakeholder, secondo il principio della trasparenza applicata al bullismo, anche attraverso l'utilizzo del sito web dell'Ente, i propri valori, obiettivi, strategie e modalità organizzative adottate per garantire la prevenzione ed il contrasto del bullismo e cyber bullismo.

- **Valorizzazione delle potenzialità e delle capacità operative delle risorse dell'Associazione**
  - Aggiornando ed accrescendo costantemente il livello delle competenze e conoscenze possedute dagli operatori CIOFS FP Lazio ETS come risposta ai fabbisogni del contesto territoriale e capacità di adeguarsi alle evoluzioni del mercato della formazione;
  - Promuovendo il coinvolgimento delle risorse umane considerando ciascuna di esse importante per il raggiungimento degli obiettivi, e così favorire la collaborazione e la presa in carico di responsabilità nella diversità dei compiti e delle funzioni affidate;
  - Curando e ampliando la rete di partner territoriali

C.I.O.F.S. - F.P. Lazio - ETS Via Ginori, 10 00153 ROMA

11 gennaio 2023

centro italiano opere femminili salesiane - formazione professionale lazio ets

PIANIFICAZIONE STRATEGICA

Obiettivi strategici per il miglioramento del sistema integrato per la Qualità, Salute e Sicurezza, tutela della Privacy e prevenzione e contrasto al bullismo e al cyber bullismo

L'Alta Direzione riporta nella pianificazione strategica le attività da porre in essere per realizzare la propria Mission e Vision e rinnova l'impegno a mettere a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

A. promozione del successo formativo e dell'inserimento nel mondo del lavoro anche attraverso il potenziamento delle azioni di orientamento
B. soddisfazione dei destinatari, attraverso l'utilizzo di strumenti e metodologie innovative nelle varie azioni del processo educativo-formativo nonché la formazione ed aggiornamento delle risorse umane
C. costruzione e sviluppo del progetto personale e professionale di ciascun utente, anche favorendo il coinvolgimento attivo delle famiglie e delle imprese sul territorio
D. monitoraggio puntuale della corretta applicazione delle normative per la gestione dei servizi secondo le direttive previste dal cliente finanziatore e nel rispetto dei requisiti del Sistema Qualità
E. integrazione dell'Ente, attraverso le Sedi formative ed orientative, con le realtà economiche, educative e formative, sociali e produttive presenti sul territorio attraverso le Sedi formative (Centri di Formazione Professionali)
F. coinvolgimento e partecipazione attiva di tutto il personale e dei collaboratori dell'Ente per raggiungere un modello di comunicazione interna efficace ed efficiente che garantisca la corretta diffusione e socializzazione delle informazioni e l'interazione dei processi
G. attuazione della tutela della dignità e delle condizioni di lavoro delle risorse umane
H. collaborazione con il CIOFS FP e con le restanti Associazioni Regionali per il perseguimento di obiettivi comuni
I. promozione di un Sistema di Certificazione di competenze e crediti che favorisca il passaggio dalla conoscenza alla competenza
J. approccio per processi correlati per migliorare l'efficacia del Sistema e monitoraggio continuo di tali processi per valutarne l'efficacia e l'efficienza al fine di garantire il miglioramento continuo
K. aggiornamento dell'analisi di contesto, esterno ed interno e dell'analisi dei rischi e opportunità per la pianificazione delle contromisure più efficaci per la riduzione del rischio e la valorizzazione delle opportunità
L. perfezionamento degli strumenti esistenti per la raccolta e l'analisi dei livelli di soddisfazione del cliente compreso il cliente interno
M. integrazione del sistema di tutela della Privacy con il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro, il Sistema Qualità, ed il Modello Organizzativo già adottati e strutturati, finalizzati rispettivamente alla tutela della Privacy di tutti gli stakeholder, alla salute e sicurezza delle diverse fattispecie di lavoratori, ivi compresi gli allievi impegnati in attività nei laboratori, alla puntuale applicazione del sistema Qualità in conformità al modello organizzativo ed al Codice Etico nonché alla riduzione del rischio di commissione di reati
N. adozione e integrazione di un Sistema Anti bullismo: stesura di una procedura per la prevenzione ed il contrasto al bullismo e cyber bullismo conforme alla normativa vigente ed alla Prassi di riferimento UNI 42/2018; nomina delle figure e degli organi preposti alla gestione della stessa ed al monitoraggio dei risultati; individuazione di rischi specifici e contromisure; definizione di un sistema sanzionatorio specifico; formazione del personale; monitoraggio continuo per il miglioramento; pubblicazione su sito web dell'ente delle misure adottate
O. acquisizione della qualifica giuridica ETS con iscrizione al RUNTS.

11 gennaio 2023

centro italiano opere femminili salesiane - formazione professionale lazio ets

MODALITA' E STRUMENTI ADOTTATI AFFINCHE' LA POLITICA SIA COMPRESA, ATTUATA E SOSTENUTA A TUTTI I LIVELLI DELL'ORGANIZZAZIONE

Affinché la politica della Qualità si realizzi pienamente nell'ambito delle attività svolte deve essere nota, compresa, pienamente condivisa e attuata da tutto il personale che lavora e collabora a tutti i livelli e in ogni processo. A tal fine la Leadership: si impegna a comunicare e diffondere la Politica per la qualità rendendola disponibile e mantenuta come informazione documentata, affiggendola nei diversi locali delle sedi, pubblicandola sul sito dell'Ente; stabilisce le opportune azioni/modalità affinché sia efficacemente comunicata, resa disponibile alle parti interessate rilevanti, compresa e applicata all'interno dell'organizzazione.

La comunicazione, interna ed esterna riguardo la Politica della Qualità, Sistema Qualità e suoi obiettivi è garantita da:

- aggiornamenti/riunioni informative per il personale nelle Sedi attività e nella Sede Legale,
- sessioni di formazione specifica e affiancamento nell'interpretazione delle linee di indirizzo;
- incontri con l'utenza, aggiornamento e pubblicazioni sul sito dell'Ente.

La verifica della comprensione della Politica ed il perseguimento degli obiettivi riportati nella presente Carta sono assicurati anche da audit interni periodici.

2. LIVELLO ORGANIZZATIVO – I servizi e i destinatari

2.1 I servizi

Il Sistema CIOFS FP Lazio ETS, articolato in sedi operative o centri di formazione professionale territoriali (CFP), eroga tre tipologie di servizi:

- Formazione
- Orientamento
- Servizi al territorio e alle imprese.

2.1.1 I servizi per la Formazione

L'offerta formativa del CIOFS FP Lazio ETS si concretizza attraverso iniziative nei settori economici professionali: servizi turistici - servizi alla persona - produzioni alimentari - tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda - meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica - servizi di informatica - servizi culturali e di spettacolo - area comune (amministrazione, grafica, …).

In particolare sono programmati interventi formativi nell'ambito della:

IeFP

- **Diritto-Dovere di Istruzione**

Attività rivolta alla realizzazione di percorsi formativi triennali, integrati con la Scuola, diretti ad un'utenza in uscita dalla III e validi ai fini dell'adempimento del diritto-dovere di istruzione e formazione; corsi biennali per ragazzi dai 15 ai 18 anni, moduli di acquisizione di competenze.

- **Sistema Duale**

Modello di formazione professionale alternata fra scuola e lavoro che si realizza:

- attraverso l'interazione tra l'Istituzione formativa ed i datori di lavoro che collaborano nella realizzazione ed erogazione di percorsi di IV anno per il conseguimento del Diploma Professionale;
- l'attivazione, di colloqui orientativi e specialistici all'interno dell'azione di accompagnamento, sviluppo e rafforzamento del Sistema Duale nell'ambito IeFP

FORMAZIONE SUPERIORE

Per utenti con titolo di studio superiore. Nell'ambito della Formazione Integrata Superiore (IFTS) i corsi sono coprogettati e cogestiti in collaborazione con Scuola, Università e Aziende. Il CIOFS FP Lazio ETS è socio Fondatore dell'ITS Turismo Lazio e del Polo Tecnico Professionale "Einaudi 4.0: Turismo ed Economia del Mare".

FORMAZIONE CONTINUA

Corsi rivolti a occupati, in particolare se a rischio di uscita dal M.d.L., … per l'adeguamento delle competenze in funzione di processi di riconversione e/o ristrutturazione aziendale e di ricollocazione professionale.

FORMAZIONE PERMANENTE

Attività rivolta ad utenti occupati ed inoccupati che esprimano un fabbisogno formativo.
Le attività sono, per la quasi totalità sostenute da finanziamento pubblico, presuppongono la partecipazione ad un Bando/Avviso/Invito e sono erogate gratuitamente agli utenti.

In linea di massima, annualmente e per la sola IeFP, l'Associazione è impegnata in 80.000 ore di formazione che coinvolgono circa 2000 utenti. Le altre linee vanno ad aumentare tale numero, con una variazione fluttuante in quanto dipendente dalle banditure e dai finanziamenti dedicati all'utenza e ai settori di competenza dell'Ente.

2.1.2 I servizi per l'orientamento

Il CIOFS FP Lazio ETS programma e realizza, nell'ambito delle attività di sistema, azioni di orientamento. I servizi riguardano l'informazione, la consulenza, le azioni di orientamento e accompagnamento nei percorsi formativi e lavorativi, le azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro.

Tali attività si realizzano sia attraverso i tre presidi che offrono uno sportello di Orientamento non solo agli utenti del CIOFS FP Lazio ETS ma all'intero territorio sia, per quanto riguarda l'Informazione e la Formazione Orientativa, (Open day interni e presso le scuole del territorio) attraverso i Servizi di Orientamento di tutte le 6 sedi del CIOFS FP Lazio ETS.

Nell'ambito del Sistema Duale, presso tutte le sedi sono realizzati i sopracitati colloqui orientativi e specialistici all'interno dell'azione di accompagnamento, sviluppo e rafforzamento del Sistema Duale nell'ambito IeFP.

Presso lo Sportello di Orientamento della Sede di Via Ginori, sono erogate le linee di servizio di Informazione e Formazione Orientativa, Consulenza Orientativa e Sostegno all'inserimento lavorativo rivolte oltre che agli allievi dei corsi di IeFP, ai giovani anche a rischio di esclusione e marginalità sociale, agli utenti adulti in situazione di disagio lavorativo.

I Servizi al Lavoro di tale Sportello mirano a fornire gli strumenti, le conoscenze e competenze necessarie a costruire e realizzare il proprio progetto professionale, favorendo l'inserimento ed il reinserimento nel Mondo del Lavoro. L'Ente è accreditato per le seguenti aree funzionali:

1. **Servizi generali obbligatori per il lavoro**
2. **Servizi per il lavoro specialistici facoltativi**
   Area funzionale V "Assistenza intensiva mirata al lavoro attraverso la collocazione e la ricollocazione del personale"
3. **Servizi per il lavoro specialistici facoltativi**
   Area funzionale VI "Analisi dei fabbisogni formativi espressi dal mercato del lavoro per la progettazione di percorsi di apprendimento specialistico svolti anche in situazione lavorativa"

Per i giovani tra i 15 e d i 29 anni iscritti al Programma 'Garanzia Giovani', è stata erogata la misura 1C di Orientamento Specialistico (o di II livello) mirata a favorire la progettualità professionale attraverso la maturazione della consapevolezza delle proprie attitudini, capacità ed aspirazioni.

Azioni di orientamento possono, inoltre, essere presenti in specifiche iniziative finanziate nelle quali è il progetto a individuare i beneficiari delle attività.

Presso ciascun Centro è poi attivo un servizio, dedicato agli allievi dei corsi, di sostegno e rimotivazione.

2.1.3 I servizi al territorio e alle imprese

Il CIOFS FP Lazio ETS offre al territorio e alle imprese:

- ✓ servizi volti a favorire l'incontro domanda-offerta di lavoro collaborando ad azioni di sostegno alla ricerca attiva del lavoro;
- ✓ la possibilità di inquadrare in apprendistato i propri dipendenti
- ✓ l'opportunità di avvalersi di personale dedicato all'affiancamento degli apprendisti
- ✓ servizi volti alla collocazione in stage o tirocinio e/o di supporto alla creazione e al consolidamento d'impresa;
- ✓ servizi mirati di formazione continua

Particolare attenzione viene dedicata alle opportunità di finanziamento per l'impresa femminile e di conseguenza ad interventi di orientamento, assistenza nella definizione del business plan ed accompagnamento alla richiesta di finanziamento.

Ulteriori e più dettagliate informazioni sui servizi erogati sono fornite dalle singole sedi operative o centri di formazione professionali dell'Ente, anche attraverso le rispettive Carte della qualità.

2.1.4 Gli interlocutori, i partner e i finanziatori

Gli interlocutori (stakeholders) del sistema CIOFS FP Lazio ETS sono:

- ✓ i destinatari dei servizi e delle attività (già descritti nei precedenti paragrafi)
- ✓ i committenti di servizi, iniziative e progetti
- ✓ i partners nell'erogazione e nella realizzazione degli stessi

I principali committenti sono:

- ✓ l'Unione Europea
- ✓ i Ministeri (in particolare quelli del Lavoro, delle Politiche Sociali e il MIUR)
- ✓ la Regione Lazio e la Città Metropolitana di Roma Capitale
- ✓ il CIOFS-FP Nazionale

I principali partners nell'erogazione e nella realizzazione dei progetti e dei servizi sono:

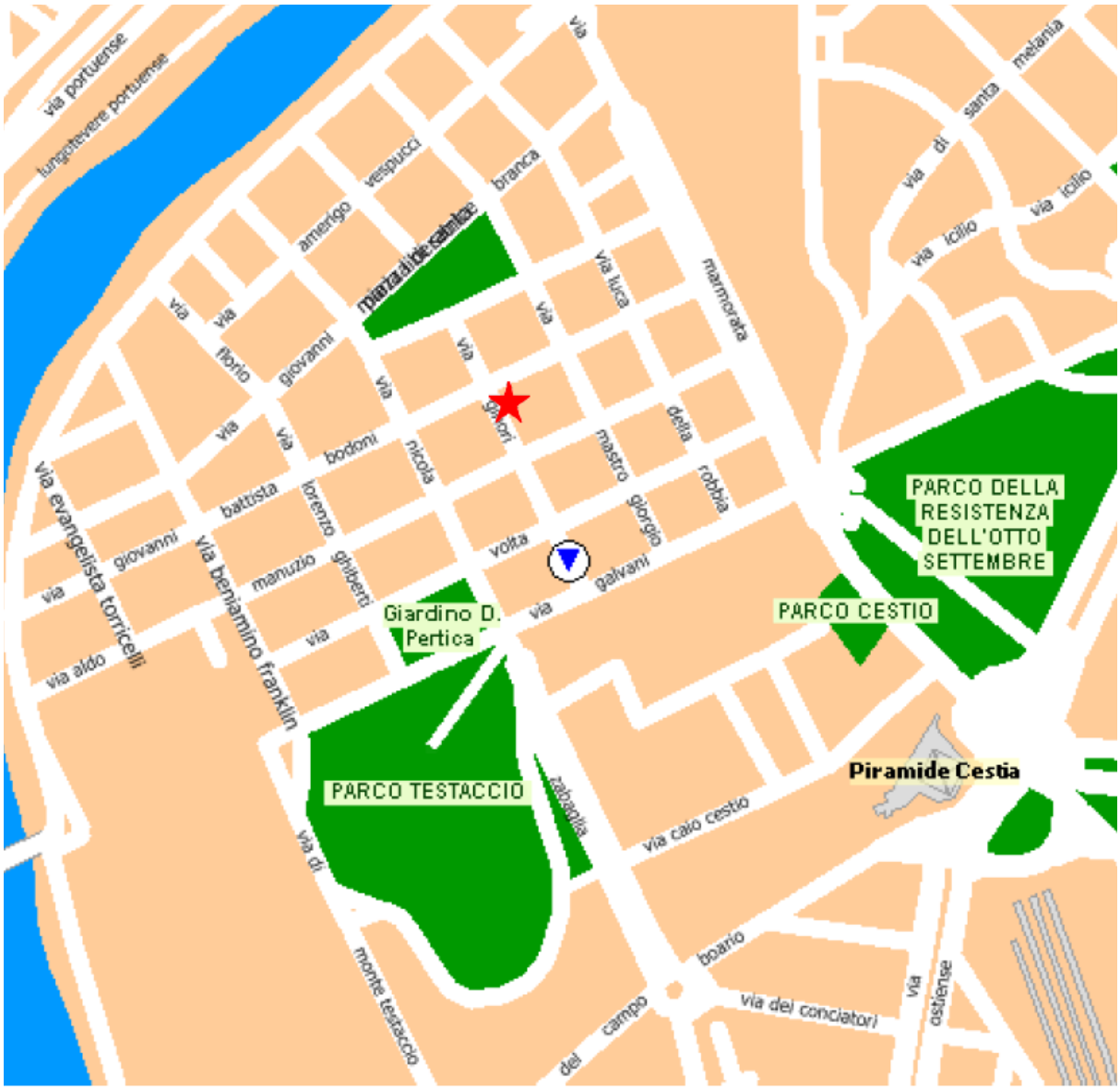
- ✓ altri Enti di formazione
- ✓ le imprese e loro rappresentanze
- ✓ le realtà del terzo settore
- ✓ gli Enti statali e parastatali (ad es. l'INAPP ex ISFOL)
- ✓ le Università e le scuole
- ✓ gli Enti di ricerca

Il volume del fatturato nell'ultimo triennio, di circa 8.930.735,00 di euro, è soprattutto riconducibile ai percorsi triennali IeFP e quarti anni Sistema Duale finanziati dalla Città Metropolitana di Roma Capitale e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

2.1.5 La Sede legale

L'ubicazione

La Sede legale si trova a Roma, in via Ginori, 10 - 00153 Roma (zona Testaccio) in posizione strategica rispetto al sistema di mobilità cittadina.



La sede è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- la linea metropolitana B
- il terminal Ostiense
- la ferrovia Roma-Lido
- numerose linee ATAC (3, 23, 30, 75, 130, 280, 716, 673, 719, 95, 170,781)

Gli uffici sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,00 alle ore 18,30.

L'identità e gli scopi

La Sede Legale è la struttura centrale del CIOFS FP Lazio ETS, finalizzata a rappresentare e a dare unità di intenti e di azione all'Associazione Regionale. È anche, fisicamente, il luogo in cui si centralizzano le informazioni che riguardano le diverse componenti dell'Associazione e in cui operano e si riuniscono i suoi organi direttivi.

La Sede Legale è la struttura nevralgica dell'Ente, in particolare per quanto attiene:

Promozione, Coordinamento e Programmazione delle attività
Analisi dei fabbisogni formativi e occupazionali
Progettazione degli interventi formativi e orientativi
Gestione della rete informativa e della distribuzione delle informazioni
Gestione amministrativa e contabile
Documentazione
Gestione dei Sistemi Integrati
Programmazione ed erogazione dell'Aggiornamento e formazione interna delle risorse umane

Tutte le funzioni sono supportate da tecnologie informatiche costituite da rete locale e da una Intranet dell'Ente e dell'utilizzo di Google Suite For Education che consentono il collegamento e l'interazione con tutte le Sedi Operative.

Per le attività di aggiornamento la Sede Legale è dotata di:

- laboratori informatici multimediali con collegamento a Internet e LIM
- sale ed aule per plenarie ed attività di formazione a piccoli gruppi

Le pagine seguenti descrivono nel dettaglio:

- ✓ la sua organizzazione
- ✓ gli organismi con cui intrattiene rapporti e collaborazioni
- ✓ le attività e i servizi che promuove e realizza
- ✓ le sue prospettive per il futuro

L'organizzazione

La sede Legale presidia tutti i processi e le funzioni vitali dell'Ente:

Direzione
Gestione Sistema Qualità
Analisi fabbisogni
Progettazione
Erogazione servizi formativi
Erogazione servizi orientativi
Segreteria / Amministrazione / Contabilità

Nella Sede Legale lavorano 19 persone.

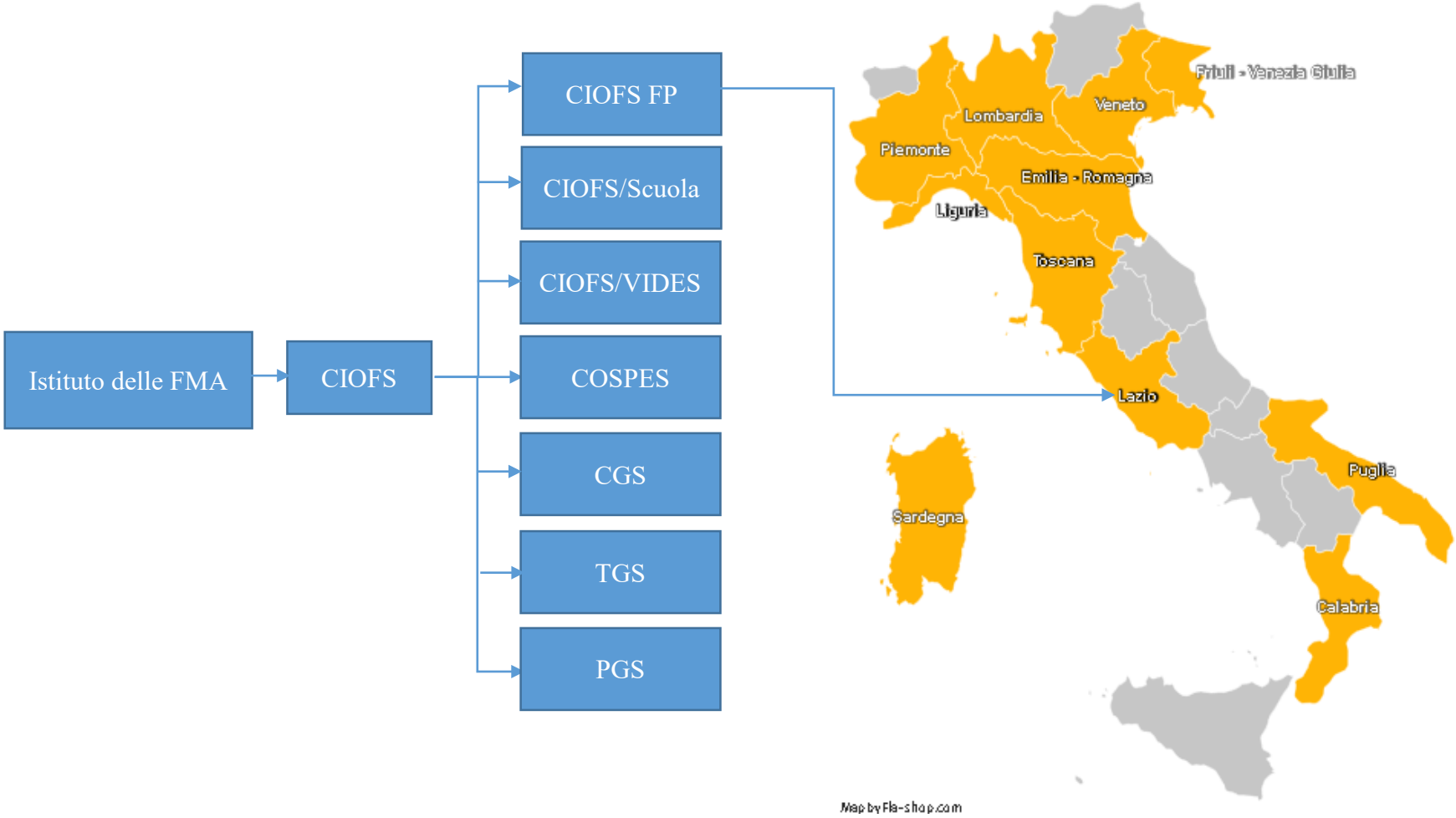
La struttura organizzativa è illustrata schematicamente con le seguenti rappresentazioni grafiche.

.

2.1.6 L'organizzazione del CIOFS FP Lazio ETS

Il CIOFS FP Lazio ETS fa parte di un sistema più ampio, quello del CIOFS FP, un Ente promosso dall'Istituto FMA. Oltre alla nostra organizzazione fanno parte del CIOFS – FP vari organismi che intervengono in diversi campi di interesse degli adolescenti e dei giovani.

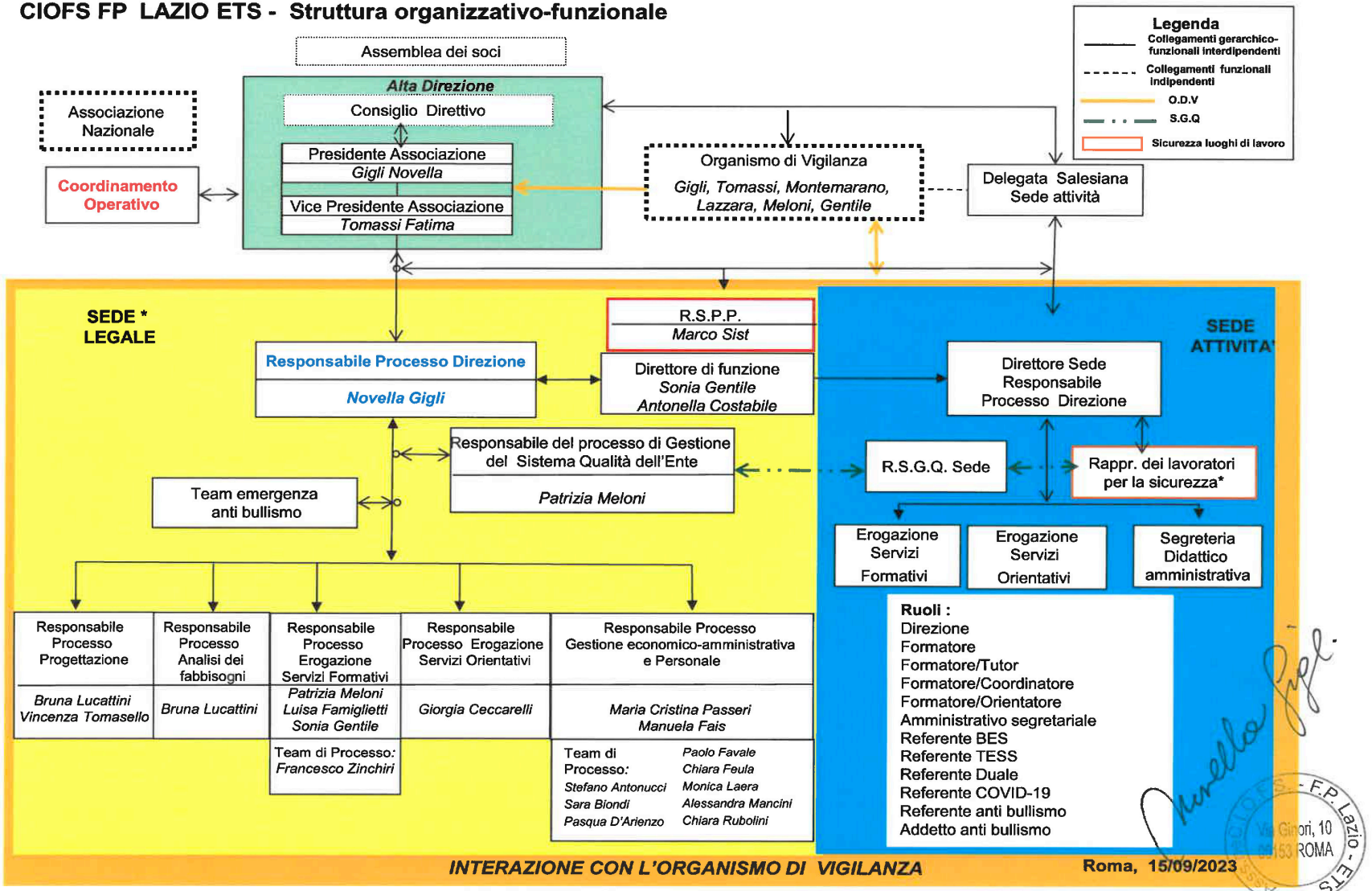
Lo schema seguente illustra sinteticamente i legami del CIOFS FP Lazio ETS con il CIOFS e con l'Istituto FMA:



2.1.7 L'organizzazione del CIOFS FP Lazio ETS

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

CIOFS FP LAZIO ETS - Struttura organizzativo-funzionale



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

FUNZIONIGRAMMA DELLA SEDE LEGALE DEL CIOFS FP LAZIO

La tabella che segue descrive le funzioni e le rispettive attività della Sede Legale.

Funzioni	Attività
Presidente	✓ Definisce le politiche formative, le strategie di marketing, la struttura organizzativa delle sedi operative, le risorse da impiegare nella gestione dei progetti. ✓ Assicura l'interfaccia con l'Associazione nazionale e gli Enti finanziatori ✓ Riesamina periodicamente il Sistema Gestione Qualità (SGQ) definendo gli standard dei servizi e promuovendo le relative azioni di miglioramento.
Vice-Presidente	✓ Collabora, in affiancamento alla Presidente, alle attività di gestione, monitoraggio e riesame previste.
Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità	✓ Implementa il Sistema Gestione Qualità Integrato e ne garantisce la conformità, l'aggiornamento e lo sviluppo. ✓ Coordina le attività dei RSGQ a livello locale ✓ Sorveglia il Sistema Gestione Qualità organizzando verifiche ispettive interne e riferendo alla Direzione. ✓ Analizza reclami e non conformità attivando le relative azioni correttive ✓ Cura la formazione degli auditor, del personale interno ed esterno in materia di qualità ✓ Cura la tenuta e dell'aggiornamento di protocolli/procedure inerenti la sicurezza (legge 81/2008 e succ. integr e mod.), la privacy (d.lgs 196/2003 e succ. integr e mod.), il modello organizzativo e il codice etico (dlgs 231/2001 e succ. integr e mod.), della carta della qualità dei servizi e, per le sedi operative, supervisiona quella del singolo CFP. ✓ Effettua, unitamente alla direzione, il riesame periodico del SGQ
Responsabile processo Analisi fabbisogni	✓ Coordina le attività inerenti l'analisi dei fabbisogni formativi – orientativi che emergono dal territorio sia in termini di realtà occupazionale che di utenza potenziale provvedendo alla lettura del fabbisogno occupazionale e formativo a livello territoriale, settoriale, aziendale. ✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.
Responsabile processo Progettazione	✓ Cura la partecipazione agli Avvisi pubblici sovrintendendo e coordinando le attività di presentazione delle progettualità ✓ Sovraintende e coordina le funzioni inerenti la progettazione di dettaglio di interventi formativi e di orientamento, anche individualizzati, da realizzare sia autonomamente sia in partenariato con altri soggetti in ATS. ✓ Predispone, d'intesa con i responsabili del processo di direzione, il piano annuale dell'offerta formativa ✓ Sovrintende al monitoraggio e offre attività di consulenza ed assistenza tecnica per la progettazione esecutiva degli interventi e la valutazione finale ✓ Collabora all'aggiornamento di protocolli/procedure inerenti la sicurezza (legge 81/2008 e succ. integr e mod.), la privacy (d.lgs 196/2003 e succ. integr e mod.), la carta della qualità dei servizi. ✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.
Responsabile processo Erogazione Servizi Formativi	✓ Coordina le attività di erogazione dei servizi formativi sotto il profilo dei contenuti curriculari, dei profili professionali, della omogeneità delle qualifiche.

	✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.
Responsabile processo Erogazione Servizi Orientativi	✓ Definisce, unitamente alla Direzione le Linee guida annuali dei servizi orientativi ✓ Sovraintende 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 ✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.
Responsabile processo gestione economico-amministrativa	✓ Sovraintende e coordina le funzioni inerenti la Segreteria, l'Amministrazione, la Contabilità A titolo esemplificativo, si occupa della: ❑ predisposizione dei preventivi di spesa ❑ gestione contabile, fiscale ❑ gestione giuridico-economica dei rapporti di lavoro e dei contratti di collaborazione ❑ rendicontazione delle attività relative ai servizi finanziati ❑ gestione degli acquisti e dei rapporti con i fornitori ❑ alimentazione della banca dati utilizzata ai fini amministrativi ❑ relazioni e dei rapporti con l'esterno ❑ tenuta e dell'aggiornamento dei registri sociali ✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.
Team di processo per la gestione allievi con BES e Servizio di Assistenza Specialistica	✓ Coordina i referenti BES di centro (riunioni periodiche) ✓ Definisce, revisiona periodicamente e verifica le procedure, modelli e buone prassi per la gestione di tutti gli alunni con BES dell'istituzione formativa ✓ Supporta i referenti BES di centro e Direttori nella gestione di situazioni particolarmente critiche ✓ Verifica i progetti di tirocinio personalizzato per gli alunni con disabilità grave ✓ Monitora la compilazione su TESS dei dati relativi agli alunni disabili/dsa/con svantaggio Più specificamente per l'assistenza specialistica: ✓ Seleziona e coordina cooperative/enti gestori che erogano il servizio presso le sedi ✓ Predispone e carica su SIGEM la documentazione ufficiale relativa al progetto di assistenza ✓ Predispone e carica i file di servizio nelle specifiche cartelle di Bancadati e Repository e della documentazione di monitoraggio e verifica richiesta da progetto (allegati, registri vidimati, relazioni, comunicazioni ecc) ✓ Controlla l'aggiornamento della documentazione degli alunni su Repository (richiesta attivazione del servizio, modulo privacy, PEI; PDP; certificati sanitari, ecc) e segnalazioni degli errori/integrazioni da fare ai referenti di centro ✓ Controlla la correttezza formale di PEI/PDP (presenza di tutte le parti, corretta compilazione, presenza delle firme ecc) ✓ Controlla la correttezza formale di PEI differenziati tramite un apposito file, in quanto si tratta dei casi più delicati (controllo dei contenuti e della loro adeguatezza) ✓ Verifica e corregge la reportistica che le cooperative inviano al fine di rilevare le criticità rispetto ai singoli allievi e/o difficoltà di gestione da parte degli operatori e ai fini della rendicontazione del servizio.

Direttore di funzione	1. Area erogazione servizi formativi ✓ Collabora alla promozione e sviluppo dei servizi erogati dall'Ente ✓ Si riferisce alla Direzione per il presidio e verifica della pianificazione e l'erogazione delle attività dell'Ente ✓ Collabora con il Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità per l'implementazione del Sistema Gestione Qualità Integrato e ne garantisce la conformità, l'aggiornamento e lo sviluppo. ✓ Collabora con il Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità nella sorveglianza del Sistema Gestione Qualità organizzando verifiche ispettive interne e riferendo alla Direzione. ✓ Assicura il supporto richiesto dalle sedi attività per migliorare la preparazione pedagogico-didattica dei formatori ✓ Presidia il processo di progettazione esecutiva dei percorsi formativi, anche in un'ottica di implementazione delle metodologie della didattica ✓ Monitora i processi valutativi intermedi, finali e in esito di percorso formativo ✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità 2. Area gestione economico-amministrativa ✓ Collabora alla promozione e sviluppo dei servizi erogati dall'Ente ✓ Si riferisce alla Direzione per il presidio e verifica della pianificazione e l'erogazione delle attività dell'Ente ✓ Collabora al coordinamento delle funzioni inerenti l'amministrazione e la contabilità ✓ Assicura le azioni di supporto alla gestione contabile e fiscale dei servizi ✓ Monitora le procedure di rendicontazione delle attività relative ai servizi finanziati per le sedi formative ✓ Realizza il presidio della rispondenza dei criteri di finanziamento richiesti dall'ente finanziatore ✓ Assicura il monitoraggio e verifica della gestione degli acquisti ✓ Riferisce alla Direzione sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità
Team di emergenza anti bullismo	✓ Interviene (come gruppo ristretto, composto da dirigente e referente/i per il bullismo/cyberbullismo, esperto area psicologica) nelle situazioni acute di bullismo, recependo segnalazioni dai Referenti Anti-Bullismo delle sedi attività attraverso moduli NC; ✓ Provvede alle necessarie segnalazioni all'autorità di pubblica sicurezza, qualora i fatti in questione configurino anche un reato procedibile d'ufficio, sentiti i pareri dei propri legali; ✓ Organizza, in collaborazione con RSGQ Ente, lo svolgimento, almeno una volta ogni anno scolastico, di un audit interno diretto a verificare l'applicazione delle misure stabilite dalla PdR
Team di processo per la gestione economico-amministrativa e del personale	✓ Supporta il Responsabile di Processo nello svolgimento delle attività e nella gestione della documentazione relativa alle diverse fasi di processo; ✓ Interviene con le funzioni ed i ruoli della sede legale nel sorvegliare i tempi e le scadenze definite dall'Ente finanziatore; ✓ Collabora alla produzione, digitalizzazione, archiviazione di tutta la documentazione richiesta dagli Ente finanziatore per l'accreditamento, la rendicontazione, la gestione del personale ✓ Riferisce al Responsabile di Processo sul lavoro svolto, sui risultati ottenuti e sulle eventuali criticità.

2.1.8 GLI STAKEHOLDER

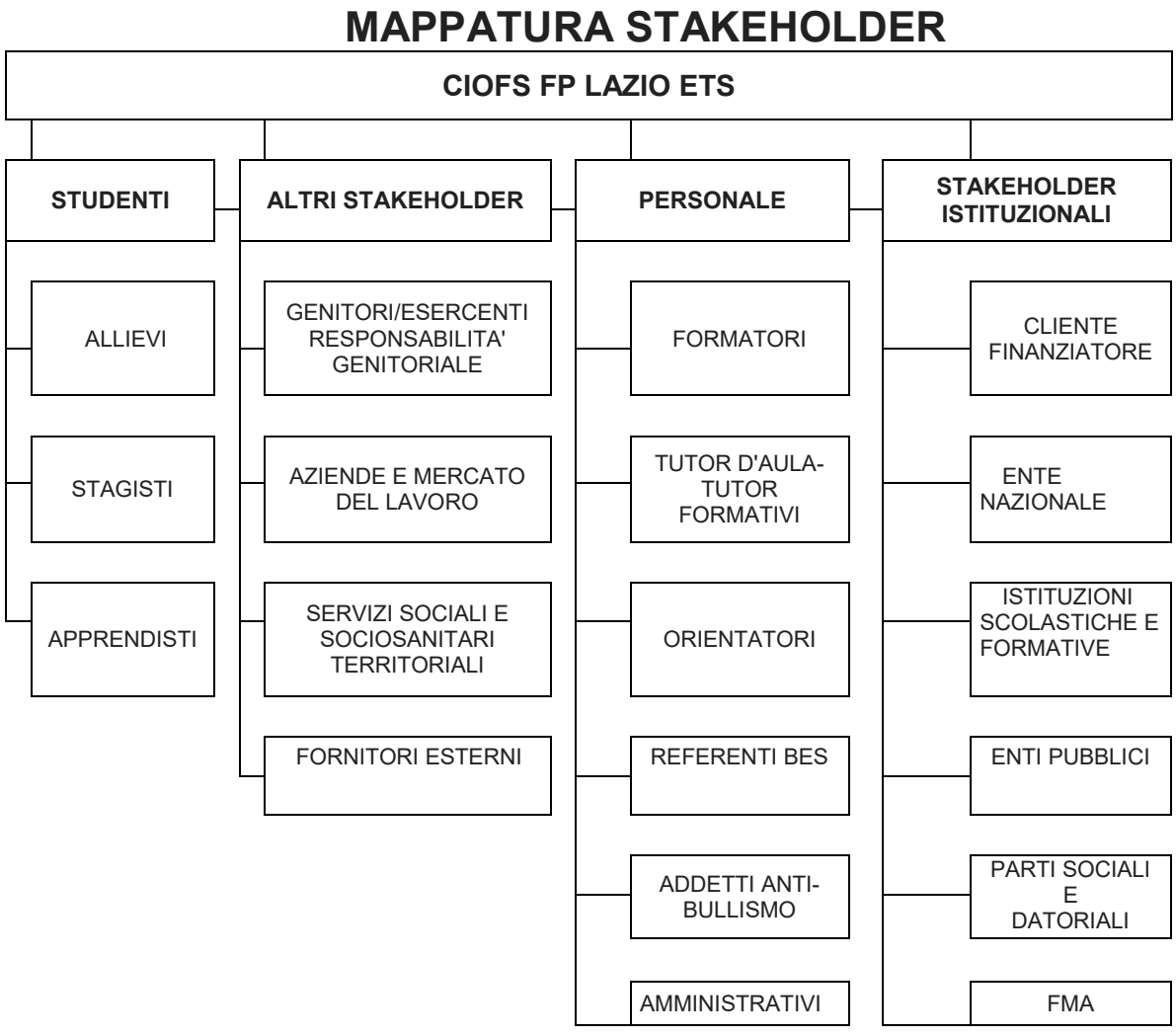
Gli interlocutori della Sede Legale si situano su due livelli: interno ed esterno all'Associazione stessa.

Al suo interno, la Sede Legale si relaziona costantemente con

- ✓ l'Istituto delle Figlie di Maria Ausiliatrice
- ✓ Ciofs Nazionale
- ✓ i Centri di Formazione Professionale (CFP)

All'esterno, la Sede Legale opera e si relaziona con i seguenti soggetti:

- ✓ le Istituzioni dell'Unione Europea
- ✓ i Ministeri (in particolare quelli del Lavoro, delle Politiche Sociali e il MIUR)
- ✓ l' INAPP ex ISFOL e le Parti Sociali
- ✓ le Università e le Scuole di ogni ordine e grado
- ✓ gli Enti e i Centri di ricerca (CNR, Censis, Società Geografica Italiana)
- ✓ gli altri Enti di formazione
- ✓ le imprese e le organizzazioni del terzo settore
- ✓ i destinatari delle attività



Parti interessate rilevanti e loro requisiti e aspettative

Enti finanziatori	**Utilizzazione dei fondi erogati per un servizio mirato all'istruzione e formazione professionale di qualità e al beneficio finale dei destinatari** **Rispetto dell'identità visiva e del Manuale di Stile dell'Ente Finanziatore** **Erogazione di servizi formativi e orientativi secondo quanto approvato dall'Ente finanziatore** **Gestione trasparente e coerente, efficace con un indice di successo formativo significativo** **Qualità del servizio fornito agli utenti**
Altri enti finanziatori (Fondazioni, ecc…)	**Utilizzazione dei fondi erogati per attività in linea con la mission dell'Ente Benefico e con le finalità della banditura a cui si è partecipato, sempre in funzione del beneficio finale dei destinatari.** **Rispetto delle norme sull'identità visiva dell'Ente Finanziatore** **Gestione trasparente e coerente** **Documentazione corretta, precisa e chiara** **Comunicazioni tempestive ed efficaci** **Segnalazione di criticità**
Enti pubblici	**Gestione trasparente e coerente** **Documentazione corretta, precisa e chiara** **Comunicazioni tempestive ed efficaci** **Segnalazione di criticità**
Ente Nazionale	**Collaborazione per il perseguimento di obiettivi comuni della Mission associativa** **Condivisione di risorse umane e strumentali per la realizzazione di progetti nazionali e transnazionali e l'aggiornamento del personale** **Compartecipazione a progetti di sviluppo, ricerca, aggiornamento del personale e implementazione delle misure di occupabilità a favore dei giovani**
Famiglie e allievi	**Qualità del servizio usufruito (logistica, materiali, attrezzature, docenti)** **Realizzazione dei progetti educativi e formativi** **Assolvimento del diritto dovere d'istruzione e formazione** **Erogazione dei servizi formativi secondo quanto stabilito nel Contratto formativo e nel Regolamento scolastico** **Metodologia innovativa e coinvolgente** **Successo formativo** **Raggiungimento, sviluppo e acquisizione di competenze di base e professionali** **Informazione orientativa sulla scelta del percorso formativo** **Accompagnamento all'inserimento lavorativo** **Accompagnamento alle scelte formative successive al conseguimento della qualifica/diploma/laurea**

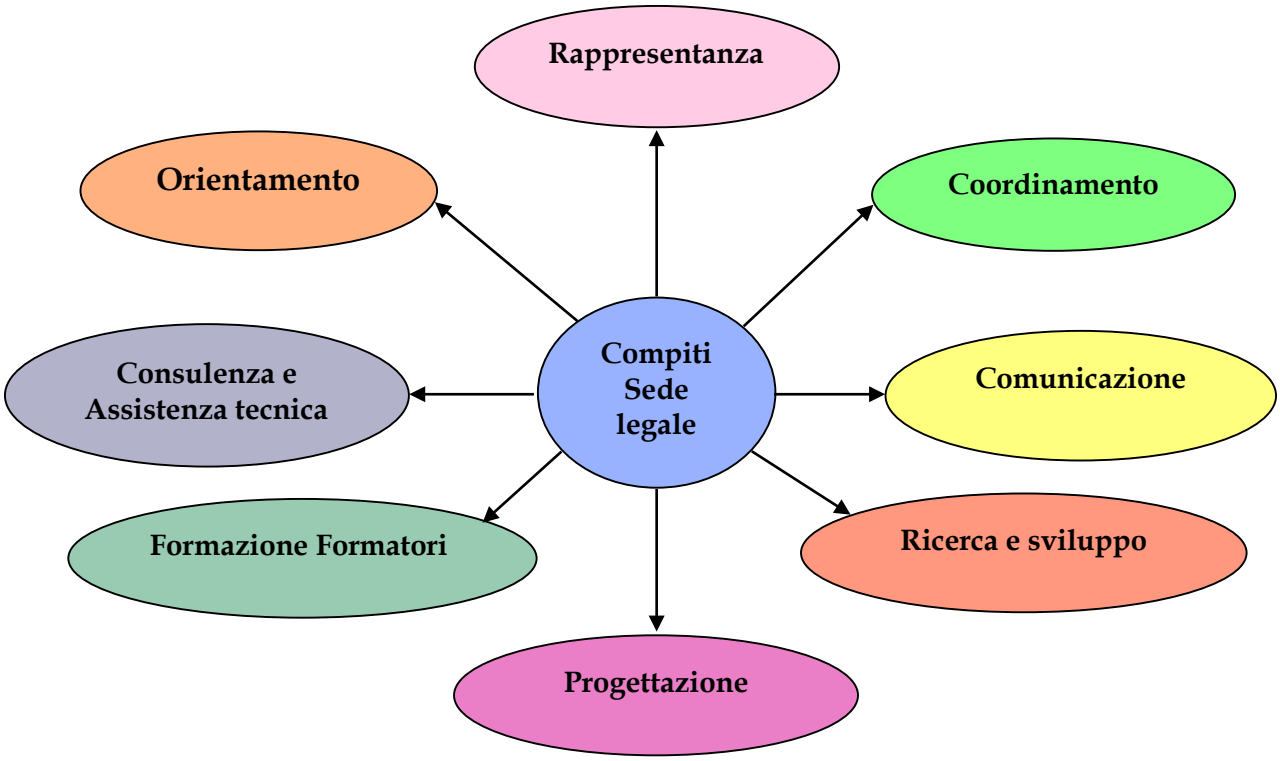
	Adeguatezza degli spazi dedicati ai servizi didattici/orientativi in termini di decoro, igiene e sicurezza e delle risorse tecnologiche anche in funzione dell'eventuale fruizione della DAD
Aziende e mondo del lavoro	**Conseguimento della qualificazione professionale** **Possesso di competenze di base, professionali e trasversali indispensabili all'inserimento lavorativo** **Tirocinanti preparati adeguatamente** **Partecipazione e intervento nella realizzazione dei tirocini formativi**
Istituzioni scolastiche	**Possesso di competenze di base, professionali e trasversali indispensabili alla prosecuzione agli studi in un istituto statale superiore** **Definizione di una procedura e relativi strumenti per i passaggi intersistemici** **Definizione di modelli di attestazione e certificazione dei percorsi chiari e leggibili da parte delle istituzioni scolastiche**
Servizi sociali e sociosanitari	**Progettualità educativa condivisa** **Collaboratività nella gestione delle criticità** **Supporto alla gestione dei percorsi formativi**
Aspettative dei Fornitori di Beni & Servizi	**Puntualità, chiarezza e precisione nelle comunicazioni** **Rispetto dei tempi per effettuare gli ordini**
Personale (formatori, tutor, orientatori…)	**Formazione/informazione/aggiornamento sulla Mission, valori, Sistemi di Gestione, metodologie e strumenti propri dell'Ente** **Comunicazione tempestiva ed efficace** **Organizzazione e gestione delle attività formative trasparente e coerente** **Puntualità e precisione negli assolvimenti degli adempimenti derivanti da normativa cogente;**
Comunità delle FMA	**Rispetto e responsabilità nella gestione degli ambienti comuni** **Rispetto per le suore della comunità** **Partecipazione ai momenti comuni proposti, sia di tipo pratico/organizzativo o di condivisione, sia tipo formativo/di preghiera** **Atteggiamento di collaborazione e compartecipazione negli eventuali processi decisionali comuni**

2.1.9 Le attività e i servizi

La Sede Legale realizza molte e diverse attività, in favore sia degli interlocutori interni al sistema CIOFS-FP Lazio ETS sia di quelli esterni.

Possiamo schematicamente raggruppare i compiti e gli interventi della Sede Legale nelle seguenti otto “azioni”:

1. *Rappresentanza*
2. *Coordinamento*
3. *Comunicazione*
4. *Ricerca e sviluppo*
5. *Orientamento*
6. *Formazione di formatori*
7. *Consulenza e assistenza tecnica*
8. *Progettazione*



Nella matrice seguente, ciascuna di queste attività è relazionata con uno o più interlocutori interni ed esterni, di cui abbiamo parlato nel capitolo precedente.

Relazione soggetti / compiti della sede Legale								
Soggetti	Compiti							
	Rappresentanza	Coordinamento	Comunicazione	Ricerca e Sviluppo	Orientamento	Formazione Formatori	Consulenza e Assistenza tecnica	Progetti specifici
CFP	■	■	■	■	■	■	■	■
Sede nazionale	■		■	■	■	■		■
Comunità Europea	■		■	■	■	■		■
Ministeri/Enti finanziatori territoriali e locali	■		■	■	■	■		■
Uffici sociale e lavoro della CEI	■		■	■	■			
INAPP ex ISFOL	■		■	■	■	■	■	■
Parti sociali	■				■		■	■
Università-Scuole	■		■	■	■		■	■
Enti e Centri di ricerca	■		■	■				
Altri Enti formativi	■		■	■	■		■	■
Altri Enti salesiani	■		■	■	■		■	■
Imprese e organizzazioni del terzo settore	■		■	■			■	■
Destinatari finali/Famiglie	■		■	■				

Descriviamo ora brevemente le singole attività realizzate dalla Sede Legale.

L'azione di rappresentanza

La Sede Legale rappresenta il CIOFS-FP Lazio ETS presso istanze pubbliche o private regionali, nazionali o sovranazionali. La rappresentanza si articola anche nella partecipazione a tavoli di concertazione sui temi collegati all'evoluzione del sistema della formazione professionale.

Oltre a partecipare ai vari gruppi di lavoro nell'ambito dell'Istituto delle Figlie di Maria Ausiliatrice, la Sede regionale rappresenta il CIOFS-FP Lazio ETS nei seguenti organismi, di cui fa parte:

- ✓ "CIOFS-FP nazionale";
- ✓ "*Confap*", Confederazione Nazionale Formazione Aggiornamento Professionale;
- ✓ FORMA

La Sede Legale assicura la partecipazione del CIOFS-FP Lazio ETS ai tavoli, ogni volta che è convocato e ai seminari e convegni organizzati dagli Enti e organismi partner.

Il coordinamento

La Sede Legale promuove la creazione di rapporti e la fluidità della comunicazione tra i CFP e tra questi e i territori di appartenenza e riferimento.

La Sede Legale cura, ogni anno, l'organizzazione di due Assemblee, due Consigli Direttivi e due incontri del Collegio dei Revisori dei Conti.

Dalla fine degli anni '90 raccoglie regolarmente in una banca dati le informazioni relative alle attività di tutti i CFP e redige (a partire dal 1994_) un "bilancio sociale" dei risultati ottenuti dal sistema CIOFS-FP Lazio ETS.

Un altro compito della Sede Legale è quello relativo alla sistematizzazione delle migliori pratiche messe in campo e alla modellizzazione delle metodologie di intervento, anche mediante la predisposizione di strumenti operativi e gestionali.

Il coordinamento si realizza non solo presso la Sede Legale, ma anche presso le sedi operative, partecipando, su richiesta, a riunioni indette dalle singole sedi.

In particolare azioni che:

- garantiscano la collegialità nella programmazione ed erogazione delle attività didattiche dei CFP
- favoriscano la partecipazione attiva di tutte le risorse umane delle Sedi Formative
- assicurino a tutti gli studenti il medesimo periodo di stage curriculare
- tutelino gli allievi appartenenti a utenze speciali tramite la collaborazione con i servizi sociali
- garantiscano gli incontri periodici (non inferiori a 3/anno) con i genitori/tutori
- assicurino i diritti di passaggio fra i sistemi di istruzione e formazione.

La comunicazione

La Sede Legale cura l'informazione e la comunicazione rivolte ad interlocutori addetti ai lavori, ma anche al pubblico dei cittadini interessati, attraverso:

- ✓ un sito internet aggiornato
- ✓ una newsletter
- ✓ 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- che in formato cartaceo fino ad esaurimento scorte.

Le azioni di ricerca e sviluppo

La Sede Legale collabora, per lo più con il CIOFS FP nazionale, a ricerche sulla formazione professionale, sui bisogni formativi e sull'impatto che i servizi erogati producono a livello territoriale/settoriale.

La finalità dell'attività di ricerca è innanzitutto l'innovazione del sistema, oltre che la migliore conoscenza del mercato del lavoro e della formazione professionale.

In collaborazione con Enti di ricerca e partner promuove, nell'ambito di iniziative specifiche, attività di analisi dei fabbisogni, di definizione di profili professionali, di raccolta di buone prassi.

Partecipa a tavoli tecnici, a livello istituzionale, per la definizione di progetti sperimentali.

La formazione dei formatori e degli orientatori-tutor

La Sede Legale programma ed eroga servizi formativi e di aggiornamento di durata variabile per gli operatori del sistema e per i propri dipendenti.

Tali programmi, valutati almeno annualmente, mirano a soddisfare le esigenze dell'Ente ed individuali di aggiornamento ed adeguamento delle conoscenze e delle competenze oltre a quelle cogenti (Sicurezza, Modello Organizzativo, Qualità).

La Sede Legale assicura elevati standard formativi mediante:

- ✓ la selezione di personale qualificato
- ✓ la messa a disposizione di ambienti sicuri e adeguati
- ✓ l'utilizzo di attrezzature e di tecnologie di ultima generazione
- ✓ la valutazione dell'efficacia e della soddisfazione dei partecipanti.

La consulenza e l'assistenza tecnica

La Sede Legale offre alle sedi operative assistenza tecnica, mettendo a disposizione risorse interne ed esterne e strumenti per:

- ✓ la progettazione nell'ambito della formazione professionale
- ✓ la predisposizione delle misure necessarie per l'adeguamento delle Sedi formative dal punto di vista normativo, logistico e metodologico
- ✓ la gestione di progetti/servizi specifici
- ✓ la gestione amministrativa
- ✓ la gestione di reti e di partenariati nazionali ed internazionali.

La Sede Legale, su richiesta, mette a disposizione anche strumenti e modelli di tipo organizzativo e gestionale.

Per mantenere alti gli standard di qualità dei servizi di consulenza e di assistenza tecnica, effettua ogni anno azioni di monitoraggio presso tutti i partner con i quali lavora, per rilevare risultati e livelli di gradimento.

3 LIVELLO OPERATIVO - FATTORI DELLA QUALITA'

Fattori di qualità e loro indicatori

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI* ***Tab. D Accreditamento**	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
EFFICACIA ED EFFICIENZA NELLE ATTIVITÀ REALIZZATE FINANZIATE DA FONDI PUBBLICI	D1) D2) Procedure strutturate di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, per il calcolo del valore medio annuale degli utenti soddisfatti	Gli utenti intervistati devono essere pari ad almeno l'80% degli utenti al termine delle attività formative La Regione Lazio sulla base dei dati rilevati e trasmessi dagli enti pubblica, annualmente, sul sito regionale il valore obiettivo di riferimento. Il valore medio espresso dagli utenti intervistati non deve essere inferiore al valore 6,00 su una scala da 1 a 10	Verifica a campione dell'adozione del modello per la rilevazione della soddisfazione dell'utente. Verifica della presenza di una procedura documentata per raccolta, gestione, analisi, trasmissione ed archiviazione dei dati.
	--- D3) Rapporto tra numero di ore*allievo finali e numero di ore*allievo approvate da progetto	--- ≥ 0,8 per diritto / dovere ≥ 0,7 per formazione continua e formazione superiore	--- Verifica del valore numerico richiesto dal requisito Verifica a campione della corretta compilazione della scheda e della veridicità dei dati attraverso l'analisi della documentazione dei progetti e della rendicontazione.
	--- D4) Rapporto tra numero degli utenti idonei a fine corso più il numero degli utenti che sono passati ad altri canali dell'istruzione / formazione o che hanno trovato un'occupazione prima della conclusione del corso e numero degli utenti autorizzati	--- ≥ 0,8 per diritto / dovere ≥ 0,7 per e formazione superiore Le attività di formazione continua sono escluse dalla rilevazione	--- Verifica del valore numerico richiesto dal requisito Verifica a campione della corretta compilazione della scheda e della veridicità dei dati attraverso l'analisi della documentazione dei progetti
	--- D5) Rapporto tra numero di utenti con attestazioni finali rilasciate dalla Regione e numero di utenti autorizzati da progetto	--- ≥ 0,7 per diritto / dovere e formazione superiore Le attività di formazione continua sono escluse dalla rilevazione	--- Verifica del valore numerico richiesto dal requisito Verifica a campione della corretta compilazione della scheda e della veridicità dei dati attraverso l'analisi della documentazione dei progetti e della rendicontazione.
	--- D6) Rapporto tra costo totale rendicontato e costo totale approvato	--- ≥0,85	--- Verifica del valore indicato con le tabelle di efficacia ed efficienza Verifica a campione della corretta compilazione della scheda e della veridicità dei dati attraverso l'analisi della documentazione dei progetti e della rendicontazione
	--- D7) Per la sola macrotipologia "diritto / dovere" Sussistenza e rispetto di tutti i LEP previsti dalla normativa vigente (L.R. 5/2015)	--- Sussistenza e rispetto di tutti i LEP previsti dalla normativa vigente	--- Esame documentale della correttezza formale della dichiarazione inviata e verifica del rispetto dei requisiti richiesti

Come il CIOFS FP Lazio ETS fronteggia l'emergenza COVID19

Il CIOFS FP Lazio ETS, ottemperando alla norma, ha redatto le Procedure di sicurezza per il personale interno in riferimento al contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19, facendo riferimento al Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro del 14 marzo 2020 (integrato al 24 aprile 2020) sottoscritto dal Governo e alle misure igienico sanitarie previste dal Decreto del presidente del consiglio dei ministri 10 aprile 2020.

Le procedure sono riportate in allegato alla Carta dei Servizi (Allegato A) e vanno considerate "in progress" in quanto muteranno col mutare della normativa di riferimento assumendone le prescrizioni e rispetto a nuovi fabbisogni/rischi rilevati in itinere.

Per quanto concerne le Procedure di sicurezza per allievi e famiglie, si rimanda alle Carte dei Servizi di ciascuna Sede Operativa e alle informative specifiche pubblicate sul sito www.ciofslazio.it.

La sede regionale

CIOFS-FP Lazio ETSvia Ginori, 10 - 00153 Roma (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 17)
Tel. 06.57.83.433 (orario ufficio) - Fax 06.57.81.253 (sempre attivo)
E-mail direzione@ciofslazio.it - Sito internet www.ciofslazio.it

Le sedi operative / CFP e Sportelli

Comune	Riferimenti
Roma 00153	Via Ginori, 10 – Tel 06.57.42.936 Fax 06.57.13.38.56 Sportello Orientamento 06.57.28.74.74
Roma 00139	Via Mauro Morrone, 25 – Tel 06.87.20.00.01 Fax 06.87.23.64.76 Sportello Orientamento 06.87.20.16.20
Roma 00175	Viale P. Togliatti, 167 – Tel 06.71.54.30.68 Fax 06.71.07.65.11 Sportello Orientamento 06.71.07.21.06
Roma 00122	Via Mario Fasan, 58 - Ostia Lido – Tel 06.56.73.502 Fax 06.56.34.14.90
Colleferro 00034	Via IV Novembre, 4 – Tel 06.97.30.53.95 Fax 06.97.30.52.45
Ladispoli 00055	Via Trieste, 6 – Tel 06.99.22.62.80 Fax 06.99.22.35.52