



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 01

Scopo e campo di applicazione

Terza edizione

Revisione 01

Data: 28.10.2013

Pag. 1 di 9

01.01 PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

01.02 SCOPO DEL MANUALE DELLA QUALITÀ (p.to 1.1 norma)

01.03 CAMPO DI APPLICAZIONE (p.to 1.2 norma)

Redazione e
Verifica RSQ

Approvazione
Direzione Generale



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 01

Scopo e campo di applicazione

Terza edizione

Revisione 01

Data: 28.10.2013

Pag. 2 di 9

01.01 PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

01.01.01 Costituzione dell'Azienda:

Con **Deliberazione n°62 del Consiglio Provinciale di Bergamo in data 19 luglio 2005** è stata istituita l'azienda speciale denominata "**Azienda Bergamasca Formazione (ABF)**".

L'Azienda è un ente strumentale della Provincia di Bergamo ai fini dello svolgimento dei servizi pubblici locali della formazione professionale (da art. 3 dello Statuto).

L'Azienda gestisce tali servizi con particolare riferimento ai seguenti settori di attività (da art. 4 dello Statuto):

- a) individuazione, promozione ed erogazione di **servizi formativi e di orientamento**
- b) progettazione e gestione di **specifiche attività di formazione, orientamento, inserimento, accompagnamento al lavoro e ricollocazione professionale**
- c) attuazione di interventi con particolare riferimento alle azioni rivolte alla **formazione nell'area dell'obbligo formativo e per la formazione e l'integrazione occupazionale delle fasce deboli**

In tale quadro l'Azienda indirizza la propria attività (dal Piano tecnico finanziario):

- nella prospettiva **pluralistica** coagisce con i soggetti e gli enti accreditati in Provincia di Bergamo sia come ente promotore o come ente partner nei vari progetti finalizzati a sostenere l'occupazione e la formazione professionale
- nella prospettiva dei attuare "**buone pratiche**", in coerenza alle politiche provinciali,attua progetti innovativi e sperimentali per potenziare e stimolare il sistema provinciale degli operatori dei servizi al lavoro
- nella prospettiva della **sussidiarietà orizzontale** persegue l'erogazione di quei servizi che rispondano alle istanze urgenti che non abbiano trovato adeguate risposte dall'insieme degli enti e dei soggetti che operano nell'ambito dei servizi di formazione e di promozione dell'occupazione
- nella prospettiva della **qualità, della flessibilità e delle polivalenze**, ricerca un adeguamento continuo delle strategie formative coerentemente alle richieste del sistema socio/economico e dei vari ambiti e settori produttivi
- nella prospettiva della **formazione durante tutto l'arco della vita** del lavoratore, delle **pari opportunità** e del **successo formativo**, ricerca l'adeguamento delle proprie strategie formative, di orientamento e di sostegno in coerenza con i progetti individualizzati, nel rispetto deo vari stili cognitivi e delle differentio modalità di apprendimento
- nella prospettiva **imprenditoriale**, si propone di rispondere, con adeguata remunerazione, alle specifiche richieste di aziende, enti e privati in tema di formazione, orientamento, accompagnamento e sostegno al lavoro.

"*Senza consiglio non cominciar l'impresa*" è il motto che ABF si è data per significare che l'impegno della persona nella complessità (*l'impresa*) trova il proprio fondamento nella consapevolezza (*il consiglio*) di mezzi, strumenti, abilità, conoscenze e storia.



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 01

Scopo e campo di applicazione

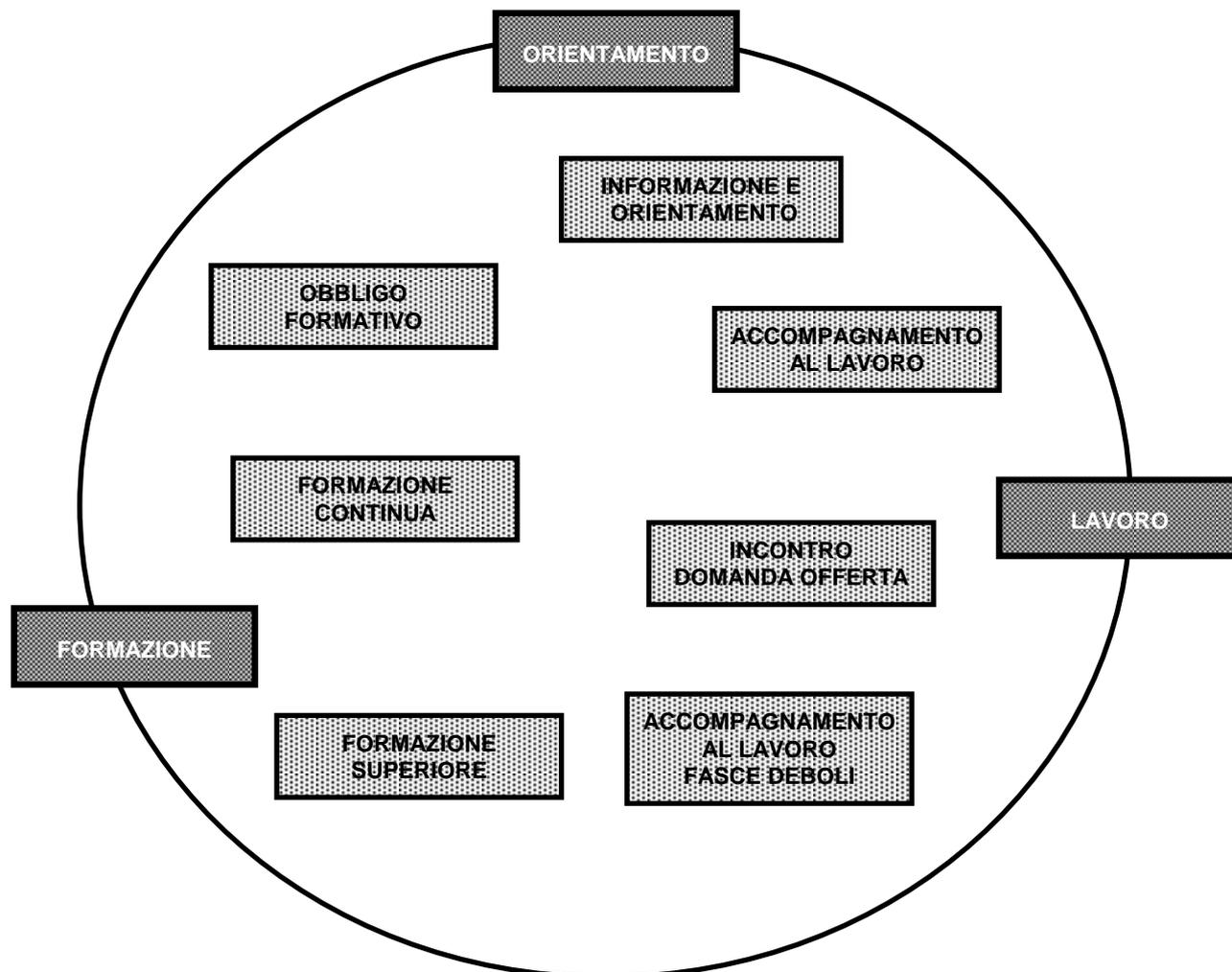
Terza edizione

Revisione 01

Data: 28.10.2013

Pag. 3 di 9

01.01.02 Descrizione delle attività



Come dettagliato sulla carta dei servizi e sul sito web www.abf.eu l'organizzazione si propone di operare in tutte le sei aree della azioni formative/orientative (dal Piano tecnico-finanziario)

- ✦ **Orientamento al lavoro per disoccupati, inoccupati, a rischio di occupazione** (azioni di informazione, accoglienza sostegno ed accompagnamento al lavoro)
- ✦ **Orientamento alla formazione** (collaborazione con le dirigenze scolastiche primarie e secondarie per il supporto alle scelte formative degli studenti)
- ✦ **Assolvimento obbligo istruzione**
- ✦ **Formazione all'interno del DDIF entro il diciottesimo anno di età** (percorsi triennali e quarto anno del secondo ciclo)
- ✦ **Formazione di garanzia sociale** (percorsi personalizzati per diversamente abili della durata da uno a tre anni)
- ✦ **Formazione per la qualificazione di adulti già occupati** (qualificazione a lavoratori che intendono migliorare la propria condizione occupazionale)
- ✦ **Formazione superiore**



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 01

Scopo e campo di applicazione

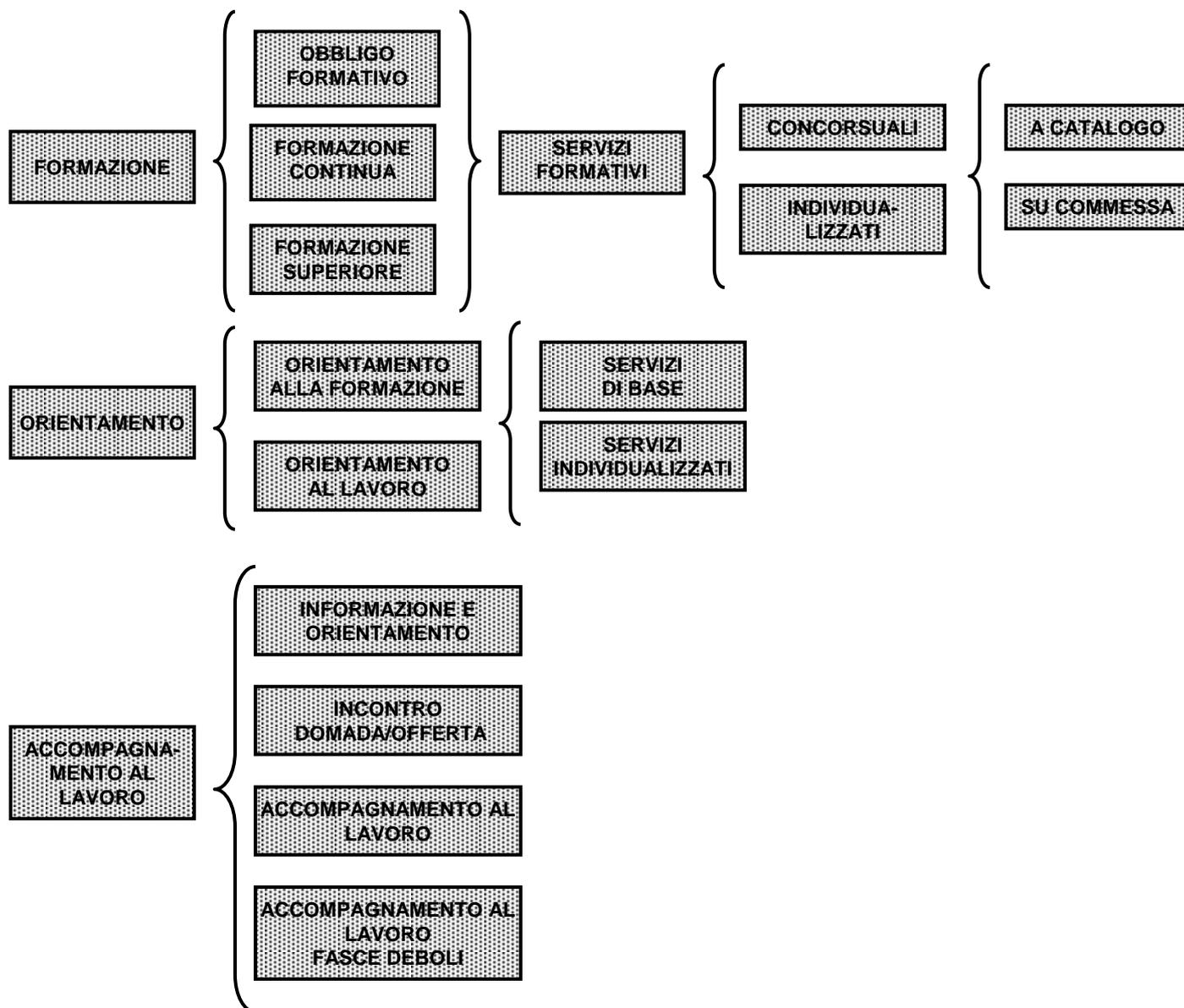
Terza edizione

Revisione 01

Data: 28.10.2013

Pag. 4 di 9

- ★ **Formazione continua e permanente** (apprendistato, riorganizzazione produttiva, long life learning)



All'interno dei servizi di formazione, orientamento e per l'inserimento lavorativo sono inseriti e integrati soggetti portatori di handicap (area disabilità): integrazione e percorsi personalizzati.

In conformità alle disposizioni di legge regionali ABF è in possesso per tutte le proprie Strutture territoriali dell'accreditamento per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale e per l'erogazione dei servizi al lavoro

01.01.03 Organizzazione territoriale

Le attività dell'Azienda si articolano su sedi operative allocate nel territorio della Provincia di Bergamo (da art. 2 dello Statuto):

- ★ Centro di Formazione Professionale di **Albino** (e sede staccata di Vilminore di Scave)
- ★ Centro di Formazione Professionale di **Bergamo**
- ★ Centro di Formazione Professionale di **Castel Rozzone**

	MANUALE DELLA QUALITA'			
	Sez. 01	Scopo e campo di applicazione		
	Terza edizione	Revisione 01	Data: 28.10.2013	Pag. 5 di 9

- ✦ Centro di Formazione Professionale di **Clusone**
- ✦ Centro di Formazione Professionale di **Curno** (e sede staccata di Caravaggio)
- ✦ Centro di Formazione Professionale di **San Giovanni Bianco**
- ✦ Centro di Formazione Professionale di **Trescore Balneario**
- ✦ Centro di Formazione Professionale di **Treviglio**

CFP di Albino *(accreditato per i servizi formativi ed al lavoro)*

Il Centro di Formazione Professionale di Albino nasce nel 1973 come risposta ad un diffuso bisogno di scolarizzazione, in un periodo in cui solo un terzo della popolazione scolastica accedeva alla scuola media superiore. In tale periodo, nel tessuto economico della zona caratterizzata da un'industrializzazione ad alta intensità di manodopera e da un terziario in via di sviluppo, il Centro della Regione assolve alla funzione di costituzione di "capitale" umano formato sia nel settore industriale (metalmecanico, elettrico, elettronico, chimico e tessile) sia nel settore dei servizi. Negli anni '80 il Centro assume tempestivamente la caratteristica di polo per la formazione nel settore informatico favorendo l'immissione nel mercato del lavoro di giovani diplomati e non, con una preparazione adeguata ai repentini cambiamenti del settore in quegli anni.

Negli anni '90 la formazione si rivolge anche alle istituzioni scolastiche con la gestione dei progetti FSE e Intesa e a progetti mirati sulle aziende della valle.

A partire dal 1999 il Centro opera nell'ambito del Piano Provinciale dell'Apprendistato rivolti ad apprendisti dei seguenti settori: elettrico artigianato e industria, industria tessile ed abbigliamento, commercio, edile, meccanico artigiano, industria metalmecanica, gomma plastica.

Nell'anno 2001 il CFP di Albino diventa Local Academy Cisco e organizza corsi post diploma e di specializzazione per certificazioni Cisco CCNA.

Dal 2003 il centro partecipa ai progetti sperimentali del triennio Moratti nel settore elettrico e nel settore dei servizi all'impresa.

Peculiarità del prodotto/processo formativo del CFP di Albino è stato l'utilizzo della modalità dello stage già dal 1978.

Questa modalità, ora inquadrata nel D.M. 25-03-1998 n°42, ha consentito:

- tirocini formativi per un totale di 350.000 ore
- orientamenti professionali
- la collaborazione con il tessuto economico-imprenditoriale della valle
- adeguamenti dei profili professionali
- adeguamento delle metodologie didattiche

CFP di Bergamo *(accreditato per i servizi formativi ed al lavoro)*

Negli ultimi anni '40 nasce a Bergamo, in ambito cattolico, una "scuola" per aiutare l'inserimento nel mondo del lavoro i molti giovani disoccupati, nella fase della ricostruzione post bellica.

Gli organizzatori-docenti del neonato "Centro di Formazione", diretto da Pedroncelli Eliseo, furono Benigni Mario e Rivellini Emilio, entrambi reduci dal lager di Dachau, come internati politici.

I primi e più importanti corsi in carico all' E.N.A.L.C., svolti prima in un edificio di legno al piazzale della Malpensata e poi in una sede più dignitosa in via Bonomelli, furono per riparatori e montatori di apparecchi radio a cui si aggiunsero, col tempo, corsi per tecnici TV, vetrinisti, figurinisti e segretari d'azienda.

Nel 1965 il Centro si trasferì nella attuale sede di via Gleno 2, grande e spaziosa, dove si svolgevano, oltre a quelli menzionati, corsi per acconciatori, estetiste, fotografi, tecnici radio e TV a colori, aiuto cuochi, gastronomi, pasticceri e panettieri ed una cinquantina di "corsi itineranti" per apprendisti.

Nel luglio del 1972 il Centro è stato preso in carico dalla Regione Lombardia. Dal 1975 non si sono più svolti i corsi per segretari d'azienda, dal 1978 sono stati istituiti i corsi per tecnici elettronici e non più proposti i corsi per figurinisti. Negli anni '80 si sono svolti gli ultimi corsi per vetrinisti, per fotografi e del settore elettricità-elettronica. Successivamente sono stati istituiti corsi di informatica, per falegnami, pasticceri, panettieri, post diploma nel settore elettronico e di ceramica e del settore

	MANUALE DELLA QUALITA'			
	Sez. 01	Scopo e campo di applicazione		
	Terza edizione	Revisione 01	Data: 28.10.2013	Pag. 6 di 9

elettrico nella Casa Circondariale. Nel 1982 sono stati inseriti nei corsi alcuni allievi disabili in integrazione. Nel 1989 si è aperta la sede staccata di via S. Combano per allievi disabili, inseriti nei corsi FLAD. Nel 1994 è stato istituito il corso FLAD nella sede staccata di Caravaggio e per operatore sala bar nella sede di Bergamo.

Il Centro svolge una importante attività di formazione all'interno della Casa Circondariale. I rapporti che si sono sviluppati negli anni con l'Amministrazione del Ministero di Grazia e Giustizia ha permesso di realizzare all'interno del carcere un'attività rivolta sia al settore maschile che femminile. In particolare, attualmente, vengono svolti corsi di qualifica nei settori elettrico-elettronico, panetteria e corsi di aggiornamento nel settore dell'informatica. Per il settore femminile si svolgono corsi di ceramica artistica.

Il Centro, negli anni, si è caratterizzato per la formazione nel comparto dell'alimentazione, dell'acconciatura, dell'estetica e del legno. Attualmente l'attività di formazione ha subito notevoli cambiamenti. Oltre ai corsi di formazione di base si sono attuati, negli anni, corsi di aggiornamento per adulti in tutti i settori : dalla pasticceria all'estetica. Questi corsi brevi e finalizzati hanno permesso al Centro di creare una rete di relazioni con il mondo del lavoro del territorio e con le Associazioni di categoria che ormai hanno nel CFP un punto di riferimento preciso per quanto riguarda la formazione del personale. Il cambiamento dei sistemi di lavoro, soprattutto nel terziario, con l'introduzione dei sistemi informatici ha visto il CFP in primo piano per supportare il personale coinvolto. Il Centro si è dotato di laboratori di informatica in linea con i cambiamenti in atto ed ha offerto i propri servizi di formazione agli istituti del territorio. Nei laboratori di informatica hanno frequentato corsi dipendenti pubblici di varie amministrazioni: dipendenti del Ministero delle Finanze, magistrati e dipendenti delle aziende sanitarie locali oltre, ovviamente, a dipendenti e imprenditori di aziende provinciali . Sono stati altresì organizzati corsi per architetti ed ingegneri per l'utilizzo di alcuni sistemi di progettazione informatizzata.

CFP di Castel Rozzone *(accreditato per i servizi formativi ed al lavoro)*

L'attività, iniziata con l'a.f. 2010-2011 in base a delibera dell'Assessorato della Provincia di Bergamo, comprende:

- corsi di qualifica rivolti a giovani in obbligo formativo nei settori agroalimentare e del legno
- percorsi personalizzati nell'area della disabilità

CFP di Clusone *(accreditato per i servizi formativi ed al lavoro)*

Nel 1972 la Regione Lombardia ritira dall'ENALCil Centro Alberghiero del Passo della Presolana ed ad ottobre inizia per 60 allievi maschi il primo anno formativo della formazione professionale alberghiera a carattere convittuale. I corsi sono gratuiti e le richieste di iscrizione aumentano in concomitanza anche delle prime adesioni femminili. La maggior parte degli allievi(60%) provengono dalla Brianza, dal milanese e dal pavese; un buon 30% dalla Valle di Sclavè e dalla Conca della Presolana.

La necessità di nuovi spazi e di locali più idonei , motivata dalla volontà di completare l'iter formativo pluriennale nello stesso Centro, portano la Regione Lombardia ad acquistare un nuovo stabile, "Villa barbarico" a Clusone ove trova adeguato spazio la Scuola Alberghiera.

A partire dell'anno formativo 2002/2003 il Centro è gestito, per conto della Regione, dall'Agenzia Regionale per il Lavoro.

Dall'anno formativo 2008/2009 il Centro diventa una delle sedi operative dell'Azienda Bergamasca di Formazione.

CFP di Curno *(accreditato per i servizi formativi ed al lavoro)*

Il CFP di Curno inizia la sua attività agli inizi degli anni '70 con l'obiettivo di offrire un servizio ai giovani che hanno assolto l'obbligo scolastico e che sono intenzionati ad entrare nel mondo del lavoro.

Questa attività si sviluppa nei settori della meccanica, riparazione e manutenzione autoveicoli, elettronica ed amministrativo. L'attività di formazione di base contribuisce in tal modo allo sviluppo

	MANUALE DELLA QUALITA'			
	Sez. 01	Scopo e campo di applicazione		
	Terza edizione	Revisione 01	Data: 28.10.2013	Pag. 7 di 9

economico del territorio offrendo nuove professionalità al sistema industriale ed artigiano fino ad allora caratterizzato da un basso contenuto tecnologico.

Lo sviluppo economico degli anni '80 impone un cambiamento dell'offerta formativa. In particolare l'introduzione dell'informatica produce una richiesta di aggiornamento da parte di molti lavoratori. Dalla fine degli anni '80 viene pertanto ridotta l'attività di base ed ampliata l'attività di formazione continua e l'attività rivolta a singole aziende con progetti mirati. Viene dato spazio ad attività formative nel settore della sicurezza e della qualità, oltre alla gestione di progetti cofinanziati con fondi FSE.

L'attività di formazione di base è rivolta al settore dell'automobile con due indirizzi distinti: carrozzeria e meccanici d'auto.

L'attività di formazione continua è rivolta al settore industriale con corsi di saldatura, oleodinamica, pneumatica ed al settore dell'informatica con corsi base ed avanzati oltre a corsi Cad, internet ed altro. Vengono svolte anche attività trasversali con corsi di lingue e per la preparazione all'ottenimento della patente di conduttore di caldaie a vapore.

Il Centro inoltre offre servizi di orientamento per i giovani e di accompagnamento al lavoro per disabili.

Una caratteristica del processo formativo è l'utilizzo dell'attività di stage. Tale modalità operativa consente una integrazione forte con il sistema produttivo del territorio. I risultati che ne derivano sono molteplici:

- collaborazione con le aziende del territorio
- adeguamento dei profili professionali
- facilità di inserimento lavorativo degli allievi.

CFP di San Giovanni Bianco *(accreditato per i servizi formativi ed al lavoro)*

Il Centro di Formazione Professionale di San Giovanni Bianco nasce nel 1975 come risposta alla esigenza di formazione per i dipendenti della Cartiera Cima e per le maestranze di nuovi laboratori artigianali nel settore abbigliamento.

Negli anni successivi, oltre a rispondere alle esigenze del mercato del lavoro, si pone l'obiettivo di soddisfare l'emergente bisogno di scolarizzazione dei giovani che, assolto l'obbligo scolastico, sono intenzionati ad entrare, dopo un percorso professionale, nel mondo del lavoro .

Il Centro è diventato nel tempo anche un importante polo di riferimento in tutta la Valle Brembana per quanto concerne una efficace ed innovativa attività di sostegno per i disabili

la formazione professionale come anello di congiunzione delle due principali realtà di 'scuola tradizionale' e di 'area del disagio ' con il ' mondo del lavoro '

la formazione professionale come occasione di riqualificazione per coloro che già lavorano e rischiano di essere espulsi a causa di processi di innovazione tecnologica, riconversione e/o crisi

Fino dagli inizi della sua attività il Centro assume tempestivamente la caratteristica di polo per la formazione nei settori lavori d'ufficio ed elettrico e, a partire dal 1980, nel settore meccanico, favorendo l'immissione nel mercato del lavoro di giovani, con una preparazione adeguata ai repentini cambiamenti del settore in quegli anni.

Anno 1981: inizio dell'attività a sostegno delle categorie svantaggiate con il corso "Formazione lavoro per allievi disabili"

Anno 1983: realizzazione di progetti mirati per le aziende della Valle Brembana

Anno 1985: inizio di formazione continua, rivolta agli adulti, con il corso di informatica specialistico (contabilità)

Anno 1990: coinvolgimento delle istituzioni scolastiche per la gestione di progetti FSE (post Diploma e Intesa.)

A partire dagli anni 2000 l'attività del CFP si esplica nelle seguenti tipologie formative:

- Orientamento/Riorientamento
- Diritto Doveri di Istruzione e Formazione (DDIF)
- Formazione per l'ingresso al lavoro di inoccupati/disoccupati
- Formazione continua e permanente



MANUALE DELLA QUALITA'

Sez. 01

Scopo e campo di applicazione

Terza edizione

Revisione 01

Data: 28.10.2013

Pag. 8 di 9

- Sostegno e accompagnamento all'integrazione sociale e lavorativa dei soggetti appartenenti a categorie svantaggiate
- Apprendistato

Peculiarità del processo formativo dei C.F.P. e' stato l'attività di stage (alternanza scuola-lavoro) sperimentata e poi consolidata a partire dal 1977.

Questa modalità formativa, ora inquadrata nel D.M. 25-03-1998 n°42, ha consentito:

- tirocini formativi
- orientamenti professionali
- la collaborazione con il tessuto economico-imprenditoriale della valle
- adeguamenti dei profili professionali
- adeguamento delle metodologie didattiche
- facilitazione di inserimenti lavorativi degli allievi

CFP di Trescore Balneario (*accreditato per i servizi formativi ed al lavoro*)

In trenta anni di attività il CFP di Trescore Balneario ha formato centinaia di giovani, molti dei quali oggi ricoprono incarichi di rilievo nelle aziende del territorio.

Nato con una vocazione industriale, ha sempre organizzato corsi finalizzati al conseguimento della qualifica professionale nel settore meccanico e nel settore elettrico, ma negli ultimi quindici anni la sua attività formativa si è fortemente ampliata e diversificata.

I servizi formativi e di orientamento oggi erogati dal Centro sono:

- corsi di qualifica rivolti a giovani in obbligo formativo
- corsi di qualifica nel settore socio sanitario
- attività rivolte ad allievi disabili
- formazione continua
- integrazione con il sistema scolastico
- formazione per apprendisti

I corsi per apprendisti prevedono un lungo periodo di tirocinio (200 ore) e lo sbocco lavorativo è pressoché garantito: il 95% dei giovani qualificati trova lavoro e, soprattutto, trova una occupazione coerente con la qualifica conseguita.

Il Centro è sempre stato inoltre presente nel settore della specializzazione post diploma, realizzando corsi importanti ed impegnativi (800/1000 ore di formazione compreso lo stage aziendale), al termine dei quali i giovani hanno ottime prospettive di lavoro in posti di responsabilità.

Negli ultimi anni sono stati realizzati corsi per "Tecnologo plastico", per "Esperto di contabilità analitica e controllo di gestione", per "Esperto della qualità nelle piccole/medie imprese".

Il CFP partecipa anche alla realizzazione dei progetti di Istruzione Formazione Tecnica Superiore, che coinvolgono l'Università, la Scuola Statale, il mondo del lavoro e la Formazione Professionale.-

L'attività oramai consolidata di formazione continua, rivolta a persone già occupate che desiderano adeguare la loro preparazione rispetto ad una tecnologia che cambia tanto rapidamente, prevede corsi di specializzazione per l'utilizzo del PLC, corsi di CAD architettonico 2D e 3D, corsi per operatori alle macchine utensili a controllo numerico, corsi di CAD/CAM.

Altrettanto consolidata è l'attività di aggiornamento di elettronica e di iniezione elettronica, oltre ai numerosi corsi di informatica, che vanno dalla alfabetizzazione informatica, fino alla programmazione in Visual Basic. Negli ultimi anni sono stati introdotti anche corsi di Inglese e Tedesco Tecnico e corsi relativi al Sistema Qualità.

Il Centro realizza inoltre interventi formativi "a distanza, che prevedono la gestione via internet di almeno un terzo delle ore complessive del corso.

Presso il CFP sono attivati anche corsi FLAD (formazione lavoro allievi disabili) il cui intervento formativo è centrato sulla crescita complessiva della persona negli aspetti educativi e formativi professionali.

L'intero percorso, che ha una durata massima di 4 anni, si articola in due momenti fondamentali: la formazione interna presso i laboratori del Centro; la formazione esterna che si svolge in azienda con l'assistenza di un operatore del CFP. Al termine di questo periodo anche per questi giovani si

	MANUALE DELLA QUALITA'			
	Sez. 01	Scopo e campo di applicazione		
	Terza edizione	Revisione 01	Data: 28.10.2013	Pag. 9 di 9

possono aprire gli spazi per un lavoro stabile ed un pieno inserimento nella vita sociale della comunità.

CFP di Treviglio (*accreditato per i servizi formativi ed al lavoro*)

Sede aperta dall'af 2013-2014 in base a delibera dell'Assessorato della Provincia di Bergamo.

I servizi formativi e di orientamento oggi erogati dal Centro sono corsi di qualifica rivolti a giovani in obbligo formativo nel settore agroalimentare e della ristorazione.

01.02 SCOPO DEL MANUALE QUALITA' (p.to 1.1 norma)

Gli obiettivi che l'Azienda Bergamasca Formazione si pone con l'istituzione e l'efficace gestione del proprio Sistema di Gestione della Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008, sono:

- a) dimostrare la propria capacità di progettare, organizzare e fornire con regolarità servizi di formazione e orientamento conformi sia ai requisiti del proprio Sistema clienti (minori ed adulti, famiglie, pubbliche istituzioni), sia ai requisiti cogenti applicabili (Disposizioni della Provincia, della Regione, dello Stato, dell'Unione Europea);
- b) identificare e controllare i processi che determinano la qualità dei servizi forniti;
- c) mirare alla continua soddisfazione dei Sistema clienti, tramite la prevenzione delle Non Conformità ed il miglioramento continuativo.

01.03 - CAMPO DI APPLICAZIONE (p.to 1.2 norma)

Le prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità si applicano a tutte le attività svolte dal l'Azienda Bergamasca Formazione in relazione al seguente campo di applicazione:

Progettazione ed erogazione di servizi di orientamento, formazione ed accompagnamento al lavoro

Non è prevista alcuna delle esclusioni indicate nel paragrafo 1.2 della norma di riferimento.