

LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ

VISION

Il **C.I.O.F.S./FP-VENETO** propone un servizio formativo di qualifica professionale tendente all'educazione integrale dei giovani. Si propone di realizzare un luogo di aggregazione, di cultura, di educazione alla cittadinanza e al lavoro, nonché un sistema relazionale per allievi, famiglie e territorio nel rispetto del Sistema Preventivo di don Bosco.

Il **C.I.O.F.S./FP-VENETO** ha ottenuto la certificazione di qualità con l'adozione delle nuove norme UNI ISO 9001:2015 nel aprile 2018. È un traguardo importante perché l'adozione del Sistema di Gestione Qualità è stato considerato dalla Dirigenza un fattore strategico di miglioramento e qualificazione dell'Istituto nonché un'evidenza delle strategie messe in atto per proseguire la mission dell'Ente che è focalizzata su una sempre maggiore soddisfazione delle componenti formative quali insegnanti, genitori, studenti e personale tecnico amministrativo/ausiliario, a progettare e gestire in modo efficiente servizi di formazione professionale e gestire i servizi di orientamento. Inoltre Il Sistema Gestione Qualità consolida la fiducia delle parti sociali nelle attività del **C.I.O.F.S./FP-VENETO** e la collaborazione degli Enti esterni con lo scopo di accrescere la soddisfazione del personale e dei fruitori del servizio e garantire l'efficienza, l'efficacia e la trasparenza dell'organizzazione della struttura scolastica.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, nel rispetto della Norma ISO 9001:2015 è improntato su un approccio di risk-based thinking che consente all'organizzazione di determinare i fattori che potrebbero generare deviazioni dei processi e di mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi, massimizzare le opportunità e costituire una base sicura per sviluppare iniziative sostenibili nel tempo.

La Politica della Qualità è formalizzata dalle DSO e revisionata annualmente in sede di riesame, è diffusa e illustrata a tutto il personale del CIOFS FP tramite:

- pubblicazione in bacheca e in punti visibili;
- comunicazione che avviene attraverso la riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica della Qualità, inoltre viene illustrata ad hoc all'occorrenza con le parti interessate;
- pubblicazione nel sito dell'Ente.

Il Responsabile Qualità e tutte le persone che assumono incarichi di responsabilità, s'impegnano a diffondere e a illustrare con la massima trasparenza la Politica della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione. La Politica della Qualità, con i relativi obiettivi, scaturisce:

- da un'analisi attenta del contesto organizzativo e delle parti interessate;
- dai risultati conseguiti e dagli obiettivi futuri;
- dal processo di analisi dei rischi.

Gli obiettivi possono essere così esplicitati:

CIO' CHE VOGLIAMO

- Mantenere l'accreditamento presso la Regione Veneto e la certificazione qualità.
- Erogare servizi rispondenti alle specifiche richieste dei clienti beneficiari e finanziatori.
- Promuovere l'inserimento o il reinserimento occupazionale attraverso iniziative di formazione iniziale, superiore e continua, con particolare attenzione al mondo femminile e, più in generale, alle fasce sociali più deboli.
- Perseguire l'efficacia dell'azione didattica, seguendo le procedure che meglio rispondono a questa finalità.
- Promuovere l'interazione delle Sedi Operative con il territorio affinché si riesca a progettare ed erogare servizi rispondenti alle reali esigenze del cliente beneficiario evitando la dispersione scolastica.
- Migliorare l'ambiente di lavoro sotto il profilo comunicativo, della sicurezza, della formazione continua delle risorse favorendo un clima positivo di collaborazione in team
- Il rispetto delle regole all'interno di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 con lo scopo di progettare ed erogare servizi in sinergia con il Piano di Miglioramento
- L'adeguatezza dell'ambiente in cui si svolge il processo di insegnamento-apprendimento, individuando ogni accorgimento utile per l'efficace e sereno svolgimento dell'attività didattica.
- La possibilità per le componenti della comunità scolastica di partecipare a tutte le attività finalizzate allo sviluppo e al miglioramento dell'azione educativa.
- Mantenere la conformità agli obblighi previsti dalle norme internazionali, europee, nazionali e locali.

CIO' CHE DOBBIAMO FARE

- Presentare progetti idonei ad ottenere le risorse economico/finanziarie per sostenere e sviluppare i servizi dell'Ente.

- Analizzare i risultati dei singoli interventi formativi e orientativi al fine di ricavare dati utili per il miglioramento del servizio.
- Effettuare una valutazione ex post dei progetti per verificare il raggiungimento dell'obiettivo occupazionale dei destinatari e/o il valore aggiunto per i destinatari (ad esempio il reinserimento nei percorsi scolastici, la capacità di interagire con le offerte di lavoro).
- Selezionare le risorse e i fornitori nel rispetto degli standard stabiliti dall'Ente.
- Valutare le risorse e i fornitori rispetto agli standard stabiliti.
- Attuare un programma di formazione e sviluppare modalità operative atte a mantenere e migliorare le competenze e le conoscenze di tutto il personale dell'Ente.
- Attuare un monitoraggio continuo del servizio formativo e di orientamento attraverso un sistema di valutazione relativa alla soddisfazione dei destinatari dei servizi e al raggiungimento degli obiettivi.
- Attuare un monitoraggio continuo sui progetti per soddisfare le esigenze del cliente finanziatore e garantire le risorse economico finanziarie per l'Ente.
- Monitorare l'inserimento occupazionale, re-inserimento scolastico o l'abbandono.
- Riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema.
- Dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità.
- Implementare (quando possibile) metodologie di formazione tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche".
- Utilizzare tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi, gestire correttamente tutto il processo IT in particolare il processo di backup.
- Implementare metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste.
- Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione Qualità agli stakeholder.
- Formare e sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili aziendali nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli.
- Implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili.
- Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, alla propria Politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i riesami periodici della direzione.
- Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti della qualità.

Le attività per raggiungere tali obiettivi devono essere pianificate determinando i rischi e le opportunità rispetto al contesto organizzativo interno ed esterno. L'esito di tali attività deve essere verificato in un contesto in cui tutti i processi interagiscono efficacemente, mirando al miglioramento continuo dei servizi erogati. La verifica costante del rispetto dei requisiti di norma e della corretta applicazione del SGQ deve avvenire anche attraverso l'attuazione di periodici audit interni.

VALORI CHE CI IMPEGNIAMO A PERSEGUIRE

- Un **modello organizzativo e didattico** in grado di assicurare sempre elevate e adeguate competenze sia nell'erogazione dei servizi sia nella qualità e innovazione dell'insegnamento.
- **Processi di apprendimento** che sempre più garantiscano il successo scolastico con il continuo **sostegno motivazionale** degli studenti allo studio e alla sua importanza formativa.
- **Aiutare e sostenere** il superamento di situazioni di fragilità e disagio che si stanno verificando con maggior numero attraverso un **processo inclusivo** perché favorisce e facilita la piena integrazione di tutti gli allievi con particolare attenzione ai soggetti con Bisogni Educativi Speciali (difficoltà di apprendimento, disabilità psicofisiche, disagio sociale, diversità linguistiche e/o culturali). In un'ottica sostenibile perché alimenta il benessere di ciascuno senza compromettere quello degli altri e partecipativa perché favorisce la collaborazione attiva di tutte le componenti scolastiche (Docenti, Studenti, Personale tecnico amministrativo, Genitori) ed il coinvolgimento dei vari partner territoriali (Enti locali, Aziende, Associazioni, ecc.).
- Di migliorare delle condizioni di **sicurezza e benessere** degli utenti e degli operatori del servizio.
- **L'attenzione alla persona** è intesa come uguaglianza, integrazione e benessere. L'uguaglianza consiste in un trattamento equo verso gli allievi nella stessa condizione e un trattamento differenziato per gli allievi in condizioni diverse; l'integrazione intesa come metodologia che prevede l'inclusione degli allievi; il benessere inteso come promozione di una crescita equilibrata. Obiettivo finale è il successo formativo.
- **Il clima di famiglia creato dall'intesa educativa tra la Comunità Educante e i clienti** del CFP che è dato:

- dalla condivisione della Mission e dei valori educativi del Sistema Preventivo da parte di tutti gli operatori del CFP
- dal clima di attenzione al vissuto dei destinatari, al loro mondo di appartenenza, ai loro bisogni
- dall'interessamento discreto e dai tentativi di ricerca di possibili soluzioni che suscitano fiducia, generano confidenza e senso di responsabilità
- dalla ricerca di un dialogo con le famiglie per condividere gli obiettivi del percorso formativo
- **L'educazione alla "cittadinanza"** nella formazione e nell'orientamento della persona consiste nel rendere gli allievi consapevoli che la propria libertà coincide con il rispetto di sé e degli altri e che il comportamento libero è quello che coniuga il rispetto delle regole e il senso della responsabilità. In tale processo i valori cardine sono la cultura del lavoro, della solidarietà e dell'accoglienza del diverso, la partecipazione attiva e l'impegno nel quotidiano
- **La promozione delle relazioni con il territorio** attraverso la collaborazione con i soggetti culturali, amministrativi, economici che vi operano per migliorare ed ampliare l'offerta formativa e garantire un potenziale inserimento lavorativo degli allievi
- La **promozione della donna** in qualsiasi ambiente o contesto culturale è un elemento che ci contraddistingue perché la donna è, da sempre, tra le fasce sociali deboli ed è spesso discriminata, anche se contribuisce in maniera determinante alla crescita sociale, anche dal punto di vista economico e produttivo
- **La visione ed il fondamento cristiano della vita:** gli insegnamenti evangelici, la visione cristiana della vita, la dottrina sociale della Chiesa cattolica e il sistema preventivo di don Bosco sono il fondamento che sostiene le scelte valoriali di ogni proposta formativa e di orientamento

LA CONCEZIONE DEL SISTEMA PREVENTIVO CIOFS/FP DON BOSCO

Nella concezione educativa salesiana si possono elencare tre punti salienti utilizzati da Don Bosco per l'educazione dei giovani.

La ragione è l'atteggiamento paziente e caritativo che accoglie il ragazzo e lo motiva continuamente spiegandone le motivazioni, lo stesso che tutti i genitori dovrebbero avere con i propri figli e che ogni *leader* dovrebbe usare con i propri dipendenti per avere risultati positivi. In parola attuale si potrebbe far coincidere con il verbo *motivare agli impegni assunti e sviluppare senso critico*. Usare ragione o essere ragionevoli nell'insegnamento è un atteggiamento professionale molto importante per l'*educatore*.

La religione è il punto di partenza di ogni virtù educativa. Col termine *religione* Don Bosco intendeva certamente l'atteggiamento cristiano volto ad accogliere, accudire, istruire e orientare nella vita un ragazzo che ha bisogno di guida e di appoggio. Data la presenza plurireligiosa l'intervento è volto a favorire una presa di coscienza della propria dimensione religiosa.

L'amorevolezza è l'atteggiamento di presenza partecipata dell'adulto (o del genitore) alla vita del ragazzo. Una presenza che richiede all'educatore sacrificio e dedizione, ma che crea una *relazione* vera che detiene una valenza di aiuto e una valenza educativa autentica. L'obiettivo finale è che il giovane si senta voluto bene.

Lo stile educativo salesiano è impostato sulla persona dell'educatore, la persona dell'allievo e l'ambiente educativo.

La nostra metodologia didattico/educativa si basa su:

- **il sistema comunicativo**, che vede coinvolti formatori, allievi, famiglie e Comunità Educante, ha il fine ultimo di realizzare un clima di classe positivo che favorisca una corretta *dinamica di gruppo* e favorisca l'apprendimento;
- **la motivazione (e rimotivazione), il sostegno ed il controllo:** l'atto di apprendere è un atto personale e individuale dell'allievo. L'insegnante può/deve *motivare* l'allievo ad apprendere i contenuti che gli propone, può aiutare a rimuovere gli ostacoli dell'apprendimento, può presentare contenuti in sequenze didattiche corrette, ripetere singolarmente ad ognuno secondo necessità ecc., ma non può sostituirsi nell'atto di "apprendere".
Motivare significa utilizzare l'esperienza e la dinamica della vita per spiegare all'allievo la necessità, il valore e la gioia di imparare per il proprio futuro;
- **l'acquisizione di competenze:** Cfp come palestra di abilitazione all'uso delle proprie risorse personali ed educazione alla cittadinanza e alla cultura del lavoro. Le lezioni pianificate, i compiti, le interrogazioni, le esposizioni, le ricerche, le esercitazioni ecc. sono mezzi "preventivi", utili solo se proposti all'interno di un buon rapporto incentrato sul bene dell'allievo.
- **linee di indirizzo** che tracciano il percorso formativo che vedono coinvolto l'intero Ente in tutte le attività, che si possono così riassumere:
 1. La centralità della persona umana
 2. Il CFP come comunità democratica
 3. Il CFP come luogo di educazione
 4. Il CFP come luogo di istruzione e formazione
 5. Il CFP in relazione con la realtà esterna

- **l'inclusione** che offre a tutti gli studenti, compresi quelli con disabilità, eque opportunità di ricevere servizi educativi e formativi efficaci, con i necessari aiuti supplementari ed eventuali servizi di sostegno, al fine di prepararli a una vita produttiva e pienamente membri della società. Inclusione traduce il termine inglese inclusion (dal verbo to include), che significa «essere parte di qualcosa», «sentirsi completamente accolti e avvolti». L'essere inclusi è un modo di vivere insieme, basato sulla convinzione che ogni individuo ha valore e appartiene alla comunità.