



Sistema di gestione qualità certificato da DQS  
in accordo con DIN EN ISO 9001:2000  
N. Reg. 376651 QM

## Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Cooperativa Sociale FOLIAS a r.l. - Onlus

# CARTA DELLA QUALITA' dell'offerta formativa

Elaborazione e verifica  
Gestione Qualità

Silvia Funaro  
Data: 30/12/2008

Firma *Silvia Funaro*

Approvazione ed emissione  
Direttore Sede Formativa

Salvatore Costantino  
Data: 30/12/2008

Firma *Salvatore Costantino*

Revisione Periodica: *annuale*  
Gestione Qualità

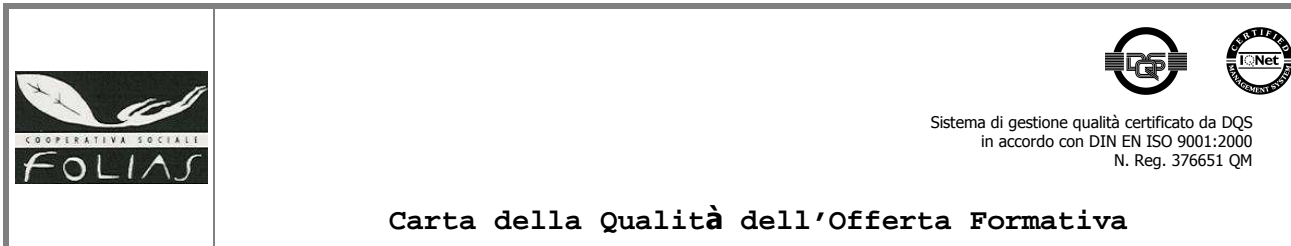
Silvia Funaro  
Data prossima revisione: 31/12/2009

Firma *Silvia Funaro*

Approvazione ed emissione  
Direttore Sede Formativa

Salvatore Costantino  
Data: 31/12/2009

Firma *Salvatore Costantino*



*“Ci sono almeno due tipi di giochi. Uno potrebbe essere chiamato finito, l'altro infinito. Un gioco finito si gioca per vincerlo, un gioco infinito per continuare il gioco”*

*(J.P. Carse)*

## **Premessa**

### *Condivisione ed aggiornamento della politica di qualità*

Il presente documento è frutto dell'elaborazione dello staff dell'Area dei Servizi della Formazione Professionale ed è stato presentato ufficialmente e condiviso nei contenuti e nelle prospettive con tutti i partecipanti ai lavori in occasione della Conferenza dei Servizi della Cooperativa 2008, svoltasi a Livorno nel mese di Settembre, evento, questo, che la Cooperativa Folias organizza annualmente al fine di portare a verifica e di aggiornare le linee strategiche e le politiche qualitative e di intervento in collaborazione con tutti i propri dipendenti e collaboratori. Inoltre, il nuovo personale assunto viene regolarmente formato sulla filosofia di intervento e sulle procedure di qualità in uso presso la Cooperativa stessa durante i 3 mesi di affiancamento previsti dalla Procedura UNI EN ISO 9001:2000 di acquisizione delle nuove risorse umane.

## **Storia della Cooperativa Folias**

La nascita della Cooperativa Sociale Folias è preceduta da un fermento di idee, progetti e condivisione di ideali e strategie di intervento volte a prevenire o ridurre il disagio sociale nelle sue differenti manifestazioni.

Protagonisti di questo “movimento di pensiero” sono stati gli uomini e le donne diventati, in seguito, soci fondatori della cooperativa stessa e coinvolti tra il 1993 e il 1995 in diverse esperienze a carattere sociale promosse sia dal privato sociale che dal volontariato sul territorio di Monterotondo Scalo, concretizzatesi con la ristrutturazione di alcuni locali in disuso e la riconversione di tali spazi in quello che a tutt'oggi è il Centro Comunale di Aggregazione Giovanile e Orientamento al Lavoro “*Il Cantiere*”.

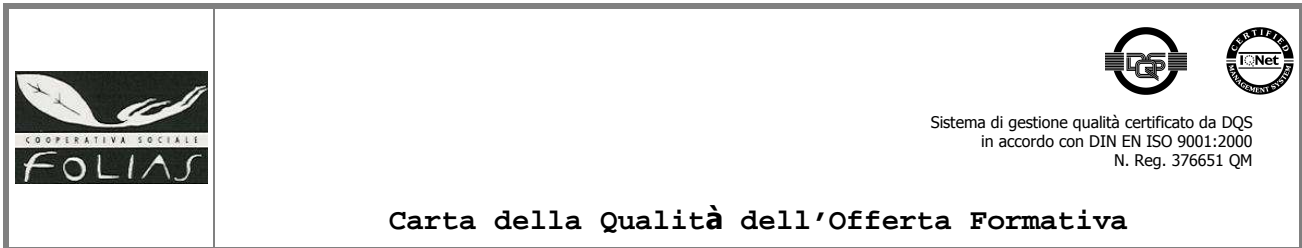
Da questa prima esperienza, che ha visto il coinvolgimento e la risposta da parte del quartiere interessato a testimonianza dell'effettivo bisogno cui ci si riproponeva di dare una risposta, ha avuto origine la cooperativa Folias, nata ufficialmente nel gennaio del 1996.

Le prime pagine della sua storia sono scritte sul territorio che l'ha vista nascere e collaborare fin dalle prime esperienze con gli Enti Locali (Comune di Monterotondo e ASL RMG/1). Ma, allo stesso tempo, la volontà di volgere uno sguardo anche all'esterno porta i soci a reperire ulteriori risorse economiche e finanziamenti regionali ed europei, che vengono concretamente utilizzati per la creazione in via sperimentale di nuovi servizi di inclusione sociale.

Nel periodo successivo, che va dal 1997 al 1999, la cooperativa Folias cresce, si espande e si afferma in nuovi territori e settori. Cresce il numero dei soci e dei collaboratori, tanto da fare di questa realtà un punto di riferimento per l'occupazione e la formazione professionale in ambito sociale, aumentano i servizi gestiti dalla cooperativa e le collaborazioni con altre realtà del privato sociale ma, soprattutto, cresce la professionalità dei soci e dei collaboratori grazie all'avvio di una politica di cura della qualità interna basata sulla formazione continua e finalizzata all'attivazione di percorsi di partecipazione e condivisione dei significati del lavoro sociale e della cooperazione.

A partire dal 2000, perciò, si rende necessaria una ridefinizione interna di ambiti, ruoli e competenze, strategica per il consolidamento della struttura organizzativa della cooperativa e finalizzata alla gestione ottimale del carico di lavoro e di impegni, che è così rapidamente cresciuto in quattro anni di attività.

Le quattro aree di intervento che si vanno definendo in questi anni nel settore operativo riassumono oggi, a dieci anni di distanza dalla nascita, la complessità della natura degli interventi realizzati dalla cooperativa Folias: area dei servizi rivolti all'infanzia, area dei servizi di aggregazione e scuole, area dei servizi di orientamento e di reinserimento socio-lavorativo per gli adulti, area dei servizi della formazione professionale.



Lo sviluppo della cooperativa e del gruppo di lavoro determina, d'altro canto, una sostanziale modifica della natura degli interventi realizzati e della filosofia secondo la quale si concertano le singole azioni: accanto ai tradizionali interventi di riduzione del disagio, si delineano nuove azioni di promozione dell'agio basate sulla ricerca di rapporti positivi di reciproca fiducia fra cittadini, privato sociale ed istituzioni, che restituiscono rinnovata centralità al territorio e ai suoi soggetti. Tale approccio favorisce la messa in rete dei servizi del territorio e riduce l'incidenza dei rischi connessi alla frammentazione degli interventi attraverso la progettazione e la programmazione dell'agire comune ed il coinvolgimento del maggior numero possibile di realtà territoriali.

E' con questo spirito di confronto e di definizione dell'agire comune, infine, che la cooperativa sceglie nel 2002 di aderire al Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza (C.N.C.A.), allo scopo di arricchire la propria identità e le proprie prassi attraverso uno sguardo allargato su nuove esperienze e altre realtà italiane e nel 2004 al Consorzio MONTESOLE, che si propone di sviluppare presso la struttura di VILLA MARINI un centro di formazione residenziale con lo scopo di sviluppare le proprie attività formative di aggiornamento per operatori socio-sanitari e scolastici e di formazione professionale.

### **La Mission<sup>1</sup>**

La Cooperativa Folias è un'impresa sociale che si propone al territorio come strumento di promozione di cittadinanza attiva, offrendo opportunità di crescita personale, integrazione sociale e miglioramento della qualità della vita, attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi di prevenzione, sensibilizzazione, aggregazione, orientamento, formazione e inserimento lavorativo.

Folias progetta e realizza servizi a favore di quanti - minori, giovani, adulti - per vari motivi, rischiano l'esclusione sociale, cioè incontrano difficoltà e ostacoli al soddisfacimento di bisogni essenziali e/o all'esercizio di diritti fondamentali.

Per perseguire questi obiettivi la Cooperativa, come espressione del Terzo Settore, intende concorrere, in collaborazione con le istituzioni pubbliche, alla costruzione di reti di servizi, di sinergie di idee e risorse umane.

A tal fine adotta una metodologia che, partendo dalla rilevazione dei bisogni dei singoli e del territorio, definisce obiettivi specifici, predispone programmi di intervento e ne verifica attuazione e risultati attraverso la valutazione in itinere e finale.

La Cooperativa Folias favorisce la crescita professionale dei propri soci e collaboratori, prestando attenzione ai bisogni di formazione, al benessere ed alle motivazioni personali, all'interno di processi di condivisione degli obiettivi e principi statutari, e delle metodologie d'intervento.

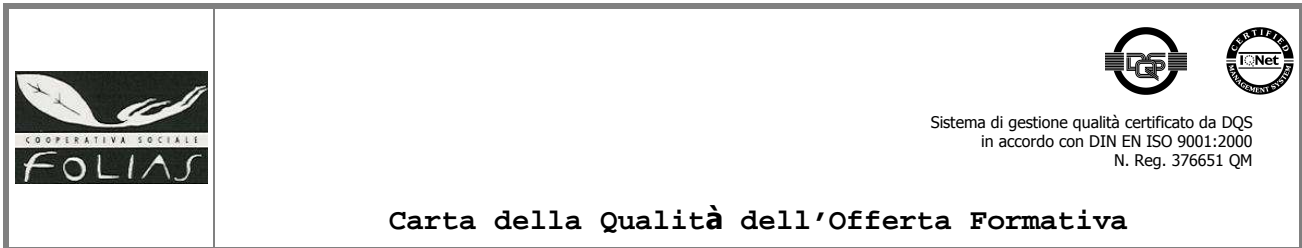
### **Il codice etico**

*(dal documento programmatico del Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza, giugno 1982)*

1. Le comunità non considerano il loro intervento come un servizio settoriale per i singoli problemi, ad esempio la tossicodipendenza: l'impegno è rivolto al superamento delle diverse forme di disagio e di marginalità giovanile. Ciò significa tener conto della specificità dei problemi ma insieme esser consapevoli che le forme in cui quel disagio si manifesta non sono date una volta per tutte. Inoltre vuol dire accogliere la storia e la vita di una persona più che il suo problema.

2. Crediamo nell'unicità delle esperienze personali: ciò significa che non esiste una metodologia valida comunque per tutti e che occorre adattare il metodo agli individui, alle loro vicende, alla loro storia.

<sup>1</sup> Essa definisce la ragione essenziale e inevitabile per cui un'organizzazione esiste: se non ci fossero questi interessi nemmeno l'organizzazione esisterebbe; è il punto di riferimento della cultura di coloro che fanno parte della cooperativa.



3. Nel proporsi come luogo di sperimentazione e di possibilità di riappropriazione della propria esistenza, le comunità verificano che ogni forma di coazione alla volontà dell'individuo, assunta a metodo di intervento, non serve alla maturazione di scelte autonome, non fa che accentuare le difficoltà di comunicazione e di relazione creando i presupposti per un'ulteriore emarginazione.

4. Come strumento concreto si privilegia la dinamica delle relazioni interpersonali che evolvono nell'esperienza di ogni giorno, accettando appieno la dimensione della quotidianità, della ordinarietà, ancorando l'esperienza al contesto socio-culturale ed alla storia del territorio.

5. Tra gli strumenti che le comunità ritengono fondamentali per la maturazione delle persone assume un rilievo particolare l'esperienza del lavoro che si propone come mezzo di acquisizione di autonomia. Ma al fianco del lavoro, soprattutto per i più giovani cresce l'importanza della comunicazione interpersonale, dell'espressione e dell'animazione, del valido utilizzo del tempo libero.

6. Le comunità tendono alla sperimentazione di nuovi modi di vivere i valori del lavoro, dell'amicizia, della solidarietà, della nonviolenza. Crediamo che tale esperienza possa farsi "proposta" per la collettività, senza per questo voler costruire società parallele, anzi rifiutando la proposizione di miti totalizzanti o la strumentalizzazione della fede trasformata in mezzo terapeutico.

7. Le comunità non accettano deleghe da parte delle istituzioni, ma collocano il proprio impegno, pur con la propria originalità ed autonomia, all'interno della rete di servizi del territorio.

8. Il territorio, con i suoi problemi e le sue risorse, rappresenta un punto di riferimento obbligato. Nella chiarezza del proprio ruolo critico, le comunità sono elemento di provocazione e di denuncia per le inadempienze e le contraddizioni che costituiscono premessa al diffondersi delle più gravi problematiche sociali (il mercato della droga, la delinquenza organizzata, le ingiustizie, l'assenza di programmazione, lo svuotamento della partecipazione, i problemi della casa e del lavoro, la manipolazione dell'informazione) e per i ritardi che caratterizzano l'azione delle istituzioni politiche, sociali ed ecclesiali.

9. Per tutti è chiaro che la proposta di comunità residenziali non può essere l'unica forma di presenza di fronte ai problemi dell'emarginazione. Per questo è di molti l'impegno a sperimentare e proporre strumenti diversi quali centri di accoglienza, servizi di consulenza, cooperative di lavoro, laboratori artigianali, centri di documentazione, servizi di prevenzione ecc.

10. Le comunità sostengono e vivono il valore del pluralismo, rispettando motivazioni e scelte, ideali o di fede, diverse. Esse credono inoltre alla validità della compresenza di varie figure di riferimento e di esperienze differenti (giovani ed adulti, studenti e lavoratori, religiosi e laici, ecc.). Tutte affermano il valore della propria laicità, anche quando i componenti traggono dalla fede ispirazione e motivo di impegno.

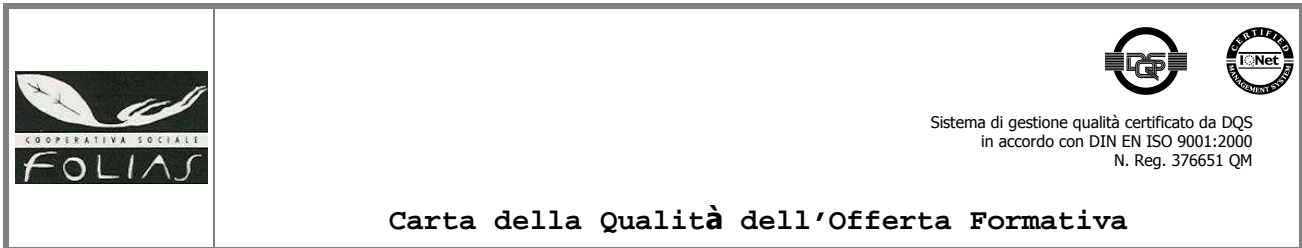
### **I principi operativi**

La cooperativa Folias:

- fonda il proprio lavoro sulla cura delle relazioni interne ed esterne;
- promuove la cittadinanza attiva;
- promuove la centralità delle persone rispetto alla gestione del servizio;
- promuove la centralità del servizio rispetto all'intervento sul territorio;
- promuove la centralità del territorio rispetto alle scelte strategiche della cooperativa;
- si pone come sistema aperto al territorio per favorire uno scambio di conoscenze, risorse, cultura, know how;
- collabora con le realtà del territorio attivandole, provocandole e mediando per far nascere azioni di sistema: a.t.i., protocolli, partenariati, tavoli di progettazione.

La cooperativa Folias agisce attraverso i seguenti principi operativi:

- lavoro di équipe (per progetto);



- programmazione/valutazione (partecipata e condivisa con utenti e famiglie);
- supervisione (di progetto e di cooperativa);
- formazione ed aggiornamento professionale degli operatori;
- conferenza dei servizi (almeno 1 volta l'anno);
- assemblea di carattere informativo (almeno 1 volta al mese);
- lavoro per budget;
- lavoro per obiettivi;
- adozione del sistema di qualità sociale nella gestione della cooperativa.

### **Le politiche per la qualità**

La Cooperativa individua specifici indicatori degli obiettivi che persegue allo scopo di rilevare eventuali scostamenti nella realizzazione degli stessi e, se del caso, introdurre aggiustamenti e migliorie tali da garantirne la successiva soddisfazione.

A tal fine, ci si è posto l'obiettivo di implementare una Politica per la qualità formativa al fine di avviare un sistema organizzativo e delle procedure operative che ci permettessero:

- a) di semplificare e di snellire i processi;
- b) di rendere sempre più trasparente, riproducibile, documentata ed accessibile ogni attività svolta;
- c) di consentire, conseguentemente, una migliore partecipazione delle diverse componenti della Cooperativa alla gestione dei processi fondamentali dell'Area della Formazione;
- d) di liberare energie e risorse;
- e) di individuare i punti forti e le debolezze della nostra Area della Formazione, avendo come filtro e fattore di riferimento la soddisfazione delle attese dei nostri utenti, espresse attraverso un sistematico ricorso al loro coinvolgimento diretto ed alla consultazione, anche attraverso i questionari;
- f) di misurare il grado di soddisfazione degli utenti;
- g) di costruire, sulla base di tutto ciò, una politica della qualità dell'Area della Formazione mirata al sistematico miglioramento del livello di prestazione del servizio.

Siamo così arrivati a definire una "Politica della Qualità" punto di riferimento ispiratore di ogni nostra iniziativa con l'impegno di rispettare questa politica e di seguirne i principi ispiratori.

La Cooperativa Folias intende:

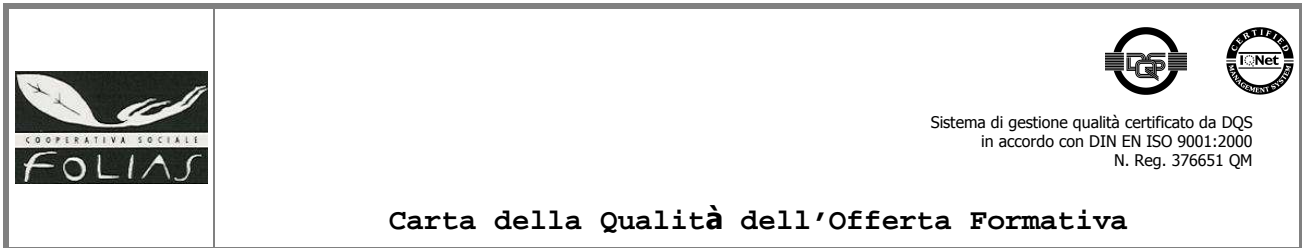
Operare in stretta collaborazione con le agenzie di formazione e i servizi territoriali socio-riabilitativi attraverso la mediazione sociale affinché l'offerta formativa possa rispondere ai cambiamenti della comunità e sia inserita in un sistema integrato di servizi al cittadino;

Promuovere percorsi di formazione e qualificazione rivolti ad operatori del pubblico e del privato sociale locale, per contribuire allo sviluppo del lavoro di rete, in un'ottica di valorizzazione delle risorse umane e strutturali presenti;

Operare per l'inclusione sociale dei cittadini appartenenti alle fasce deboli della popolazione (persone con disabilità, persone con problemi legati all'uso di sostanze stupefacenti, persone che vivono in condizione di svantaggio economico, culturale e sociale) promuovendo percorsi formativi, di qualificazione e riqualificazione, in stretta relazione con i bisogni del mercato del lavoro, affinché sia realmente favorita l'occupabilità degli allievi;

Proporre modelli di intervento e comunicazione con i giovani, volti alla lettura del loro disagio e del loro agire comunicativo, attraverso la sperimentazione di pratiche innovative e trasferibili nel campo dell'aggregazione e dell'orientamento che sviluppino opportunità di espressione dei bisogni individuali e di valorizzazione della partecipazione sociale;

Migliorare la qualità dei processi lavorativi e dei servizi erogati attraverso la programmazione, un continuo



monitoraggio, il rafforzamento delle risorse umane e strutturali, la verifica dell'organizzazione aziendale, il controllo dell'efficienza nella gestione economica al fine di assicurare la qualità del servizio all'utente e la massima soddisfazione del committente;

Promuovere l'elaborazione della Mission e della Vision all'interno di ogni servizio quali strumenti in grado di esprimerne l'identità, la *ragione d'essere* all'interno del tessuto sociale, dell'organizzazione in cui opera e lo *status* dinamico, la linea ideale di tendenza;

Favorire processi di accrescimento della comprensione dell'organizzazione in coloro che ne fanno parte attraverso periodiche assemblee, conferenze dei servizi per favorire la partecipazione, il senso di appartenenza e il benessere dei lavoratori;

Rendere il più possibile trasparente la gestione dei servizi erogati attraverso la produzione di materiali informativi, carte di servizio, rapporti annuali, bilancio sociale, che possano contribuire alla valutazione dell'efficacia/efficienza dei servizi stessi;

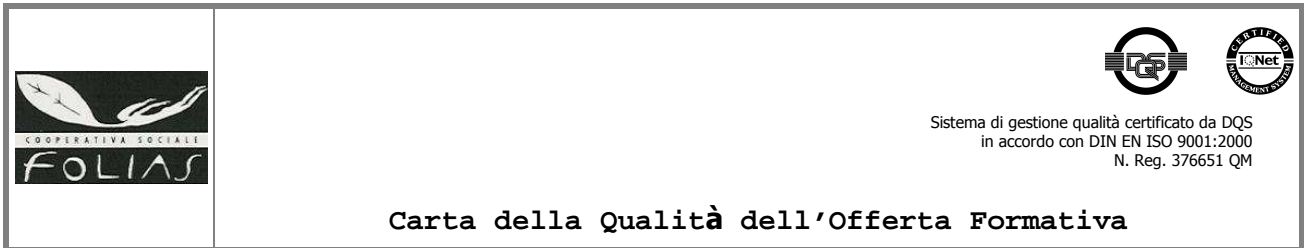
Promuovere l'immagine e la presenza della cooperativa sui territori di competenza, attraverso l'elaborazione di materiali informativi e di pubblicazioni didattiche, nonché l'organizzazione di iniziative di animazione territoriale che offrano la possibilità di percepirne l'identità di impresa sociale, di distinguere chiaramente la tipologia degli interventi e degli obiettivi perseguiti, di potere utilizzare consapevolmente i servizi proposti.

### **Gli stakeholders**

Gli stakeholders, in italiano "portatori di interesse", sono tutte quelle persone, gruppi, associazioni, organizzazioni, istituzioni che esprimono una forte attenzione nei confronti di un'impresa (sociale nel nostro caso) e che, in tutto o in parte, ne condividono le strategie e gli obiettivi, dimostrano affinità di intenti. In sostanza, se l'impresa non ci fosse più ne avrebbero una perdita importante.

Folias, come tante cooperative sociali, ha molteplici stakeholders con i quali intesse una gamma di rapporti variegati per intensità e natura.

Una prima distinzione, la più semplice, che si può fare nella rete delle relazioni della cooperativa è quella tra stakeholders primari e secondari: sono **stakeholders primari** i soci, gli utenti, le famiglie, i collaboratori, coloro che operano all'interno della cooperativa anche a titolo volontario, gli Enti Locali, i consulenti organici e stabili, i consociati in consorzi d'impresa, ecc.; questi soggetti richiedono la realizzazione di obiettivi legati al mantenimento motivazionale, allo sviluppo partecipato e condiviso della cooperativa, ad una puntuale e completa informazione sulle attività e sui risultati, in altri casi richiedono impegno intorno ad obiettivi di trasparenza gestionale ed economica, efficacia ed efficienza. Sono **stakeholders secondari** la comunità territoriale di riferimento, le reti con le quali si collabora su specifiche iniziative che incidono sul tessuto sociale e politico nel senso più ampio; questi ultimi chiamano la cooperativa intorno ai temi della sensibilizzazione circa gli interventi e sulla conoscenza della nostra realtà imprenditoriale.



## **AREA DEI SERVIZI DELLA FORMAZIONE**

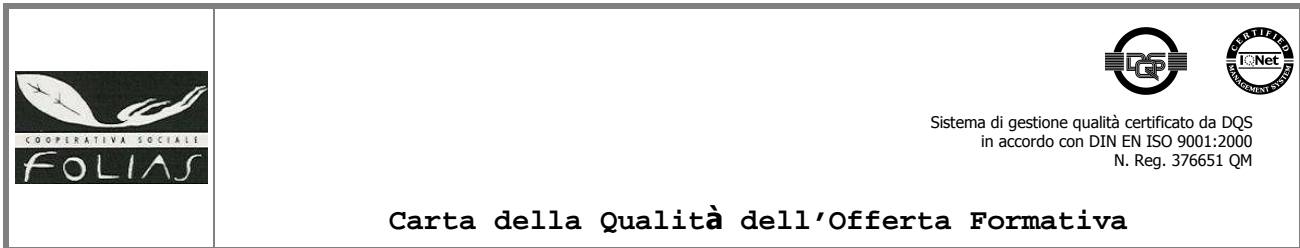
### **La Politica per la qualità**

La Cooperativa Sociale FOLIAS è un'impresa sociale che opera dal '96 e che si propone al territorio come strumento di promozione di cittadinanza attiva, offrendo opportunità di crescita personale, integrazione sociale e miglioramento della qualità della vita, attraverso la progettazione e la realizzazione di interventi di prevenzione, sensibilizzazione, aggregazione, orientamento, formazione nei settori della formazione e dell'orientamento al lavoro e dell'animazione territoriale. In questi anni ha sviluppato la sua progettualità realizzando servizi a favore di quanti – minori, giovani, adulti- per vari motivi rischiano l'esclusione sociale, cioè incontrano difficoltà e ostacoli al soddisfacimento di bisogni essenziali e/o all'esercizio di diritti fondamentali.

Il settore formazione della Cooperativa Sociale Foliass si misura in maniera particolare con la formazione dell'operatività sociale o comunque di figure che hanno a che fare con l'ambito educativo e i servizi alla persona come gli insegnanti, nonché con la formazione rivolta ad utenze cosiddette "speciali", ovvero a quelle fasce della popolazione che presentano maggiori difficoltà ad attivare autonomamente un proprio percorso di inclusione sociale e lavorativa a causa, anche, di competenze relazionali e trasversali deboli. Questo terreno rende necessaria una riflessione condivisa sulla specificità e il valore della formazione nel lavoro sociale. Infatti la formazione delle professioni del sociale presenta alcune particolarità che la rendono diversa sia dalla formazione aziendale e più in generale dalla formazione continua in altri ambiti, ma anche da altre tipologie di formazione di base all'ingresso del mercato del lavoro, e questo sia se parliamo di formazione di operatori già inseriti nel lavoro sia se parliamo di persone che intendono affacciarsi a questo mestiere o di volontari. La relazione tra la nostra idea di "lavoro sociale", l'esperienza della cooperativa, il suo modo di declinare la propria pratica di trasformazione sociale, lo stile con cui si pone in relazione all'altro da sé, con la dimensione politica dell'operatività sociale e con la "produzione di senso" in essa, non può che intrecciarsi con il tipo di formazione che proponiamo e non solo con i suoi contenuti. Ma andiamo a vedere con ordine perché riconosciamo una grande specificità alla "formazione nel sociale".

### *La necessità di uno sguardo interno*

In molti settori formativi il formatore non è necessariamente interno al contesto formativo dei formandi, specialmente se escludiamo il settore dell'addestramento in cui è richiesta la trasmissione delle sole abilità tecniche. Un formatore che fa formazione sulla comunicazione sul lavoro in team o su altri aspetti in un'azienda tessile non deve assolutamente essere esperto di "tessile", così come un formatore che si trova a gestire dei moduli formativi nella pubblica amministrazione non deve necessariamente essere stato un dipendente pubblico. Nel nostro caso le cose sono un po' diverse, difficilmente una formazione su temi sociali fatta da chi viene dall'esterno di questo mondo può essere efficace, a meno che non si limiti ad aspetti assolutamente tecnici e specifici. La nostra formazione è troppo innervata con la dimensione emotiva, con la specificità della pratica sociale, con i vissuti degli operatori per accontentarsi solo di uno sguardo esterno. Parlare di comunicazione, di gruppo, di leadership, di integrazione nel "sociale" non è la stessa cosa che farlo relativamente ad altri settori di lavoro. L'essere stato o l'essere un operatore o quanto meno l'aver a che fare con i contesti dell'operatività rappresenta un ottimo passaporto per entrare in un'aula di allievi che desiderano lavorare in contesti sociali e nello stesso tempo è spesso necessario per comprendere i vissuti e le dinamiche dell'aula: verrebbe da dire che il formatore deve avere una storia da raccontare. Ovviamente questo non significa che l'essere esperti della metodologia e dell'approccio formativo non sia importante anzi probabilmente lo sarà ancora di più perché dovremo viaggiare in maniera flessibile da uno sguardo interno a uno sguardo esterno e passare attraverso la nostra esperienza per valorizzare quella dell'altro.



### *La congruenza degli stili operativi con gli stili formativi*

La formazione sul lavoro sociale implica la costruzione di un approccio alla relazione d'aiuto alla dimensione di "guida" dell'operatore, anche quando immaginiamo una guida che non "guida" ma accompagna, implica uno stile di relazione e rapporto con la diversità, un' ipotesi di relazione con la dimensione del potere e con le gerarchie e i ruoli. E quindi è chiaro che ci deve essere una congruenza tra l'approccio all'operatività che si propone in aula e la modalità concreta con cui il formatore e la struttura formativa costruiscono la relazione d'aula con i partecipanti a un corso. Ci troviamo cioè di fronte a un terreno molto delicato poiché la forma della relazione d'aula evoca direttamente la struttura della relazione d'aiuto, seppure ovviamente con alcune differenze. La nostra formazione non è una formazione in senso classico: essa sarà legata a doppio filo anche al tipo di formazione, agli stili e alle metodologie che si proporranno nel percorso formativo poiché tanto l'operatività che la formazione sono lavori di relazione e non possiamo permetterci stili di formazione incongruenti con gli stili di operatività che sosteniamo.

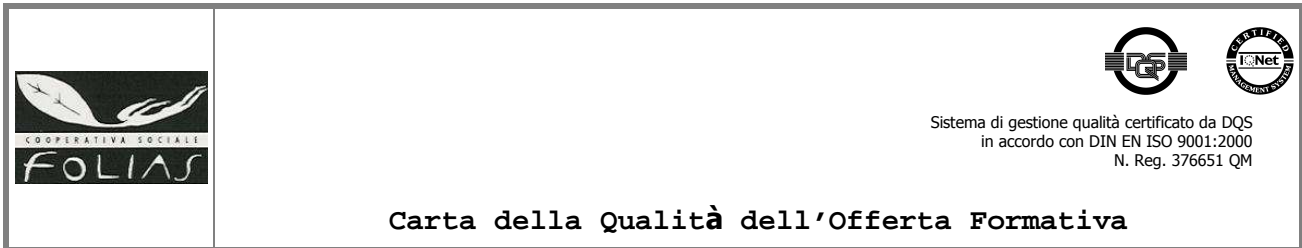
### *La funzione di autoriflessione della formazione*

Nel nostro campo forse più che in molti altri campi la funzione della formazione non si limita a un processo di trasmissione dal formatore verso gli allievi ma ha a che fare con un processo maieutico che inneschi processi di autoriflessione e consapevolezza a partire dall'esperienza, dalle motivazioni e dai vissuti dei partecipanti. Abbiamo dunque bisogno di una formazione aperta che non si limiti a un modello di trasmissione di conoscenze e competenze tecniche o teoriche, ma che metta al centro le enormi esperienze di cui gli operatori sociali e le organizzazioni del lavoro sociale sono portatori. Un lavoro di formazione quindi attento ai "saper essere", teso a sviluppare consapevolezza e sensibilità e non al semplice "addestramento", capace di produrre innovazione e raccogliere nuove motivazioni da utilizzare nella relazione tra persone. Il presupposto è che l'operatività sociale produce scienza, ma è solo dal lavoro quotidiano che essa può emergere: il ruolo della formazione è anche quello di raccogliere e sistematizzare questa scienza all'interno di processi collettivi, dunque un'aula di formazione più che un luogo di trasmissione diventa un luogo di elaborazione e apprendimento collettivo, in alcuni casi persino di sperimentazione.

Questa formazione spesso scava nel profondo delle esperienze professionali e personali di chi vi partecipa, incrocia le emozioni, le speranze, le paure e le motivazioni degli operatori e degli allievi. Questo non può che richiedere un'attenzione particolare anche sul piano delle metodologie utilizzate, quali le metodologie narrative come la metafora, l'autobiografia, il gioco, il lavoro con la dimensione simbolica, metodologie che caratterizzano spesso i nostri corsi e che si pongono il problema di far comunicare le identità professionali e quelle personali per recuperare spazio di consapevolezza e di uso dei potenziali personali. Si va dunque a lavorare con una materia delicata che richiede un formatore capace di "prendere parte", di "esserci" persino di prendersi cura. Non abbiamo bisogno in questo campo di formatori neutri, ma di intrecciare, di "lavorare" con le emozioni, anche con le proprie emozioni viaggiare tra la dimensione cognitiva e quella affettivo emotiva, perché le nostre professionalità sono fatte di materia relazionale e non si può formare al "saper essere" senza esserci, pur sapendo poi riportare questa dimensione vasta di messa in gioco ad una dimensione professionale riflessiva, una professionalità non eminentemente tecnica ma non per questo inconsistente o banale.

### *L'inclusione sociale e lavorativa di soggetti svantaggiati*

L'orientamento, la formazione e soprattutto il re-inserimento socio-lavorativo diventano obiettivi prioritari per chiunque voglia fronteggiare in modo concreto le varie forme di disagio sociale e i suoi effetti. Si tratta di un percorso che ha luogo in un "mercato" non protetto e competitivo, e che si fonda sul presupposto che il lavoro sia uno strumento di riabilitazione sociale e di ri-acquisizione di accesso ai diritti.



Siamo consapevoli, infatti, che nella transizione al lavoro si gioca la partita tra inclusione e esclusione sociale, al contempo siamo convinti che il lavoro sia uno dei dispositivi di riabilitazione: la casa, il lavoro, gli affetti e i saperi (le competenze) costituiscono un "quadrante ri-abilitativo". Questo focalizza l'attenzione sul concetto di attività: abilitare alla vita attiva (all'attività) pone il problema del soggetto, come attore attivo socialmente e competente, in grado di poter esprimere il proprio progetto esistenziale.

L'ipotesi da cui si vuole partire è quella di concepire il re-inserimento lavorativo e i percorsi di orientamento/formazione all'interno del contesto più ampio di progettazione sociale che si snoda a più livelli: individuale, organizzativo e sociale. Questo ci spinge a considerare come necessarie le peculiarità di ciascuno ma al contempo a valorizzare e favorire una loro ricomposizione: ognuno dei tre livelli trova la sua ragion d'essere sugli altri.

### *Il lavoro di rete*

La Cooperativa Folias opera sostanzialmente nel territorio di Roma e Provincia in stretta collaborazione con le Istituzioni Pubbliche, le realtà del Terzo Settore ed i Servizi Sociali Territoriali che hanno in carico gli utenti appartenenti alle fasce svantaggiate, con i quali **mensilmente** gli operatori si incontrano in un tavolo di rete per affrontare le tematiche della gestione dei casi individuali e della condivisione delle più generali necessità e fabbisogni formativi del contesto locale.

Uno dei risultati positivi ottenuti dal lavoro di rete è stata la stipula del **Protocollo d'Intesa per favorire l'orientamento, la formazione e l'inserimento socio-lavorativo delle persone in condizione di svantaggio nei territori dell'area Roma Nord/Nord est della Provincia di Roma** firmato nel 2004 e coordinato dall'Assessorato alle Qualità della Vita della Provincia di Roma, promosso dal Comune di Monterotondo e dalla Cooperativa Sociale Folias, al quale hanno aderito le seguenti realtà territoriali :

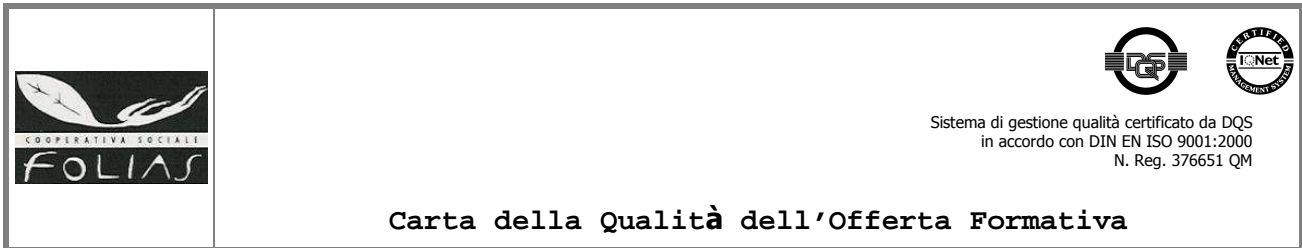
- Amministrazioni Comunali dei Comuni di Monterotondo, Mentana e Fonte Nuova (Distretto G1), di Tivoli e Montelibretti;
- Realtà sociali e sanitarie pubbliche e private: Asl Rmg, Cooperativa Sociale Il Pungiglione, Cooperativa Sociale Folias, Cooperativa Sociale Il Cammino, l'Associazione "Le Patriarche" di Palombara, il Cesv di Tivoli;
- Centro per l'Impiego di Monterotondo,
- Centro per l'Impiego di Tivoli/Guidonia, ,
- Realtà imprenditoriali: Consorzio dell'Area industriale di Monterotondo, il CNA, la Federlazio, Confesercenti di Monterotondo, Confcommercio di Monterotondo, la Coldiretti,
- l'Azienda Pluriservizi di Monterotondo;
- Sindacati: CGIL, CISL.

### **Il processo di erogazione dei servizi della formazione**

La Cooperativa Folias opera negli ambiti della Formazione Continua e Superiore, attivando percorsi formativi, di qualificazione e riqualificazione a valere, prevalentemente, su finanziamenti pubblici e rivolti ad operatori del pubblico e del privato sociale locale e ad aspiranti tali, per contribuire allo sviluppo del lavoro di rete ed alla professionalizzazione delle figure operanti nel settore; ai cittadini appartenenti alle fasce deboli della popolazione (persone con disabilità, persone con problemi legati all'uso di sostanze stupefacenti, persone che vivono in condizione di svantaggio economico, culturale e sociale) per promuovere l'inclusione sociale in stretta relazione con i bisogni del mercato del lavoro, affinché sia realmente favorita l'occupabilità degli allievi.

I percorsi formativi offerti attengono ai seguenti settori:

- servizi socio-educativi e sanitari



- sistemi multimediali
- informatica generale e office automation
- Sicurezza sul lavoro e protezione ambientale
- segreteria, gestione commerciale e gestione magazzino
- attività sportive, ludiche e servizi turistici
- cooperative management

Si deve, comunque, tener conto di due aspetti curati da vicino dall' Area Formazione della Cooperativa Folias: il primo è l'aggiornamento e la specializzazione di operatori socio-sanitari, il secondo è relativo alla formazione professionale di soggetti svantaggiati.

a) Per ciò che riguarda il primo aspetto si è potuto verificare che sui percorsi relativi alla pratica dell'operatività sociale (in particolare per ciò che riguarda le professionalità legate all'area dell'orientamento e del reinserimento lavorativo delle fasce svantaggiate) poche strutture, comprese quelle universitarie, propongono corsi specialistici.

Per questi motivi negli ultimi anni, in particolare, l'Area Formazione della Cooperativa ha iniziato ad investire nella promozione di corsi di formazione e/o di aggiornamento per operatori sociali legati al mondo della pratica professionale (mediatore dell'inserimento lavorativo delle fasce svantaggiate, mediatore interculturale, Assistente Educativo Culturale, il lavoro educativo e l'animazione nell'approccio dell'intervento di comunità, Consulenza Organizzativa per imprese del Terzo Settore). Della filosofia che sottende a tale scelta, si è ampiamente argomentato nel paragrafo dedicato alle Politiche della Qualità.

b) In riferimento al secondo ambito, invece, la Cooperativa si propone di realizzare un servizio di supporto-orientamento ed accompagnamento al lavoro volto all'inclusione sociale e lavorativa di soggetti svantaggiati.

La Cooperativa offre un servizio di supporto-orientamento e accompagnamento al lavoro volto all'inclusione sociale, lavorativa e abitativa di soggetti svantaggiati .

Il Servizio sarà il risultato di due attività integrate:

- un'attività d'orientamento al lavoro
- un'attività di formazione ed accompagnamento al lavoro

#### *L'attività di orientamento*

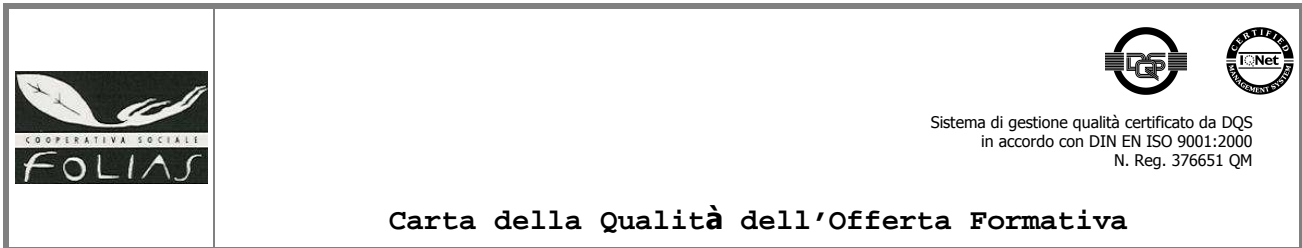
Tale attività si delinea come un percorso orientativo degli utenti sull'offerta formativa e professionale affiancata ad una funzione di tutoraggio attraverso un costante contatto personale, la predisposizione di una rete di raccordo territoriale formata da tutti i soggetti preposti, il monitoraggio dei percorsi d'inserimento individuali.

La funzione di orientamento persegue i seguenti obiettivi:

- realizzare interventi di counselling orientativo;
- ricostruire la biografia personale dell'utente;
- analizzare le aspettative, le motivazioni, gli orientamenti e gli interessi professionali dell'utente;
- identificare le competenze in termini di conoscenze, abilità e risorse psico-sociali facendo uso di particolari strumenti tra cui il Bilancio delle competenze ossia uno strumento che permette ad un individuo di valutare la vita professionale in funzione di una determinata problematica al fine dell'elaborazione e/o conferma di un progetto

Il Bilancio permette di individuare, inoltre, percorsi formativi personalizzati in ragione delle specificità del soggetto e dell'offerta formativa territoriale;

- delineare il percorso/progetto di inserimento socio-lavorativo;



L'attività di tutoraggio si esplica attraverso l'assistenza, il monitoraggio e la promozione del percorso/progetto individuale di inserimento socio-lavorativo.

Costitutiva di tale attività:

- una relazione diretta con l'utente;
- la predisposizione di incontri periodici destinati all'accoglienza;
- la gestione delle difficoltà di inserimento socio-lavorativo attraverso un collegamento costante tra l'équipe terapeutica e l'équipe inserimento lavorativo;
- la gestione di una rete di raccordo territoriale formata da tutti i soggetti preposti (Famiglie, Asl, Servizi Sociale Territoriali, Sert, Centri per l'impiego, Scuole di Formazione pubbliche e private, Informagiovani, Comunità Terapeutiche, le varie associazioni di categoria, le associazioni sindacali, etc.).

Costituiscono obiettivi intermedi:

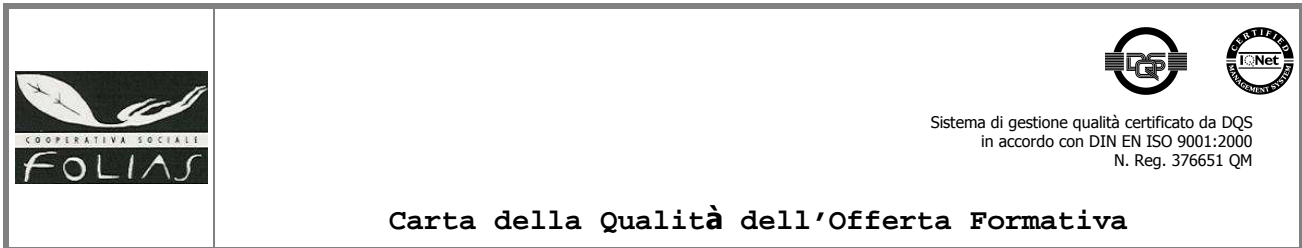
- o Favorire attività di supporto psicologico, abitativo e lavorativo all'interno del complesso funzionamento del servizio:
  - Il supporto psicologico sarà garantito da un attento lavoro di rete interno tra l'équipe inserimento socio-lavorativo e le équipe terapeutiche costituite da personale altamente qualificato;
  - Il supporto abitativo si avvarrà di gruppo appartamento e sulla figura di un referente/operatore che fungerà da trait d'union tra i ragazzi e l'équipe di riferimento;
  - Il supporto lavorativo sarà assicurato dalla realizzazione di un progetto personalizzato d'inserimento socio-lavorativo che si avvarrà di un tutoraggio attraverso un costante contatto personale, la predisposizione di una rete di raccordo territoriale formata da tutti i soggetti preposti, il monitoraggio dei percorsi d'inserimento individuali.
- o Promuovere strategie di orientamento al lavoro attraverso attività di orientamento e ricollocative:
  - rimotivazione;
  - consulenza orientativa individuale;
  - illustrazione delle principali tecniche di ricerca lavoro;
  - orientamento personale (preparazione curriculum, iscrizione corsi, etc.);
  - bilancio delle competenze;
  - tirocini e stage;
  - autoimprenditorialità;
  - incontro domanda/offerta.

#### *L'attività formativa e di reinserimento lavorativo*

Promuovere percorsi formativi attraverso la realizzazione di Corsi FSE di qualifica, sia finanziati che autogestiti, e attingendo a tutta la casistica di stage aziendali e tirocini rappresenta il principale obiettivo di questa tipologia di intervento.

Altri obiettivi sono:

- o Ricondurre il lavoro dell'operatore (sociale e istituzionale) all'interno di un progetto dinamico capace di interpretare i cambiamenti in atto;
- o Favorire la realizzazione di attività volte a fronteggiare le cause di disagio insite nei difficili percorsi di inserimento lavorativo sia in soggetti svantaggiati che non.
- o Favorire l'implementazione creazione di reti che coinvolgano:
  - gli enti locali;
  - i servizi (pubblici e privati) che operano nel campo dell'orientamento/accompagnamento al lavoro (centri per l'impiego, agenzie di formazione, informagiovani, scuole);
  - i servizi (pubblici e privati) che fronteggiano particolari forme di disagio ed esclusione sociale (Comunità terapeutiche, Sert, Servizi Sociali, ASL, Associazionismo, Volontariato etc.);
  - le famiglie degli utenti;



- le organizzazioni di categoria;
- le principali organizzazioni sindacali di categoria (CGIL, CISL, UIL).

Se il progetto di inserimento riguarda una situazione individuale (non l'individuo in quanto tale) esso si evolve all'interno di uno spazio sociale. La costituzione di una rete tra le principali istituzioni pubbliche e del privato sociale presenti sul territorio provinciale che operano nell'ambito sia della formazione/orientamento sia dei servizi per le tossicodipendenze creando le basi per una progettualità integrata.

Lo scopo è di favorire:

- la realizzazione di attività sinergiche volte alla prevenzione di particolari forme di disagio ed esclusione sociale attraverso attività di supporto e metodologie formative
- l'attuazione di strategie di informazione e orientamento al lavoro volto all'inclusione socio-lavorativa di soggetti svantaggiati.

La Dimensione Organizzativa è rappresentata dall'insieme degli elementi strutturali, dei processi e dei dispositivi organizzativi che concorrono a strutturare l'azione informativa, orientativa, formativa e di tutoraggio.

Gli elementi che costituiscono tale dimensione sono:

1. il sistema informativo, organizzato e strutturato, capace di erogare informazioni mirate e sistematiche;
2. la rete organizzativa di scambio d'informazioni fra gli enti locali, i servizi pubblici e privati che operano nel campo dell'orientamento/accompagnamento al lavoro, i servizi pubblici e privati che fronteggiano particolari forme di disagio ed esclusione sociale, le famiglie degli utenti, le organizzazioni di categoria, le principali organizzazioni sindacali di categoria;
3. le risorse umane e professionali capaci di assolvere ai compiti e alle funzioni attribuite alla struttura.

#### *Attività di Pubblicizzazione*

Oltre alla diffusione della presente Carta di Qualità dell'Offerta Formativa consultabile sia presso la sede formativa che sul sito della cooperativa, in occasione dell'avvio di ciascun corso di formazione, la Cooperativa Folias si adopera affinché tutti gli interessati alla partecipazione vengano informati in maniera esaustiva attraverso la consegna del Documento riassuntivo delle caratteristiche del corso, circa le modalità di accesso alla selezione, i tempi ed i modi previsti dall'organizzazione interna del corso, gli strumenti di valutazione finale utilizzati e il titolo conseguito al termine del percorso formativo.

L'attivazione di ciascun corso che preveda la pubblicazione del Bando di Partecipazione e la realizzazione di procedure di selezione degli allievi viene pubblicizzata attraverso:

- l'affissione del bando di partecipazione presso i Centri per l'Impiego, gli Uffici Comunali, i Col, vie e piazze del territorio, gli Sportelli di orientamento al lavoro, i CFP della Provincia di Roma;
- la pubblicazione del Documento riassuntivo delle caratteristiche del corso e del bando sul sito web della cooperativa [www.folias@mclink.it](mailto:www.folias@mclink.it)
- la diffusione del Documento riassuntivo delle caratteristiche del corso e del Bando di Partecipazione attraverso la mailing list della cooperativa
- la pubblicazione del bando su quotidiani a tiratura nazionale
- la pubblicazione del bando su pubblicazioni a tiratura locale
- la pubblicazione del bando su pubblicazioni tematiche sul lavoro a tiratura nazionale

La sede formativa, sita in Monterotondo (Roma) Via Don Milani 1/3, consta di 1 aula didattica e un'aula di informatica con 8 postazioni PC fornite di software e di collegamento ADSL internet. A disposizione degli allievi e dei docenti, inoltre, si hanno televisore, lettore VHS, videoproiettore, lavagna luminosa, impianto stereo di amplificazione.



Sistema di gestione qualità certificato da DQS  
in accordo con DIN EN ISO 9001:2000  
N. Reg. 376651 QM

## Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

L'organico che opera nella sede è composto dalle seguenti figure professionali:

### *Risorse Umane e Professionali*

#### DIRETTORE DI SEDE - 1 RESPONSABILE PROCESSO DI DIREZIONE AREA FORMAZIONE

- Definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- Supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Valutazione e sviluppo delle risorse umane

#### SETTORE PROGETTAZIONE E SVILUPPO – 1 RESPONSABILE PROCESSO PROGETTAZIONE

- Progettazione di massima, esecutiva e in dettaglio dell'azione corsuale
- Progettazione di percorsi individualizzati

#### SETTORE RICERCA – 1 RESPONSABILE PROCESSI ANALISI E DEFINIZIONE FABBISOGNI

- Diagnosi generale dei fabbisogni di figure e competenze professionali (quadro nazionale)
- Diagnosi specifica di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

#### SETTORE AMMINISTRATIVO – 1 RESPONSABILE PROCESSI GESTIONE ECONOMICO-AMMINISTRATIVA

- Gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- Controllo economico
- Rendicontazione delle spese
- Gestione amministrativa del personale
- Gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

##### 1 ADDETTO ALLA RAGIONERIA

- Controllo gestione finanziaria
- Gestione budget
- Gestione pagamenti e rapporti con le banche

##### 1 ADDETTO ALLA RENDICONTAZIONE

- Raccolta documenti
- Impostazione rendiconti

##### 1 ADDETTO ALLA CONTABILITÀ

- Inserimento documenti contabili
- Tenuta registri IVA
- Redazione bilancio

#### SETTORE OPERATIVO – 1 RESPONSABILE PROCESSO EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Pianificazione del processo di erogazione
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- Monitoraggio delle azioni
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento

##### 3 COORDINATORI



Sistema di gestione qualità certificato da DQS  
in accordo con DIN EN ISO 9001:2000  
N. Reg. 376651 QM

## Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

- accoglienza e relazioni con allievi e docenti
- tenuta registri
- logistica e attrezzature d'aula
- calendario delle docenze
- distribuzione materiale didattico  
5 TUTOR D'AULA
- accoglienza e relazioni con allievi e docenti
- tenuta registri
- logistica e attrezzature d'aula
- calendario delle docenze
- distribuzione materiale didattico  
5 TUTOR STAGE
- ricerca aziende
- attivazione convenzioni e progetti formativi
- tutoraggio in azienda
- tenuta registri  
1 ADDETTA ALLA SEGRETERIA/ BACK OFFICE
- pubblicizzazione corsi
- tenuta protocollo
- procedure avvio corso
- raccolta iscrizioni
- produzione documentazione indirizzata alla committenza e relativa all'erogazione del corso
- immissione dati ed aggiornamento Simon
- archiviazione documentazione e materiale didattico  
120 DOCENTI
- esperti nei settori formativi di riferimento, con i quali la cooperativa attiva all'occorrenza rapporti di collaborazione

### Rapporto annuale sulla Qualità

La Cooperativa Folias è in possesso della seguente certificazione di qualità: Certificato Iso 9001:2000 rilasciato dalla società DQS Italia S.r.l. n°376651QM settore 36 e settore 37, in base alla quale organizza e gestisce i propri processi lavorativi e di valutazione.

La Cooperativa Folias raccoglie ed analizza opportuni dati per stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del proprio sistema di gestione e per individuare possibili miglioramenti. Tali dati comprendono quelli prodotti dalle attività di misurazione e monitoraggio e da altre fonti pertinenti.

L'Organizzazione analizza questi dati per cogliere indicazioni in merito:

- 1) al grado di soddisfazione di utenti e parti interessate;
- 2) alle caratteristiche dei processi, dei servizi e del loro andamento;
- 3) alle necessità formative interne;
- 4) alla capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti specificati.

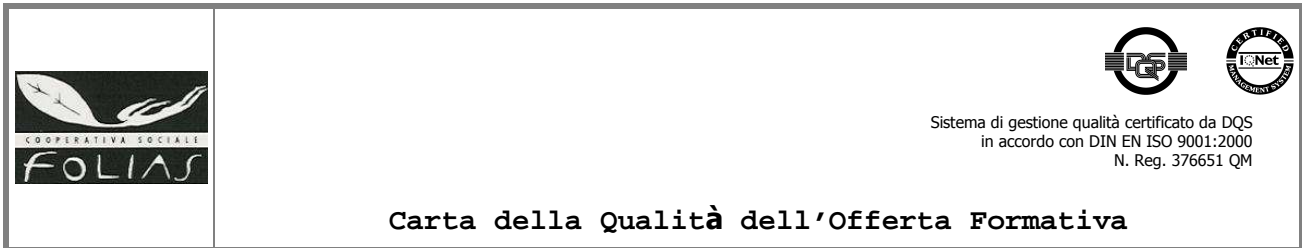
I dati raccolti sono gestiti anche al fine di permetterne il confronto nel tempo, onde evidenziare l'efficacia delle azioni di miglioramento concluse e nuove opportunità di miglioramento.



Sistema di gestione qualità certificato da DQS  
in accordo con DIN EN ISO 9001:2000  
N. Reg. 376651 QM

## Carta della Qualità dell'Offerta Formativa

Fattore di Qualità	Descrizione indicatore	Obiettivo prefissato	Strumenti di verifica
<i>Soddisfazione del Committente</i>			
Capacità di rispondere in termini positivi alle aspettative del committente	Grado di soddisfazione medio del Committente	3 (Buono)	Questionario di soddisfazione cliente
Soddisfazione degli allievi	n° reclami ricevuti da parte degli allievi	0	Modulo registrazione reclami
Livello di qualità dell'attività di docenza (competenza teorica, metodologia, capacità di gestione del gruppo)	Grado di soddisfazione medio degli allievi	4 (buono)	Questionario di valutazione dell'attività di docenza
<i>Caratteristiche ed andamento dei processi e dei servizi</i>			
Livello di rispetto delle procedure di sistema previste	n° NC di sistema	0	Verifica Ispettiva Interna e Audit annuale
Livello di qualità ed efficacia del Settore Progettazione e Sviluppo	n° progetti accettati/ n° totale di progetti presentati	50%	Report annuale RPG
Livello di qualità ed efficacia del Settore Economico-Amministrativo – Ufficio rendicontazione	N° giorni di ritardo medio sui tempi di riscossione delle fatture emesse	90 gg.	Registro clienti
Livello di produttività dell'azienda	Crescita percentuale annua del fatturato	5%	Bilancio d'esercizio
Grado di equilibrio finanziario	Disponibilità finanziaria mensile	€ 60.000	Prima nota Registro clienti e fornitori Estratto conto Castelletto anticipo
Livello di qualità del corso erogato (logistica, durata, orario, materiale didattico, organizzazione globale, proposta didattica)	Grado di soddisfazione medio degli allievi	4 (buono)	Questionario di valutazione finale dell'attività corsuale
Solidità patrimoniale ed incremento delle riserve	Incremento patrimoniale (aumento capitale sociale e riserve)	5%	Bilancio d'esercizio
Professionalità del personale in organico al processo di Erogazione del servizio	Grado di soddisfazione medio degli allievi	4 (buono)	Questionario di valutazione finale dell'attività corsuale
Rispetto dei vincoli di Mutualità Prevalente	Costi personale soci / costi totale personale	51%	Bilancio d'esercizio
Capacità di costruzione e gestione dei singoli budget	Costi gestione / costi totali	20%	Bilancio d'esercizio
Tempestività degli interventi di manutenzione straordinaria delle attrezzature didattiche (computer, proiettore, lavagna luminosa, etc.)	Numero giorni intercorrenti tra la segnalazione del guasto e l'intervento	La riparazione avviene entro 3 gg. lavorativi a partire dalla segnalazione del guasto	Rilevazione dei tempi per singolo guasto
Revisione del calendario delle attività formative	Numero delle revisioni per progetto/corso	4 modifiche per progetto/corso formativo ogni 150 ore	Rilevazione per ogni corso/progetto
Tempi di consegna ai beneficiari dell'attestazione di fine corso (nel caso di percorsi formativi d'aggiornamento)	Numero giorni intercorrenti tra la data di conclusione del corso e la data di consegna dell'attestato	Lo standard di qualità è di 30 gg.	Rilevazione per ogni corso/progetto
Tempi di pagamento delle indennità degli allievi (nel caso di disoccupati)	Numero giorni intercorrenti tra la data di erogazione del contributo da parte dell'Ente competente e la data di pagamento ai beneficiari	Lo standard di qualità è di 15 gg.	Rilevazione per ogni corso/progetto
Tempi di risposta nel caso di reclamo e/o contestazione da parte dei beneficiari	Numero giorni intercorrenti tra il reclamo e la risposta	Lo standard di qualità è di 7 gg. di tempo di risposta dal reclamo e/o contestazione	Valutazione a campione



## Misurazioni, analisi e miglioramento

### *Grado di soddisfazione del Committente*

La Cooperativa Sociale Folias, nell'ottica del miglioramento continuo, come previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001:2000, in riferimento alle commesse acquisite, invita la committenza a compilare un questionario informativo sul grado di soddisfazione del Committente, al fine di poter migliorare ulteriormente la qualità dei prodotti/servizi forniti e raggiungere un elevato grado di soddisfazione dei propri clienti.

### *Grado di soddisfazione degli allievi*

La Cooperativa Sociale Folias, nell'ottica del miglioramento continuo, in riferimento agli allievi che frequentano i corsi di formazione, somministra in aula un questionario di valutazione finale del corso in merito agli aspetti logistici, gestionali e didattici, nonché un questionario di valutazione dell'attività dei docenti, al fine di poter migliorare ulteriormente la qualità dei prodotti/servizi forniti e raggiungere un elevato grado di soddisfazione dei propri clienti.

### *Procedura PG ACP - Azioni correttive e preventive*

L'Organizzazione ha predisposto e mantiene attiva la presente procedura per definire le modalità operative, i compiti e le responsabilità per l'attuazione delle azioni correttive e preventive atte ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

La procedura si applica a tutte le attività/funzioni aziendali ed a tutti i processi descritti nel Manuale Qualità aziendale.

La Direzione Aziendale promuove sistematicamente lo studio e l'applicazione di azioni preventive e correttive in tutte le attività che hanno influenza sulla Qualità del servizio fornito ai propri Committenti/utenti. Tali azioni, la cui gestione è affidata alla Gestione Qualità, sono mirate alla risoluzione/prevenzione di problemi aventi origine diversa quali:

- Rapporti di non conformità di prodotto/servizio/processo/reclami/registrati dall'Organizzazione.
- Risultati degli audit interni (Rapporti di Verifica Ispettiva interna della qualità).
- Risultati di audit effettuati dai committenti o da Enti Terzi.

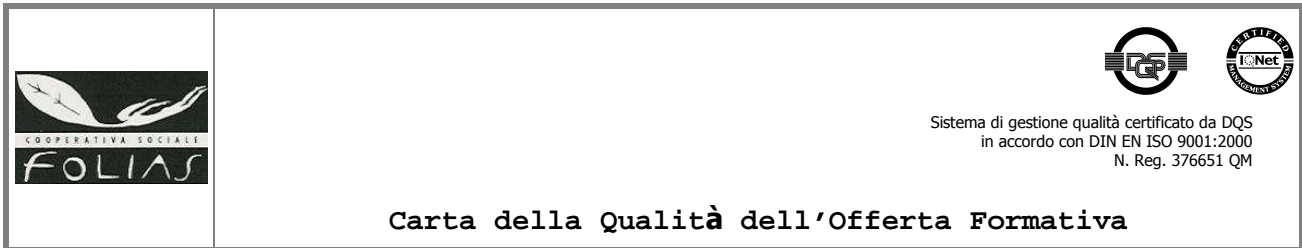
### Azioni preventive

Il processo di gestione delle azioni preventive viene posto in atto dall'Organizzazione nel corso della riunione di Riesame del Sistema Qualità e prevede le seguenti azioni:

- Individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause
- Valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità
- Individuazione ed attuazione delle azioni necessarie
- Registrazione dei risultati delle azioni attuate
- Riesame delle azioni preventive attuate

### Azioni correttive

La procedura per l'attuazione delle azioni correttive comprende le attività riportate di seguito.



- Riesame delle non conformità di prodotto/servizio/processo/reclami
- Individuazione delle cause delle non conformità
- Valutazione dell'esigenza di adottare Azioni Correttive per evitare il ripetersi delle non conformità
- Individuazione ed attuazione delle Azioni Correttive
- Registrazione dei risultati dei controlli effettuati sulle azioni correttive attuate
- Riesame dei risultati delle azioni correttive

#### *Procedura PG VINT - Verifiche ispettive interne*

Le Verifiche Ispettive interne della Qualità vengono effettuate allo scopo di stabilire se il Sistema di Gestione per la Qualità:

- è conforme a quanto pianificato, ai requisiti della norma di riferimento (UNI EN ISO 9001 Ed. 2000) ed ai requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità stabiliti dall'Organizzazione;
- è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

La PR, per raggiungere e soddisfare gli scopi e gli obiettivi della presente procedura, ha istituito un sistema di Verifiche Ispettive Interne della Qualità affidandone la gestione al RGQ

- Programmazione annuale delle Verifiche Ispettive
- Approvazione del programma annuale delle Verifiche Ispettive
- Notifica del programma
- Preparazione delle V.I.
- Esecuzione delle Verifiche Ispettive e registrazione dei risultati
- Notifica dei risultati ai Responsabili delle funzioni verificate
- Registrazione della V.I. e raccolta della documentazione
- Gestione delle non conformità

## **Condizioni di trasparenza**

### *Validazione*

La presente Carta è stata redatta dal Responsabile del Sistema Gestione Qualità ed approvata dal Responsabile Processo di Direzione Area Formazione.

### *Modalità di diffusione al pubblico*

Il Responsabile Processo di Direzione Area Formazione ne cura la diffusione al pubblico mediante distribuzione controllata:

- ad ogni interessato mediante affissione presso i locali della sede formativa e/o all'interno dell'aula didattica;
- ad ogni singolo richiedente in sede di accoglienza;
- ad ogni interessato mediante la pubblicazione sul sito della Cooperativa.

### *Modalità di revisione periodica*

Il Responsabile Processo di Direzione Area Formazione annualmente sottopone a riesame la presente Carta della Qualità onde garantire la sua attualità e rispondenza alla realtà dell'organizzazione.

---