

NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ

VISION

Il CIOFS-FP VENETO ETS 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 CIOFS-FP VENETO ETS 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 CIOFS-FP VENETO ETS 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 VENETO ETS 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.



CIOFS-FP VENETO ETS
Riviera S. Benedetto 88 – 35139 Padova
tel 3355716083 - **email** info@ciofsveneto.it
CF 92051890280 – **PI** 02864000274
www.ciofsveneto.it

Accreditamento Regione Veneto ex L.R. 19/2002 Albo A0089 per i servizi formativi e di orientamento.
Accreditamento Regione Veneto ex art. 25 L.R. 3/2009 Albo L105 per i servizi al lavoro.



- 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.



CIOFS-FP VENETO ETS
 Riviera S. Benedetto 88 – 35139 Padova
 tel 3355716083 - email info@ciofsveneto.it
 CF 92051890280 – PI 02864000274
www.ciofsveneto.it

Accreditamento Regione Veneto ex L.R. 19/2002 Albo A0089 per i servizi formativi e di orientamento.
 Accreditamento Regione Veneto ex art. 25 L.R. 3/2009 Albo L105 per i servizi al lavoro.



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** della Scuola di Formazione Professionale (SFP) che è dato:
 - dalla condivisione della Mission e dei valori educativi del Sistema Preventivo da parte di tutti gli operatori del SFP;
 - 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 VENETO ETS "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.



CIOFS-FP VENETO ETS
Riviera S. Benedetto 88 – 35139 Padova
tel 3355716083 - email info@ciofsveneto.it
CF 92051890280 – PI 02864000274
www.ciofsveneto.it

Accreditamento Regione Veneto ex L.R. 19/2002 Albo A0089 per i servizi formativi e di orientamento.
Accreditamento Regione Veneto ex art. 25 L.R. 3/2009 Albo L105 per i servizi al lavoro.



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**: la SFP 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. la SFP come comunità democratica;
 3. la SFP come luogo di educazione;
 4. la SFP come luogo di istruzione e formazione;
 5. la SFP 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.

Data 01.09.2021

Alta Direzione per la Qualità

Confermata in data 29.10.2021

Confermata in data 28.10.2022

Confermata in data 03.11.2023

Confermata in data 04.11.2024

Confermata in data 20.10.2025



CIOFS-FP VENETO ETS
Riviera S. Benedetto 88 – 35139 Padova
tel 3355716083 - **email** info@ciofsveneto.it
CF 92051890280 – **PI** 02864000274
www.ciofsveneto.it

Accreditamento Regione Veneto ex L.R. 19/2002 Albo A0089 per i servizi formativi e di orientamento.
Accreditamento Regione Veneto ex art. 25 L.R. 3/2009 Albo L105 per i servizi al lavoro.

