



<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>			
		<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>	
Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017	Pag. 1 di 94

# MANUALE DELLA QUALITA'

# ***A B F***

IL PRESENTE DOCUMENTO, DI PROPRIETA' DELL' ABF (Azienda Bergamasca di Formazione),  
DOCUMENTA IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA', ALLINEATO ALLA NORMA  
UNI EN ISO 9001-2015

*Redazione e  
Verifica RSQ*

*Approvazione  
Direzione Generale*

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 1.0 Scopo e campo di applicazione

L'azienda ABF ha implementato un sistema di gestione per la qualità conforme ai requisiti della norma ISO 9001:2015 per:

- dimostrare la sua abilità nel fornire i propri servizi conformi ai requisiti del cliente ed ai requisiti delle leggi e regolamenti applicabili,
- incrementare la soddisfazione del cliente attraverso l'efficace applicazione del sistema e dei processi di miglioramento continuo e assicurando il rispetto dei requisiti indicati dal cliente e dalle leggi e regolamenti applicabili.

Il presente Manuale della Qualità illustra come l'azienda si fa carico dei requisiti indicati dalla norma ISO 9001:2015 e dei requisiti indicati dalle normative applicabili.

### 1.1 L'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).

### 1.2 Prodotti e servizi

L'Azienda gestisce i servizi sopra citati 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 dei vari stili cognitivi e delle differenti 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.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

ABF offre corsi e servizi di consulenza per qualsiasi tipo di destinatario:

- dopo la terza media
- per le aziende
- per adulti
- apprendistato
- sicurezza sul lavoro
- sicurezza alimentare
- servizi al lavoro
- integrazione persone disabili

“*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.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	Conforme alla norma <b>UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### 1.3 Approccio per processi

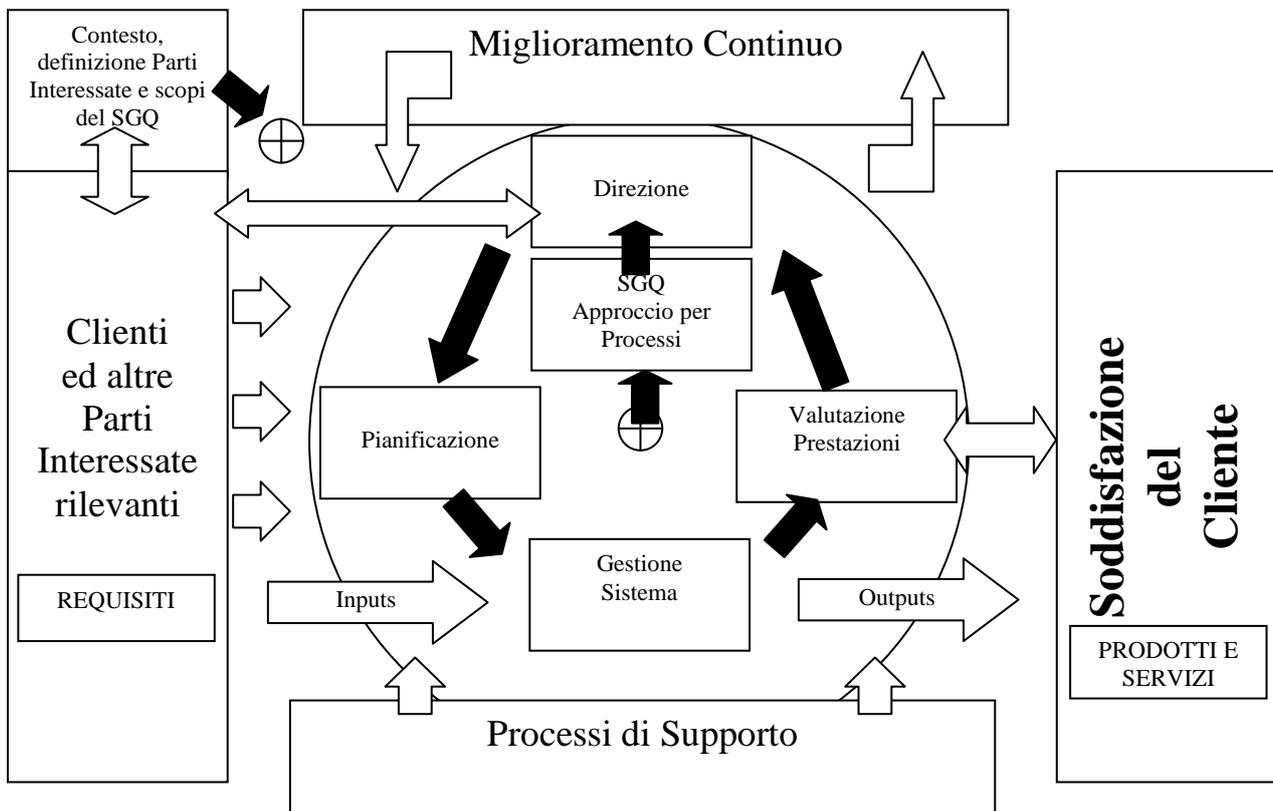
L'azienda ritiene che i risultati previsti si raggiungano efficacemente ed efficientemente attraverso la gestione per processi.

La gestione per processi assicura:

- comprendere e soddisfare costantemente i requisiti;
- considerare i processi in termini di valore aggiunto;
- il raggiungimento di prestazioni efficaci dei processi;
- miglioramento del processo basato sulla valutazione dei dati e delle informazioni.

L'approccio per processi è applicato facendo ricorso alla metodologia PLAN-DO-CHECK-ACT con particolare attenzione al Pensiero Basato sul Rischio quale mezzo di prevenzione.

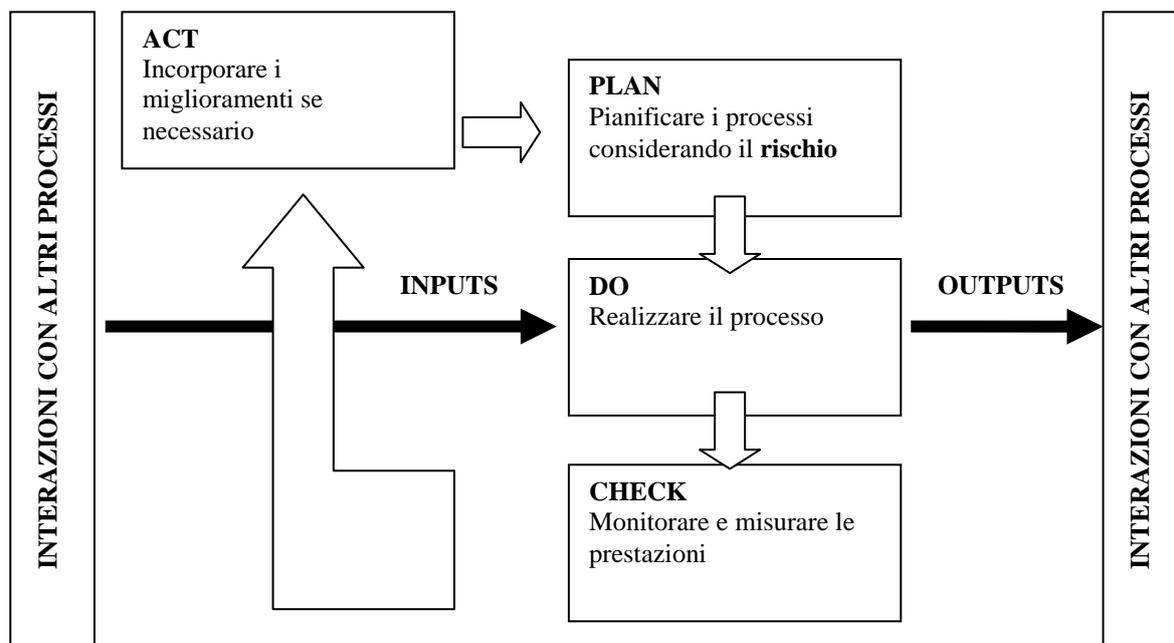
La figura che segue presenta graficamente il meccanismo di gestione dei processi:



	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	Conforme alla norma <b>UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

#### 1.4 Rappresentazione di un processo nel sistema

Di seguito è rappresentato come un processo del sistema possa essere gestito attraverso il ciclo PLAN-DO-CHECK-ACT:



#### 1.5 Pensiero basato sul rischio (Risk-Based Thinking)

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità dell'azienda.

L'azienda considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

L'azienda adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

L'azienda ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per l'azienda "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### **1.6 Compatibilità ed integrazione con altri Sistemi di Gestione Aziendali**

L'azienda non ha adottato altri sistemi di gestione, ma deve necessariamente rispettare molti requisiti previsti dalle normative in ambito di sicurezza del lavoro ed ambiente.

Per tale motivo la Direzione ha stabilito di integrare le attività cogenti relative alla sicurezza ed all'ambiente nei processi controllati dal presente Sistema di Gestione per la Qualità considerando i seguenti requisiti:

- Contesto aziendale
- Direzione, politica e responsabilità
- Processi per pianificare e considerare rischi ed opportunità
- Processi relativi a clienti, prodotti e servizi
- Processi di valutazione delle prestazioni
- Processi per il miglioramento

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 2.0 Riferimenti normativi

Il Manuale della Qualità dell'Azienda Bergamasca Formazione descrive come il Sistema di Gestione per la Qualità soddisfi ai requisiti delle norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

Nella redazione del Manuale della Qualità e nell'implementazione del Sistema di Gestione, si è inoltre tenuto conto di quanto specificato nelle norme:

- UNI EN ISO 9000:2015 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9004:2009 "Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità"
- UNI ISO 10002:2006 "Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni"
- UNI 10600:2001 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici"
- UNI 10907:2001 "Guida per la gestione degli effetti economici della qualità"
- UNI 11097:2003 "Indicatori e quadri di gestione della qualità"
- UNI 11098:2003 "Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo"
- UNI 11155:2005 "Attività operative delle imprese – Misurazione delle prestazioni"
- UNI ISO 19011:2012 "Linee guida per audit di sistemi di gestione"
- UNI ISO 31000 "Gestione del rischio - Principi e linee guida"

Le Sezioni del Manuale della Qualità corrispondono ai Capitoli costituenti la parte prescrittiva della norma. UNI EN ISO 9001-2015

## 2.1 REQUISITI COGENTI

- Il presente Manuale della Qualità è conforme alla **Deliberazione n°62 del Consiglio Provinciale di Bergamo in data 19 luglio 2005**: *Affidamento della gestione servizio pubblico locale per le attività di formazione professionale mediante azienda speciale denominata "Azienda Bergamasca Formazione"*
- Il presente Manuale della Qualità si ispira alle **Linee guida della Regione Lombardia** e contiene pertanto i requisiti della disciplina per l'accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento come esplicitamente richiesto dal **D.d.u.o. 20 dicembre 2013 - n. 12550** "Approvazione delle indicazioni regionali per l'offerta formativa dei percorsi di istruzione e formazione professionale di secondo ciclo (art. 22 della l.r. 19/07)"
- Requisiti cogenti sono inoltre:
  - Le disposizioni di legge ed le circolari dello Stato e della Regione Lombardia in merito alla formazione professionale, all'orientamento, all'accompagnamento al lavoro, in particolare la **Legge regionale 5 ottobre 2015 – n. 30** "Qualità, innovazione ed internazionalizzazione nei sistemi di istruzione, formazione e lavoro in Lombardia. Modifiche alle ll.rr. 19/2007 sul sistema di istruzione e formazione e 22/2006 sul mercato del lavoro".
  - Le Delibere della Provincia di Bergamo e le Determine Dirigenziali in tema di formazione orientamento, accompagnamento al lavoro e sulla programmazione delle attività dei Centri per la Formazione Professionale
  - Le disposizioni di Legge dello Stato in merito ai Dipendenti Pubblici
  - Il **D.Lgs. 231/2001**: "Disciplina della **responsabilità amministrativa** delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica"
  - La **Legge 123 dell'agosto 2007** "Misure a tutela della **salute e della sicurezza dei luoghi di lavoro**"
  - Il **D.Lgs. 81 del 9 aprile 2008** "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro". [**Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro**]

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- Il **D.Lgs. 106 del 5 agosto 2009** "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".
- Il **D.Lgs. n° 196 del 30 giugno 2003**: "Codice in materia di **protezione dei dati personali** "
- Il **provvedimento del Garante sulla privacy del 27.11.2008** (e succede modifiche del 25.06.2009) "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di **amministratore di sistema**"
- Il **D.Lgs. n° 193 del 6 novembre 2007** "Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore" (**HACCP**)

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### 3.0 Termini e definizioni

Si applicano le definizioni fornite dalla UNI EN ISO 9000:2015 e UNI EN ISO 9001:2015.

Nel Manuale Qualità di Azienda Bergamasca Formazione, nonché nelle Procedure Gestionali ed Operative, vengono utilizzati i termini e le definizioni indicate dalle norme e dalla legislazione di riferimento.

Il termine "**organizzazione**" identifica l'**Azienda Bergamasca Formazione** (nel seguito citata come **ABF**), in quanto è l'entità a cui si applica la norma UNI EN ISO 9001.

Altre definizioni (tratte da Linee guida UNI n°23 "Linee Guida per lo sviluppo e l'adozione di un sistema qualità negli organismi di formazione secondo la norma UNI EN ISO 9001"):

- Architettura di un servizio formativo: macrostruttura in termini di contenuti, di modalità di erogazione, di durata complessiva di un servizio formativo articolato e complesso. L'esplicitazione dell'architettura, nell'ambito di un progetto di massima consente al cliente di avere una visione globale, sintetica ed esauriente, del servizio oggetto del progetto.
- Azione correttiva: azione intrapresa per eliminare le cause di esistenti non conformità e di esiti negativi di controlli effettuati al fine di prevenirne il ripetersi
- Azione preventiva: azione intrapresa per eliminare le cause di potenziali non conformità e di esiti negativi di controlli effettuati al fine di prevenirne il verificarsi; l'azione preventiva scaturisce essenzialmente dall'analisi dei rischi implementata da ABF
- Attività di formazione: interventi di prequalificazione, qualificazione, riqualificazione, specializzazione, aggiornamento realizzati con sistemi che utilizzano metodologie in aula e/o a distanza
- Attività di orientamento: interventi di carattere informativo, formativo breve, consulenziale, finalizzati a promuovere l'auto-orientamento e a supportare la definizione di percorsi personali di formazione e lavoro e il sostegno all'inserimento lavorativo.
- Catalogo di servizi formativi: descrizione di uno o più servizi formativi proposti al mercato da ABF. Dal punto di vista contrattuale, la descrizione può considerarsi un'offerta completa quando sono specificati:
  - le caratteristiche del servizio (es.: destinatari, requisiti di ingresso, obiettivi, contenuti)
  - i tempi di erogazione (calendario predefinito o concordato con i clienti che hanno manifestato interesse per il servizio)
  - i costi (listino prezzi)
  - le condizioni contrattuali (modalità di partecipazione, clausole di recessione, etc)
- Cliente di un servizio formativo: soggetto (individuale o collettivo) che fruisce del servizio formativo erogato ABF. Per ABF il cliente si configura come un "Sistema", articolato e complesso, per il quale è opportuno distinguere tra:
  - cliente committente: soggetto committente di un servizio formativo(per esempio la funzione personale)
  - cliente –utilizzatore : soggetti che utilizzano direttamente i risultati di formazione ottenuti dai partecipanti (per esempio: responsabili di unità operative in cui operano i formati)
  - cliente – partecipante: l'utente finale

Nella formazione co-finanziata con risorse pubbliche è opportuno evidenziare altri possibili componenti del "sistema cliente", quali i soggetti promotori di azioni formative e gli organismi pubblici che hanno compiti istituzionali di rappresentanza delle esigenze sociali e compiti di governo e finanziamento del sistema formativo.
- Competenza: l'integrazione delle conoscenze , delle capacità, abilità e dei comportamenti che si implementano e si evolvono in un determinato contesto lavorativo, e consentono l'esercizio appropriato di una funzione/attività
- Contenuto di un servizio formativo: descrizione sintetica degli argomenti trattati in un servizio formativo

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- **Contratto formativo:** accettazione tacita e non formale, motivazione di chi fruisce, a ricevere formazione da colui che la eroga fisicamente (Corpo docente)
- **Corso:** vedi percorso formativo
- **Esito negativo:** "problema" emergente quando il processo di erogazione è ormai concluso a seguito dell'effettuazione di un controllo previsto come specifica di progettazione o come standard del sistema qualità. Se, per esempio, la rilevazione del livello di reazione dei partecipanti a fine servizio (previsto come standard del Sistema Qualità di ABF) è inferiore ai limiti di accettabilità pre-definiti, si evidenzia un esito negativo, a fronte del quale è possibile agire solo in futuro per eliminare le cause dell'insuccesso (azioni correttive e azioni preventive). Nel linguaggio della norma UNI EN ISO 9001 anche gli esiti negativi sono denominati non conformità.
- **Linee guida Regione Lombardia (LG.RL):**
  - Allegato 3 "Linee guida per la gestione dei processi" del documento "Deliberazione Giunta Regionale 23 maggio 2003 n° 13083: Criteri per l'Accreditamento dei soggetti che erogano attività di formazione e orientamento, delle "Linee guida per la gestione dei processi", relative al requisito A1 e dell'"Elenco dei requisiti e indicatori" a seguito della prima fase di sperimentazione attuata in applicazione della d.g.r. n°6551 del 1 ottobre 2001 e d.d.g n°1142 del 29 gennaio 2002".
  - Allegato 2 della Deliberazione Giunta Regionale 16 dicembre 2004: "Criteri per l'accREDITamento dei soggetti che erogano attività di formazione ed orientamento – III Fase"
- **Modalità di erogazione:** caratteristiche in termini di durata e di tipologia di erogazione.
- **Modulo formativo/di apprendimento:** segmento elementare integrato o integrabile in uno o più percorsi formativi, definito da una competenza (o da un insieme integrato di competenze) da far acquisire ai destinatari. Il modulo è caratterizzato da completezza, unitarietà, sistemacità di:
  - obiettivi e contenuti
  - piano di verifica (con relativi strumenti)
  - programma (sequenza delle unità di apprendimento)
- **Non conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito secondo UNI EN ISO 9001 (requisito: esigenza o aspettativa che può essere espressa, implicita o cogente). In questo contesto si intende qualsiasi problema evidenziato durante l'erogazione di un servizio formativo. Mentre il processo di erogazione è in corso, possono annoverarsi accadimenti difforni rispetto a quanto previsto in progettazione; alcuni di questi possono avere conseguenze negative sulla qualità del servizio formativo e costituiscono problemi da trattare e risolvere tempestivamente per riportare il processo sotto controllo. A seconda dell'entità del problema, la risoluzione può essere di competenza del responsabile incaricato dell'erogazione o richiedere l'intervento del responsabile della progettazione; in alcuni casi può essere necessario coinvolgere il cliente-committente. Al fine di prevenire il ripetersi del problema evidenziato, è necessario attivare azioni correttive che ne rimuovano le cause. Se invece il problema si presenta quando il processo di erogazione è ormai concluso, in questo contesto lo si definisce esito negativo. I problemi evidenziati a seguito di verifiche ispettive interne della qualità relativamente alla valutazione del Sistema Qualità (coerenza rispetto alla normativa di riferimento; comprensione da parte del personale; applicazione di tutti i suoi aspetti; adeguatezza rispetto alle esigenze, necessità e vincoli della struttura; efficacia nel conseguire gli obiettivi della qualità prefissati) sono anche definite "non conformità relative al Sistema Qualità".
- **Obiettivo di un servizio formativo:** scopo definito che un servizio formativo si propone di raggiungere. Convenzionalmente si distinguono:
  - **Obiettivi dell'intervento:** risultati attesi sa ABF, a seguito dell'intervento formativo, relativamente alle proprie performances (es.: miglioramento della comunicazione interna) e/o competenze che devono essere acquisite, migliorate o mantenute per la realizzazione di performance (es.: di una figura professionale). Tali obiettivi sono condivisi inizialmente con il cliente e costituiscono requisiti fondamentali di un sistema formativo.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- **Obiettivi di apprendimento:** descrizione dettagliata di conoscenze, abilità, comportamenti e atteggiamenti che devono essere acquisiti dai partecipanti per raggiungere le competenze assunte come obiettivi dell'intervento. Servono per progettare, erogare e valutare un servizio formativo. A loro volta gli obiettivi di apprendimento possono essere suddivisi in obiettivi generali (definiti solitamente in fase di progettazione esecutiva) e obiettivi specifici (definiti in fase di progettazione di dettaglio)
- **Percorso formativo:** sviluppo dell'architettura di un servizio formativo che consiste nella definizione di un percorso organizzato di acquisizione degli obiettivi dell'intervento. Il percorso formativo evidenzia l'articolazione, la sequenza, la durata dei moduli e/o delle fasi-attività finalizzati a promuovere l'apprendimento. Se il percorso è realizzato con modalità di erogazione tradizionali viene abitualmente denominato corso.
- **Piano di verifica:** strumento di controllo sul processo di apprendimento/sviluppo avviato da un intervento formativo. Il piano definisce i ruoli responsabili delle operazioni di controllo, gli oggetti da sottoporre a controllo, le soluzioni (strumenti, tempi, modalità) per effettuare il controllo.
- **Prodotti formativi:** servizi formativi offerti da ABF, inclusi gli strumenti e i servizi di supporto messi a disposizione del cliente nel corso della prestazione del servizio
- **Progettazione:** definizione del servizio formativo, dei mezzi e delle modalità di erogazione, delle attività per valutare e controllare le caratteristiche del servizio e della sua realizzazione. Convenzionalmente si distinguono tre livelli di progettazione:
  1. *progettazione di massima: definizione dell'insieme delle caratteristiche principali del servizio ed indicazione dei dati e dei criteri di base per il successivo sviluppo, quali, per esempio, gli obiettivi dell'intervento, le modalità di erogazione, la sede.*
  2. *progettazione esecutiva: definizione, nel caso di servizi articolati e complessi, delle specifiche di servizio, di erogazione e di controllo dell'intero servizio, quali ad esempio percorso formativo, obiettivi e contenuti di ciascun modulo e/o di ciascuna fase o attività, calendario, piano di verifica*
  3. *progettazione di dettaglio: definizione delle specifiche di servizio, di erogazione e di controllo del singolo modulo/fase, quali, per esempio, la strutturazione dei contenuti in termini di programma (ove possibile), la tipologia delle metodologie formative, l'individuazione dei professional coinvolti in fase di erogazione, gli eventuali output da far produrre ai partecipanti, la tipologia delle attrezzature, l'individuazione (e se necessario la realizzazione) dei materiali didattici e degli strumenti di verifica.*
- **Programma di un servizio formativo:** sequenza e durata delle attività,. Nel caso di un modulo il programma definisce sequenza e durata dell'unità di apprendimento.
- **Requisiti di ingresso:** insieme di conoscenze e abilità richieste per la fruizione ottimale di un servizio formativo
- **Servizi di supporto:** servizi che di per sé non hanno natura e finalità formative, ma che ABF offre al cliente per facilitare e rendere più efficace ed efficiente la prestazione del servizio formativo.
- **Servizio formativo:** l'insieme di attività intenzionalmente e direttamente finalizzate al trasferimento di competenze, in un contesto di interazione tra attivatori di apprendimento e soggetti di apprendimento costituisce il "prodotto pedagogico" in senso stretto. Unitamente con gli strumenti e i servizi di supporto messi a disposizione del cliente nel corso della prestazione del servizio costituisce il prodotto di ABF. Si distinguono i seguenti tipi di servizi formativi:
  - *innovativi*, per i quali è necessario sviluppare know how (in termini di contenuto e metodologie formative) non disponibile in ABF e non reperibile all'esterno
  - *nuovi*, con contenuto e metodologie didattiche mai utilizzate precedentemente da ABF, per la cui realizzazione sono necessarie attività di strutturazione del know how e/o ingegnerizzazione delle metodologie didattiche
  - *personalizzati/aggiornati*, con contenuti e metodologie sperimentate e consolidate, da modificare in funzione di esigenze di uno specifico cliente ("personalizzati") o del mercato ("aggiornati")

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- *standard*, con contenuti e metodologie sperimentate e consolidate, erogati in più edizioni con le medesime specifiche di progettazione.
- Tipologie di servizi formativi sottoposte ad accreditamento:
  - a) servizi di formazione volti all'*assolvimento del diritto dovere all'istruzione e formazione* per 12 anni o fino al conseguimento di una qualifica professionale (DDIF) ai sensi dell'art. 2 della legge 53/03
  - b) servizi di *formazione superiore* o comunque successivi all'assolvimento DDIF
  - c) servizi di *formazione continua e permanente* relativa ai percorsi destinati a soggetti occupati, compresi i titolari e soci di impresa, soggetti a CIG e mobilità, inoccupati, inattivi e disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione nonché apprendisti che abbiano assolto il DDIF
- Tipologie di servizi di orientamento sottoposte ad accreditamento:
  - a) servizi orientativi di base che comprendono: i servizi di accoglienza ed informazione orientativa (finalizzati all'erogazione di informazioni agli utenti sull'offerta formativa, sulla struttura delle professioni e sui possibili sbocchi occupazionali esistenti); la formazione orientativa (il cui scopo è di orientare e supportare l'utente nelle fasi di transizione formazione–non lavoro fornendo informazioni, competenze pre-professionali, strumenti di auto valutazione, supporti operativi per la definizione e la scelta di un percorso formativo o professionale coerente con le sue attitudini, competenze e motivazioni)
  - b) servizi orientativi "specialistici" che comprendono la gamma di servizi riconducibili alla consulenza orientativa (come, a titolo esemplificativo, bilancio di competenze professionali, bilancio attitudinale e di esperienze, counselling) e che hanno la funzione di accompagnare e sostenere l'utente nell'approfondimento della conoscenza di sé e delle proprie risorse per la definizione di un progetto formativo e/o professionale personalizzato.
  - c) servizi di accompagnamento e sostegno al lavoro che hanno la funzione di supportare l'utente nella ricerca attiva del lavoro, nel favorire un adattamento produttivo e realizzante nell'ambiente di lavoro e/o promuovere e potenziare le capacità imprenditoriali sostenendo un progetto di impresa.
- Unità di apprendimento: unità pedagogica elementare costitutiva di un modulo. Ciascuna unità è caratterizzata da un'attività/situazione di apprendimento proposta ai partecipanti: lezione informativa frontale, gruppo di discussione, gruppo di lavoro su compito. Le attività/situazioni di apprendimento sono distribuite nel tempo e ordinate secondo criteri di coerenza con gli obiettivi, equilibrio, progressività, reciproco rinforzo.

Ulteriori definizioni sono riportate nella Carta dei servizi emessa dalla Direzione generale.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 4.0 Contesto dell'Organizzazione

### 4.1 Comprendere l'Organizzazione ed il suo contesto

L'Istituzione ABF accoglie un bacino d'utenza vasto e variegato (*le sedi formative sono situate nei comuni di Clusone, Albino, Trescore Balneario, San Giovanni Bianco, Curno, Treviglio/Castel Rozzone e Bergamo*), assai più ampio di quello che corrisponde al suo ambito naturale. Questo dimostra l'alto livello di apprezzamento raggiunto nel corso degli anni ed impegna ABF in un impegno continuo di miglioramento della Qualità.

Il territorio, con i necessari distinguo, è stato ed è tuttora oggetto di un evidente cambiamento socioeconomico e culturale che ha visto crescere in modo disordinato, da una parte, consolidati agglomerati abitati da ceti agricoli e operai, piccolo-borghesi e da una sempre crescente comunità di immigrati e dall'altra, la nascita di centri più o meno residenziali, abitati da ceti economicamente e culturalmente medio-borghesi.

Va sottolineato il fatto che, al cambiamento urbanistico e al conseguente aumento della popolazione, non ha fatto seguito un adeguato sviluppo di servizi sociali, di spazi associativi e culturali complementari alla scuola. Di conseguenza, il disagio sociale e relativi fenomeni (abbandono, dispersione ed evasione scolastica), se pure a livelli diversi da paese a paese, è ben presente sul territorio.

ABF ha assistito ad un incremento sempre più marcato di presenze di allievi non italiani, che ha portato ad un costante adeguamento sulle scelte educative e organizzative della scuola.

### PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE

ABF è azienda a totale capitale pubblico, ha propria personalità giuridica, autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile all'interno di linee generali di indirizzo stabilite dal Consiglio Provinciale.

Svolge i propri compiti nelle sedi di:

- Centro di Formazione Professionale di Albino
- Centro di Formazione Professionale di Bergamo
- Centro di Formazione Professionale di Clusone
- Centro di Formazione Professionale di Curno
- Centro di Formazione Professionale di San Giovanni Bianco
- Centro di Formazione Professionale di Trescore Balneario
- Centro di Formazione Professionale di Treviglio

ABF è accreditata presso la Regione Lombardia per erogare servizi di formazione professionale e di accompagnamento al lavoro.

In particolare attua percorsi triennali nell'ambito del sistema IeFP - Istruzione Formazione Professionale che consentono ai ragazzi in uscita dalla scuola media di:

- Assolvere l'obbligo d'istruzione fino al 16° anno d'età;
- Conseguire un Attestato di qualifica professionale di III° livello europeo adempiendo al Diritto Dovero d'Istruzione e Formazione entro il 18° anno di età;
- Accedere al 4° anno di approfondimento e conseguire un Diploma di IV° livello euro-pea. Per il settore benessere è possibile acquisire l'Abilitazione alla professione;
- Perseguire un rapido inserimento nel mondo del lavoro.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## INDIRIZZI DI QUALIFICA

I corsi sono cofinanziati dalle risorse del Fondo Sociale Europeo.

### **Operatore della ristorazione - Preparazione pasti**

- CFP di **Bergamo** - Tel. 035 3693704
- CFP di **Clusone** - Tel. 0346 22808
- CFP di **Treviglio** - Tel. 03631925677

L'addetto alla preparazione dei pasti gestisce, individualmente e/o in collaborazione con altri, le fasi di produzione e di servizio di cibi/alimenti. Possiede capacità operative nella preparazione e realizzazione dei piatti e dei menù; opera con uno spiccato senso di organizzazione del lavoro e ha fatto proprie le corrette regole igieniche nella conservazione e trasformazione dei prodotti alimentari. Gestisce in autonomia i processi di lavoro connessi alla preparazione, alla cottura ed al servizio dei piatti, mentre opera su indicazione del cuoco o chef di cucina per la programmazione dei menù e diete e per l'organizzazione del servizio di cucina.

È inserito in diverse aziende della ristorazione commerciale (ristoranti tradizionali, ristoranti gourmet, ristoranti per banchetti, ristoranti d'albergo, gastronomie di centri commerciali, neo ristorazione...) e della ristorazione collettiva (mense scolastiche, aziende di produzione pasti, ristorazione viaggiante...).

Possiede capacità tecniche professionali di base e lavora a livello operativo-esecutivo.

### **Operatore della ristorazione - Servizi di sala bar**

- CFP di **Bergamo** - Tel 035 3693704
- CFP di **Clusone** - Tel 0346 22808
- CFP di **Treviglio** - Tel. 0363 1925677

L'addetto ai servizi di sala bar, individualmente e/o in collaborazione con altri, la somministrazione e la vendita di alimenti e bevande, realizzando i diversi tipi di servizio di sala e le principali preparazioni di bar, gestisce in autonomia la preparazione giornaliera della sala e del bar (mise en place di base) e, su indicazione del responsabile aziendale, l'effettuazione delle diverse tipologie di servizio e le varie fasi di comanda. Cura il rapporto con la clientela nelle fasi di accoglienza, di servizio al tavolo o al bar e di commiato; ha senso dell'ospitalità, opera con disponibilità e discrezione professionale; sa gestire situazioni critiche.

Si inserisce in aziende di ristorazione (ristoranti tradizionali, ristoranti gourmet, ristoranti per banchetti, ristoranti d'albergo ecc.) e in esercizi pubblici di vendita (bar, pub, enoteche...).

Possiede capacità tecniche professionali di base e lavora a livello operativo-esecutivo.

### **Operatore della trasformazione agroalimentare - Panificazione e pasticceria**

- CFP di **Bergamo** - Tel. 035 3693704
- CFP di **Clusone** - Tel. 0346 22808
- CFP di **Treviglio** - Tel. 0363 1925677

L'addetto alla panificazione e pasticceria produce in autonomia, per le lavorazioni più semplici e/o in collaborazione con gli altri, per le lavorazioni più complesse, pane e prodotti da forno, prodotti di pasticceria mignon e prodotti dolciari in genere.

Partecipa al ciclo produttivo di aziende di pasticceria e di panificazione (arti bianche) sia artigianali che industriali con la funzione di aiuto pasticciere – aiuto panificatore.

Ha una buona manualità, senso di organizzazione del lavoro, attitudine alla precisione nelle misure, capacità di agire autonomamente nell'ambito delle fasi di lavorazione di sua pertinenza, ha sviluppato un proprio stile artistico.

Possiede capacità tecniche professionali di base e lavora a livello operativo-esecutivo.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### **Operatore del benessere - Acconciatura**

- CFP di **Albino** - Tel 035 760022
- CFP di **Bergamo** - Tel. 035 3693704
- CFP di **S. Giovanni Bianco** - Tel. 0345 43811

L'addetto all'acconciatura ai sensi della legge 174/2005 esegue in autonomia trattamenti e servizi volti a modificare, migliorare, mantenere e proteggere l'aspetto estetico dei capelli, ivi compresi i trattamenti tricologici complementari, che non implicano prestazioni di carattere medico, curativo o sanitario, nonché il taglio e il trattamento estetico della barba e ogni altro servizio inerente o complementare.

Propone e realizza per la clientela prestazioni conformi e funzionali alle caratteristiche e all'aspetto della persona secondo i canoni delle mode e dei costumi riconosciuti nelle diverse culture.

Possiede capacità tecniche professionali di base e lavora a livello operativo-esecutivo.

### **Operatore del benessere- Estetica**

- CFP di **Bergamo** -Tel. 035 3693704
- CFP di **S. Giovanni Bianco** - Tel. 0345 43811
- CFP di **Albino** - Tel 035 760022

L'addetto ai trattamenti estetici ai sensi della legge 4/1990 esegue in autonomia prestazioni e trattamenti sulla superficie del corpo umano al fine esclusivo e prevalente di mantenerlo in perfette condizioni, di migliorarne e correggerne l'aspetto estetico attraverso l'eliminazione o l'attenuazione degli inestetismi presenti.

Possiede capacità tecniche professionali di base e lavora a livello operativo-esecutivo.

### **Operatore elettrico**

- CFP di **Albino** - Tel. 035 760022
- CFP di **Trescore Balneario** - Tel. 035 940092

L'operatore elettrico è una figura professionale in grado di disegnare e realizzare semplici impianti elettrici, in grado di effettuare l'installazione e la manutenzione di impianti civili di illuminazione, segnalazione, sicurezza, distribuzione dell'energia elettrica e di semplici impianti industriali con un livello di autonomia di tipo esecutivo, alle dipendenze e sotto la supervisione di un responsabile.

### **Operatore del legno e dell'arredamento**

- CFP di **Curno** - Tel. 035 614466

L'operatore del legno è una figura professionale in grado di eseguire, individualmente o in collaborazione con altri, i processi di produzione di mobili e di arredamenti.

È in grado di utilizzare in autonomia strumenti di lavoro tradizionali e di attrezzature informatizzate; opera in collaborazione la scelta dei materiali e controlla i processi esecutivi nel rispetto degli standard qualitativi di riferimento. Conosce e utilizza le tecnologie di produzione, le fasi tecniche standard e i materiali, necessari alla realizzazione di un prodotto.

### **Operatore meccanico**

- CFP di **San Giovanni Bianco** - Tel. 0345 43811
- CFP di **Trescore Balneario** - Tel. 035 940092

L'operatore meccanico è una figura professionale in grado di eseguire, su precise indicazioni la lavorazione, costruzione, assemblaggio e revisione di una parte meccanica.

Opera sulla base di disegni e cicli di lavorazione predisposti, utilizzando macchine utensili tradizionali, semiautomatiche o a controllo numerico computerizzato.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Opera in aziende di produzione manifatturiera del settore meccanico di grande, media e pic-cola dimensione e a livello artigianale.

**Operatore alla riparazione veicoli a motore -  
Riparazioni di carrozzeria**

- CFP di **Curno** - Tel. 035 614466
- CFP di **Trescore Balneario** - Tel. 035 940092

L'addetto alle riparazioni di carrozzeria è una figura professionale in grado di eseguire, su precise indicazioni e con l'uso di attrezzature specifiche, operazioni di: stacco e riattacco, raddrizzatura, saldatura, preparazione alla verniciatura, verniciatura e lucidatura dell'auto, con interventi di normale difficoltà su complessivi e loro parti; è inoltre in grado di valutare l'entità economica del danno mediante l'utilizzo di strumenti dedicati quali ad esempio tem-pario e prezzario, oltre che software dedicati alla preventivazione per carrozzieri.

Opera in autocarrozzerie di differenti dimensioni.

**Operatore alla riparazione veicoli a motore - Riparazioni parti e sistemi meccanici e  
elettromeccanici del veicolo a motore**

- CFP di **Curno** - Tel. 035 614466
- CFP di **Trescore Balneario** - Tel. 035 940092

L'addetto alle riparazioni di sistemi del veicolo è una figura professionale in grado di eseguire, su precise indicazioni, operazioni di manutenzione e di meccanica leggera dell'auto, con interventi di normale difficoltà su complessivi e loro parti; è inoltre in grado di individuare, con l'uso di attrezzature specifiche, anomalie di funzionamento dell'autoveicolo. Opera nelle auto officine di differenti dimensioni.

**Operatore dell'abbigliamento -Confezioni industriali**

- CFP di **Bergamo** - Tel. 035 3693704

L'addetto alle confezioni industriali nel ramo dell'abbigliamento, interviene, a livello esecutivo, nel processo di produzione tessile ed abbigliamento con autonomia e responsabilità limitate a ciò che prevedono le procedure e le metodiche della sua operatività. La qualificazione nell'applicazione/utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni gli/le consentono di svolgere attività con competenze relative alla realizzazione di figurini e mo-delli, all'esecuzione delle operazioni di taglio, all'assemblaggio e confezionamento del prodotto.

Opera in qualità di dipendente presso aziende specializzate nel confezionamento di prodotti di abbigliamento.

**Operatore di Impianti Termoidraulici**

- CFP di **Albino** - Tel. 035 760022

L'installatore, collaudatore e manutentore di impianti termo-idraulici civili ed industriali è una figura professionale qualificata, con un livello di autonomia esecutiva, in grado di:

- decodificare i disegni tecnici,
- installare gli impianti termo-idraulici di tipo civile ed industriale,
- collaudarli, manutenzionarli, ripararli. e ripristinarli

**Operatore agricolo - allevamento animali**

- CFP di **S. Giovanni Bianco** - Tel. 0345 43811
- CFP di **Clusone** - Tel. 0346 22808

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

L'operatore agricolo è una figura in grado di collaborare nella gestione dell'azienda e di svolgere attività relative all'allevamento di animali domestici con competenze nello svolgimento delle operazioni fondamentali attinenti alla produzione zootecnica e vegetale nonché operazioni di trasformazione dei prodotti agricoli e zootecnici primari.

L'operatore agricolo interviene, a livello esecutivo, nel processo lavorativo con autonomia e responsabilità, attraverso l'applicazione e l'utilizzo di metodologie di base, di strumenti e di informazioni che gli consentono di svolgere attività con competenze tecniche specifiche riguardo l'allevamento di animali, la trasformazione dei prodotti primari dell'azienda, la silvicoltura e la salvaguardia dell'ambiente.

### **Operatore ai servizi di promozione e accoglienza**

#### **Servizi del turismo**

- CFP di **S. Giovanni Bianco** - Tel. 0345 43811

L'operatore promozione ed accoglienza turistica è una figura poliedrica che collabora con la direzione di strutture del settore per far conoscere agli operatori ed ai consumatori tutto ciò che il territorio turisticamente offre. Promuove l'offerta turistica, fornisce informazioni e suggerimenti per orientare la scelta dei consumatori e gestisce la relazione con gli ospiti di una struttura ricettiva. Possiede capacità comunicative generali e integrate anche in lingua straniera e abilità nell'utilizzo delle diverse tecnologie multimediale applicate al settore. Esercita la sua professionalità come addetto al ricevimento alberghiero, all'informazione turistica e come hostess congressuale, oltre che presso uffici, studi professionali ed aziende pubbliche e private del settore turistico e commerciale.

#### **Percorsi personalizzati per allievi disabili**

- CFP di **Albino** - Tel. 035 760022
- CFP di **Bergamo** - Tel. 035 3693711
- CFP di **Treviglio** - Tel. 0363 1925677
- CFP di **Clusone** - Tel. 0346 22808
- CFP di **S. Giovanni Bianco** - Tel. 0345 43811
- CFP di **Trescore Balneario** - Tel. 035 940092

**Obiettivo del servizio.** La Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone diversamente abili del 5 febbraio 1992, n. 104:

- Privilegia interventi diversificati e articolati.
- Prevede che l'orientamento professionale delle persone con handicap sia attuato dalle Regioni attraverso l'inserimento negli ordinari corsi di formazione professionale dei centri pubblici e privati, cui vanno fornite le attrezzature e ei sussidi necessari all'avvio di attività specifiche quando gli allievi con handicap non siano in grado di avvalersi dei metodi di apprendimento ordinari.
- "È garantito il diritto all'educazione e all'istruzione della persona diversamente abili nelle sezioni di scuola materna, nelle classi comuni delle istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado e nelle istituzioni universitarie" (art. 12).
- L'inserimento in classi ordinarie, in corsi specifici o in corsi pre-lavorativi si verifica sulla base delle capacità ed esigenze dell'allievo con handicap. La legge prevede inoltre l'avvio dei corsi speciali di formazione professionale, presso i centri di formazione, i centri riabilitativi, le organizzazioni di volontariato o altri enti autorizzati.
- La legge raccomanda l'avvio di forme sperimentali di formazione e di avviamento al lavoro, quali "tirocini, contratti di formazione, iniziative territoriali di lavoro guidato e corsi pre-lavorativi" (art. 17)

I Destinatari sono persone in condizione di disabilità certificata di età compresa tra i 14 e i 18/21 anni in uscita dalla scuola media primaria di primo e di secondo grado.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### Quarte annualità

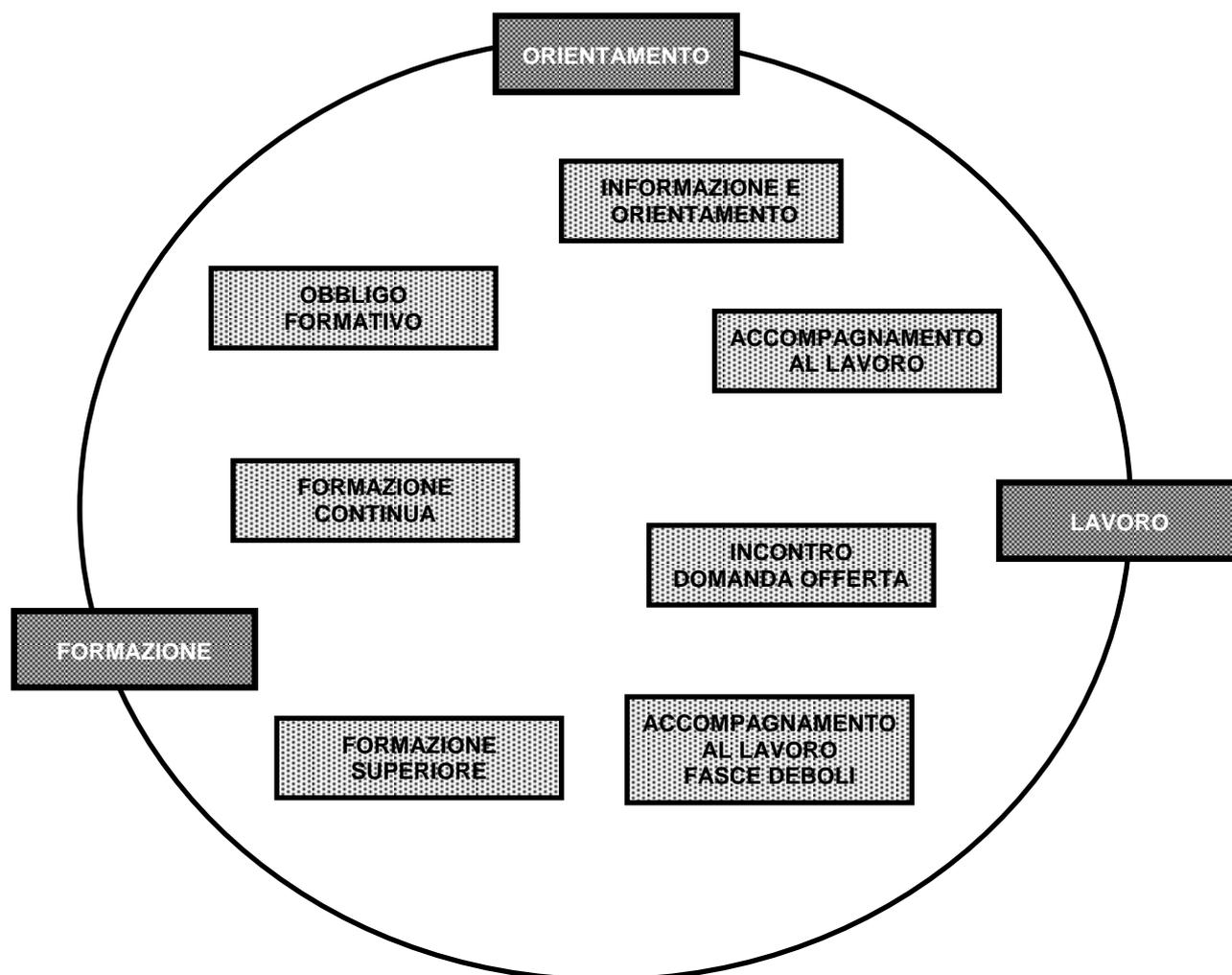
L'art 11 della L.R. 19/07 prevede all'interno del sistema IFP regionale l'erogazione di un quarto anno cui consegue una certificazione di competenze di IV livello europeo.

Detto certificato di competenze attesta un grado più elevato di acquisizione di competenze, ossia di padronanza, in relazione ai compiti e del sapere, in particolare:

-l'approfondimento delle dimensioni conoscitive e metodologiche relative alle competenze tecnico-professionali dell'area di riferimento;

-la capacità di interagire nei processi di lavoro con competenze di programmazione, verifica e coordinamento nell'ambito dei processi di lavoro dell'area di riferimento.

### Descrizione delle attività



Come dettagliato sulla carta dei servizi e sul sito web [www.abf.eu](http://www.abf.eu) l'organizzazione si propone di operare in tutte le sei aree delle 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)



# MANUALE DELLA QUALITA'

Conforme alla norma  
UNI EN ISO 9001 - 2015

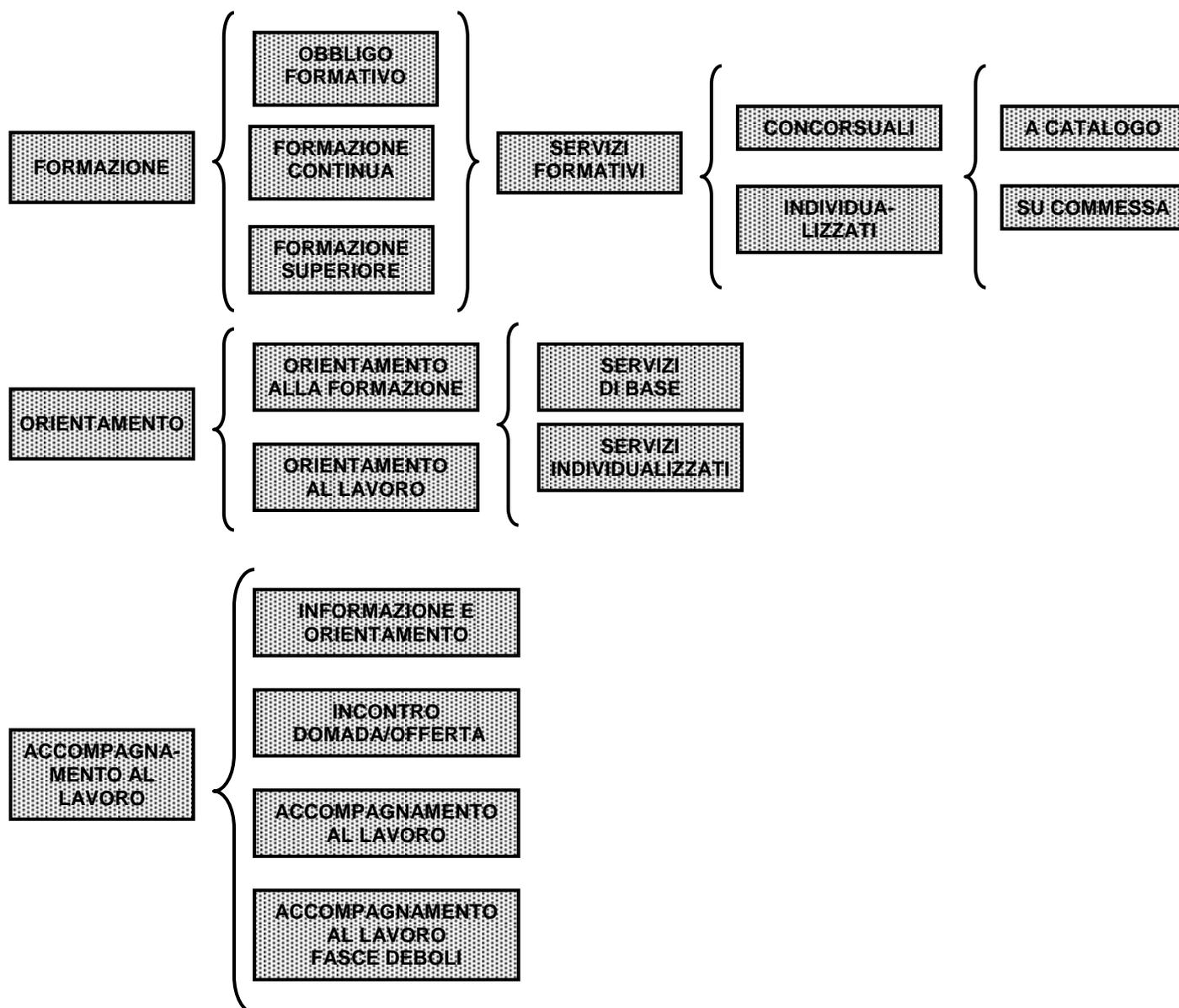
Prima edizione

Revisione 00

Data: 01.09.2017

Pag. 19 di 94

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



	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

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

### **Organizzazione territoriale**

Le attività dell'Azienda si articolano su sedi operative allocate nel territorio della Provincia di Bergamo

#### **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 c.ca 400.000 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 anni '40 nasce a Bergamo, in ambito cattolico, una scuola per facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro dei 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 dove si svolgevano, oltre a quelli menzionati, corsi per acconciatori, estetiste, fotografi, aiuto cuochi, gastronomi, pasticceri, panettieri ed una cinquantina di "corsi itineranti" per apprendisti.

Nel luglio del 1972 il Centro è stato preso in carico dalla Regione Lombardia. Dal 1978 sono stati istituiti i corsi per tecnici elettronici, corsi di informatica, corsi per falegnami, pasticceri, panettieri e corsi post diploma nel settore elettronico. Nel 1989 si è aperta la sede staccata di via S. Colombano

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

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.

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, attività formative rivolte sia ad un'utenza maschile che femminile.

Oltre ai corsi di formazione di base si sono attuati negli anni corsi di aggiornamento per adulti in molti settori professionali. Questi corsi hanno permesso al Centro di creare una rete di relazioni con il mondo del lavoro sul 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 l'aggiornamento del 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, dipendenti delle aziende sanitarie locali, oltre a dipendenti e imprenditori di aziende della Provincia di Bergamo.

Negli ultimi anni l'attività ha avuto notevoli sviluppi nell'ambito dei servizi al lavoro, sia per quanto riguarda attività di supporto all'inserimento lavorativo (Dote Unica Lavoro, Garanzia Giovani) che per la formazione di apprendisti nelle loro varie tipologie. Nell'ottica di uno sviluppo del Sistema Duale Lombardo e Nazionale si sono attuati numerosi interventi legati alla nuova tipologia di Apprendistato, che permette l'attivazione di contratti lavorativi abbinati al raggiungimento di qualifiche e diplomi professionali. Un importante ambito è quello dei corsi in Diritto Dovere di Istruzione e Formazione (DDIF) che si è esplicitata soprattutto nel settore alimentare, nel settore cura alla persona e recentemente, in stretta collaborazione con Confindustria Bergamo, nel settore della moda e dell'abbigliamento

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

Nel 1972 la Regione Lombardia ritira dall'ENALC il Centro Alberghiero del Passo della Presolana e ad ottobre inizia per 60 allievi maschi il primo anno formativo della formazione professionale alberghiera a carattere convittuale. I corsi di Sala e Bar, Cucina e Portineria d'Albergo sono gratuiti e le richieste di iscrizione aumentano in concomitanza anche delle prime adesioni femminili. La maggior parte degli allievi (65%) provengono dalla Brianza, dal milanese e dal pavese; un buon 35% dalla Valle di Scalve 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 Barbarigo" a Clusone ove trova ora 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 e dal 2008/2009 il Centro diventa una delle sedi operative di Azienda Bergamasca di Formazione.

Dall'anno 2011 prende avvio il corso di Pasticceria-Panetteria-Pizzeria e dal 2014 quello dell'Operatore Agricolo Allevamento Animali. Si attivano ogni anno 150 tirocini di oltre 210 ore cadauno che favoriscono la presa di coscienza da parte degli allievi del mondo del lavoro e la possibilità di farsi conoscere per procacciarsi un'assunzione. Molto attiva è la partnership con gli ex allievi dell'area alberghiera che continuano a favorire stage ed assunzioni anche dall'estero.

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 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.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

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 per soddisfare l'esigenza formativa manifestata da alcune realtà produttive attive sul territorio della valle Brembana.

Attualmente l'offerta formativa del Centro si rivolge a giovani che intendono acquisire una qualifica professionale e a persone che intendono frequentare corsi di aggiornamento, specializzazione e riqualificazione professionale principalmente nei settori della cura della persona, della meccanica e dell'agricoltura. Accreditato a norma della Legge Regione Lombardia n° 22/06, eroga servizi che concorrono alla realizzazione delle politiche attive del lavoro.

Presso il Centro sono presenti laboratori di macchine utensili, automazione, saldatura, acconciatura, estetica, caseificazione ed informatica.

Sono inoltre attivi percorsi individualizzati per allievi disabili, che hanno come obiettivo lo sviluppo e il potenziamento di capacità lavorative, sociali e di approccio al lavoro.

Le principali attività formative del Centro afferiscono alle aree :

- Orientamento/Riorientamento
- Diritto Doveri di Istruzione e Formazione (DDIF)
- Formazione per l'ingresso al lavoro di inoccupati/disoccupati
- Formazione continua e permanente
- Sostegno e accompagnamento all'integrazione sociale e lavorativa dei soggetti appartenenti a categorie svantaggiate
- Apprendistato di primo livello (art 43) e Apprendistato professionalizzante (art 44)

Grande importanza è data al rapporto con Enti, associazioni ed imprese del territorio la cui collaborazione rappresenta un'importante opportunità formativa, professionalizzate e lavorativa per gli utenti del Centro

#### 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 adolescenti e 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, di orientamento e servizi al lavoro oggi erogati dal Centro possono essere così suddivisi:

- corsi di qualifica rivolti a giovani in obbligo di istruzione e formativo
- attività rivolte ad allievi disabili in obbligo di istruzione e formativa
- corsi per il IV anno per il diploma di tecnico regionale
- corsi di qualifica nel settore socio sanitario

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- integrazione con il sistema scolastico e sistema duale
- formazione per apprendisti dal primo livello all'apprendistato professionale
- formazione continua e permanente
- formazione per aziende

I corsi per giovani in obbligo di istruzione e formativo prevedono periodo di tirocinio e lo sbocco lavorativo è pressoché garantito: il 95% dei giovani qualificati trova lavoro e trova una occupazione coerente con la qualifica conseguita (soprattutto per il settore meccanico).

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

Negli 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" e tutt'oggi il Centro collabora con enti del privato e del pubblico quali Università, Scuola Statale e mondo del lavoro per la realizzazione di percorsi e progetti di Istruzione Formazione Tecnica Superiore, IFTS ed ITS. Questi sono percorsi per la specializzazione post diploma; corsi importanti ed impegnativi (1000 ore di formazione compreso lo stage aziendale per IFTS), al termine dei quali i giovani hanno ottime prospettive di lavoro in posti di responsabilità.

L'attività ormai 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 per vari livelli e corsi di Inglese e Tedesco.

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

Vengono inoltre predisposti piani personalizzati per la riqualificazione e per il reinserimento lavorativo e tutte le attività necessarie per le persone in cerca di occupazione.

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

Il Cfp di Treviglio nasce nel 2013 per favorire la crescita di Abf nel territorio della bassa bergamasca dopo l'esperienza positiva della sede aperta solo qualche anno prima in un comune limitrofo, Castel Rozzone (ora solo sede staccata di Treviglio). È l'ultimo nato tra i Centri dell'Azienda Bergamasca Formazione al fine di ampliare l'offerta formativa in risposta alle insistenti richieste provenienti dalle Istituzioni e dal tessuto produttivo dell'ambito territoriale.

È accreditato per la formazione e per i servizi al lavoro in Regione Lombardia.

Eroga corsi di formazione rivolti ai ragazzi in Diritto Dovero di Istruzione e Formazione nei seguenti settori: panificazione e pasticceria, cucina, servizi di sala e bar. Sono, inoltre, attivi, i percorsi personalizzati per allievi disabili.

A seguito della legge regionale 30/2015, il Cfp di Treviglio sta investendo in maniera significativa sullo sviluppo del sistema duale, potenziando l'alternanza scuola lavoro e promuovendo il conseguimento del titolo di studio (qualifica e diploma) attraverso l'apprendistato di 1° livello.

Nell'ambito della formazione continua, il Cfp propone corsi per occupati e disoccupati per favorire la loro crescita personale e professionale, al fine di facilitare il mantenimento del posto di lavoro o incrementare le opportunità di inserimento nel mercato del lavoro. Fra i corsi proposti: cucina, pasticceria, panificazione, barman, logistica e magazzino, programmazione cnc e tutti i corsi obbligatori nell'ambito della normativa sulla sicurezza.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

La struttura è dotata di ampi e moderni laboratori: Informatica, Pasticceria e Panificazione, Cucina e Sala Ristorazione e Bar.

Il Cfp eroga servizi per il lavoro a inoccupati e disoccupati, offrendo un'ampia gamma di attività: colloqui di orientamento, bilanci di competenza, ricerca attiva del lavoro, coaching, accompagnamento la lavoro.

Il Centro di Treviglio collabora con molte aziende del territorio, offrendo loro una consulenza altamente specialistica in ambito formativo e supportandole nella ricerca e preselezione del personale, così come nell'accesso ai finanziamenti pubblici o tramite i Fondi interprofessionali per la formazione continua.

#### 4.1.1 Fattori interni ed esterni

L'Azienda ABF ha determinato e verifica e riesamina costantemente quali problemi (dai fattori interni ed esterni) possano avere effetti sull'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del cliente e/o di leggi e regolamenti, ovvero sui risultati attesi dal Sistema di Gestione per la Qualità:

##### FATTORI INTERNI

la Governance, la struttura organizzativa, i ruoli e le responsabilità; le politiche, gli obiettivi e le strategie che sono in atto per conseguirli; le capacità, intese in termini di risorse (econoscenza (per esempio, capitale, tempo, persone, processi, sistemi e tecnologie); i sistemi informativi, il flusso di informazioni e i processi decisionali (sia formali, sia informali); le relazioni con i portatori d'interesse interni, le loro percezioni e valori; la cultura dell'organizzazione; le norme, le Linee Guida e i modelli adottati dall'organizzazione; la forma e l'estensione delle relazioni contrattuali.

##### FATTORI ESTERNI

l'ambiente culturale, sociale, politico, cogente, finanziario, tecnologico, economico, naturale e competitivo, sia internazionale, nazionale, regionale o locale, le relazioni con i portatori di interesse esterni; gli elementi determinanti e le tendenze fondamentali che hanno un impatto sugli obiettivi dell'organizzazione.

#### 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

##### LA "MISSION"

##### VALORI CONDIVISI

##### MISSION DELLA SCUOLA

L'istituto ha come linea guida per la progettazione didattica la valorizzazione della diversità intesa come forma di accrescimento e di arricchimento tali da contrastare le disuguaglianze. Ciò si attua attraverso l'educazione al rispetto di sé, degli altri e dell'ambiente, mediante percorsi formativi, educativi e culturali.

##### SCELTE EDUCATIVE

L'Istituto, in simbiosi con le scelte educative delle famiglie e le opportunità concesse dal territorio, tende a promuovere lo sviluppo formativo di ogni alunno affinché siano soddisfatti i bisogni di apprendimento e formazione.

Ciò si attua attraverso l'educazione al rispetto di sé, degli altri e dell'ambiente, con adeguati percorsi formativi, educativi e culturali.

I nostri assiomi: accoglienza e continuità, intercultura, potenziamento delle capacità espressive e comunicative.

##### PRINCIPI ISPIRATORI DELL'OFFERTA FORMATIVA

**L'offerta formativa:**

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- tende a valorizzare la differenza senza trasformarla in disuguaglianza, accogliendo il disagio e potenziando le capacità personali di elaborazione e produzione delle conoscenze;
- punta al rafforzamento del lavoro didattico nelle classi, approfondendo aspetti disciplinari e valutativi dei percorsi formativi e la consapevolezza della necessità di rispetto delle regole di comportamento comuni;
- punta all'innovazione didattica attraverso l'uso delle nuove tecnologie e modalità formative;
- è sostenuta da una buona professionalità dei **docenti** che dà luogo ad una organizzazione articolata, che si avvale di uno **staff di progetto** articolato per compiti e responsabilità;
- è in stretta correlazione con i bisogni del territorio inteso come **comunità di utenti (famiglie) e istituzioni (Enti locali, Entità formative, associazioni culturali sociali e professionali)**, etc).

### **RAPPORTI TERRITORIO, FAMIGLIA, SCUOLA**

Partendo dal presupposto che la scuola non è l'unico luogo in cui il soggetto di educazione svolge la sua funzione e vive la propria quotidianità, il **Collegio docenti** ritiene necessario promuovere forme partecipative alla vita scolastica sia per gli **studenti** che per gli **adulti**, al fine di stimolare azioni e comportamenti di corresponsabilità di tutti i **soggetti interessati ai processi di formazione**, interni ed esterni, evitando o riducendo fenomeni di abbandono ed evasione scolastica, favorendo per contro la valorizzazione delle eccellenze.

E' quindi necessario che la **scuola**, la **famiglia** e la **società** contribuiscano, nell'ambito delle proprie aree di intervento, ad individuare quelle attitudini/potenzialità che portano al conseguimento delle competenze dell'alunno.

ABF continua a intrattenere rapporti con le altre **Agenzie del territorio** ed è aperta alle sollecitazioni culturali a livello nazionale e internazionale. L'Istituto, inoltre, ha una tradizione consolidata di rapporti sinergici con il territorio: **Comune, Provincia, Regione, Ministeri**.

Determinante per ABF è la diffusione di informazioni circa le iniziative in atto tra i vari **centri di formazione**, nel rispetto della normativa vigente, relativamente alle iscrizioni. Per tale motivo, nella scuola secondaria di primo grado sarà data particolare importanza all'orientamento, rispetto al quale è consistente il numero di **istituzioni scolastiche** coinvolte nel territorio.

La scuola, tenendo conto delle potenzialità del territorio, attiverà tutte le possibili **iniziative al fine di valorizzarle**; opportuno, pertanto, che ABF curi i rapporti e la collaborazione con **enti pubblici e/o privati** che operano nell'ambito delle **istituzioni educative**.

Inoltre, la scuola si riserva, nel corso dell'anno scolastico, di organizzare manifestazioni ed attività, anche in rete con **altre scuole**, tese ad arricchire l'offerta formativa e a rafforzare l'identità e la presenza dell'Organizzazione.

### **IDENTITA' EDUCATIVA E CULTURALE DELLA SCUOLA**

#### **ABF e l'identità culturale**

Nel rispetto della normativa vigente, ABF ritiene importanti le seguenti scelte culturali, da intendersi come standard di riferimento per tutte le **parti interessate**:

**Alunno/Allievo**: soggetto in apprendimento

- valorizzare l'unicità e la singolarità dell'identità culturale di ogni studente e le capacità di ciascuno anche attraverso lo scambio e l'arricchimento;
- supportare l'attività didattica con azioni che valorizzino le potenzialità di ciascun allievo e permettano di superare l'insuccesso e la dispersione scolastica;
- ridurre i casi di abbandono/fallimento con opportune strategie;
- fornire agli allievi gli strumenti per comunicare, interpretare, scegliere e crescere.

L'unità del sapere e i punti di vista delle discipline sono i seguenti:

- garantire il sapere e l'educazione verso obiettivi per lo sviluppo delle competenze, tenendo conto delle aree disciplinari definite e degli assi culturali individuati nell'Obbligo di istruzione;

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- integrare, potenziare, migliorare le attività e gli insegnamenti;
- garantire una formazione di base per il raggiungimento del livello richiesto e per continuare il corso di studi;
- sviluppare capacità logico-cognitive-relazionali nei diversi ambiti;
- adottare la possibile dinamicità didattica nella visione dell'autonomia per percorrere nuove strade potenziando la qualità dell'offerta formativa;
- sviluppare le conoscenze e le capacità attraverso la trasversalità.

### **Cittadinanza e Costituzione**

- conoscere valori e comportamenti coerenti con i principi della Costituzione;
- valorizzare la conoscenza e la trasmissione delle tradizioni e memorie nazionali per educare ad una cittadinanza unitaria e plurale;
- educare al pluralismo, alla solidarietà, alla cooperazione, considerando la diversità una risorsa;
- garantire l'educazione alla cittadinanza democratica e alla legalità come attività trasversali alle discipline.

### **L'identità educativa della scuola FINALITÀ, OBIETTIVI**

Il Collegio dei Docenti tende ad offrire il massimo delle opportunità formative e a promuovere forme partecipative che alimentino comportamenti responsabili dei soggetti interni ed esterni alla scuola interessati alla formazione.

Pertanto definisce gli obiettivi di seguito espressi come standard di riferimento per tutti i Consigli interni:

- porre al centro dell'azione educativa la persona dell'allievo nella sua molteplicità di aspetti;
- far acquisire le regole della convivenza per una educazione che porta gli alunni a scelte autonome per formare cittadini che partecipino alla costruzione di collettività più ampie e composite, siano esse quella nazionale, quella europea, quella mondiale;
- offrire risposte sempre più adeguate alle esigenze e ai bisogni formativi per ridurre l'insuccesso scolastico, per recuperare situazioni di svantaggio, per contrastare la dispersione scolastica;
- favorire la cultura dell'inclusione e della responsabilità per l'inserimento degli allievi diversamente abili e degli allievi stranieri;
- facilitare la consapevolezza della corresponsabilità nei processi formativi per costruire un'alleanza educativa con i genitori tenendo conto dei diversi livelli partecipativi e le diverse funzioni (scuola-famiglia-territorio) nell'ambito delle specifiche competenze;
- potenziare la rete di collegamento con l'esterno;
- sviluppare negli allievi la capacità di acquisire competenze necessarie per continuare ad apprendere anche nel corso della vita. Promuovere interessi, curiosità, potenzialità attraverso un approccio efficiente e coinvolgente, anche grazie all'uso consapevole e critico degli strumenti informatici e multimediali;
- esercitare i diritti/doveri di cittadinanza; dotare gli allievi della capacità di guardare alla complessità del mondo da una pluralità di punti di vista, insegnando loro a decentrare, contestualizzare e pensare in modo critico; favorire il confronto, lo scambio e l'intreccio tra storie e culture diverse per un nuovo umanesimo e per l'educazione alla pace; sviluppare la sensibilità e il rispetto per l'ambiente, i valori della libertà, della dignità e del rispetto della persona, dell'uguaglianza, della giustizia, della cooperazione e della solidarietà;
- prevenire e combattere contro il bullismo come impegno di tutti i docenti e di tutto il personale nella vita quotidiana della scuola.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### La prevenzione e la lotta al bullismo

Il fenomeno del "bullismo" si sta diffondendo sempre di più nel mondo e quindi anche in Italia, assumendo contorni a volte pericolosi e incontrollabili soprattutto se i suoi segnali non vengono riconosciuti e contenuti per tempo, sia nel contesto familiare che nella società.

Il bisogno di accettazione ed appartenenza possono spesso fuorviare il giovane che, da un contesto sociale di povertà o di abbandono o, per contro, contraddistinto da una "apparente" regolarità ed assenza di problematiche affettive o relazionali, si trasforma in bullo, vittima o spettatore.

La scuola, luogo dove si impara a confrontarsi con gli altri, a stare insieme e a rispettare le esigenze altrui oltre che le proprie, deve essere luogo fondamentale per formare i giovani alla convivenza civile ovvero alla legalità.

ABF esige l'impegno di tutti, Docenti e Personale della scuola, alla prevenzione di atti di bullismo e di sopraffazione.

### IL BENESSERE DELLO STUDENTE

La nostra Organizzazione, oltre ad essere un luogo di apprendimento, ha anche il compito di promuovere attività per il benessere dello studente. Cultura, scuola e persona sono valori inscindibili. Quando si parla di benessere dell'alunno, non si fa riferimento solo allo star bene fisicamente, ma soprattutto all'autostima e alle relazioni sociali.

Analizzando alcuni aspetti negativi riscontrati nei nostri alunni e nei giovani in particolare, emerge la necessità di intervenire adottando tutte le iniziative utili al raggiungimento del benessere psico-fisico che deve essere assicurato dai docenti e con il contributo di tutte le discipline.

### L'EDUCAZIONE INTERCULTURALE

La necessità di un forte impegno didattico-educativo, che sappia elaborare un sapere e un pensare critico, una "cultura dell'intercultura" nella scuola e nella società, emerge:

- dalla multiculturalità, che da fattore esclusivamente "emergenziale" è diventato "fattore strutturale";
- dalle migrazioni dei popoli sempre maggiori;
- dal ritorno di comportamenti aggressivi di tipo razzista;
- dalla crisi della cultura occidentale che, "insicura intorno ai propri valori guida, ai propri ideali di civiltà, percorsa da esigenze di profonda autocritica", deve aprirsi ad un confronto con altre culture per riappropriarsi del ruolo di interlocutore centrale.

La nostra Realtà deve muoversi in quattro dimensioni:

1. valorizzazione delle differenze;
2. scambio e cambiamento reciproco – contaminazione di costume;
3. apertura anche simpatica all'altro;
4. approccio dell'intercultura alle discipline e al curriculum.

E' quindi necessario tener conto dei seguenti aspetti:

- **Cognitivo:** conoscenza ed educazione ai diritti, elaborazione di linguaggi dell'educazione interculturale.
- **Relazionale:** clima di apertura e scambio, demolizione di stereotipi e pregiudizi, scelte di metodologie che siano coinvolgenti e partecipative, che diano il senso concreto e reale della convivenza democratica e della cittadinanza.
- **Accoglienza:** attenzione all'identità culturale e personale degli alunni stranieri e adottare il sostegno all'apprendimento.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	Conforme alla norma <b>UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

#### 4.2.1 Parti interessate

L'Azienda ha realizzato e mantiene attiva apposita procedura per il monitoraggio ed il riesame delle parti interessate rilevati per il Sistema di Gestione per la Qualità e dei requisiti ad esse applicabili. PG20-01

#### 4.3 determinare lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità

IL Sistema di Gestione per la Qualità dell'Azienda ABF è conforme al modello ISO 9001:2015 con il seguente scopo:

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

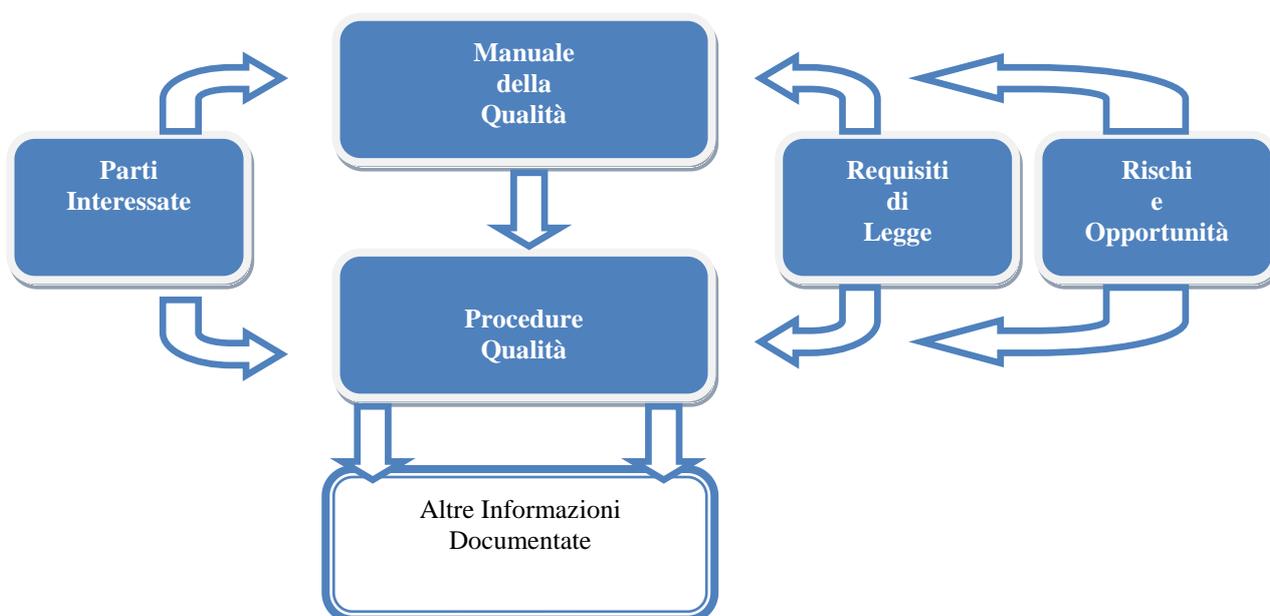
#### 4.3.1 Note su campo di applicazione

**7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione**

Per quanto concerne gli strumenti di misura, le eventuali apparecchiature sono utilizzate ai fini didattici e pertanto le misurazioni non incidono sulla qualità di prodotti o servizi erogati

#### 4.4 Sistema di Gestione per la Qualità e suoi Processi

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue.



	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

#### **4.4.1 REQUISITI GENERALI**

Per istituire, attuare e gestire il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, l'organizzazione:

- ha identificato i processi di realizzazione del prodotto (processi principali), i processi di supporto ed i processi necessari per la gestione del sistema qualità (vedi fig. 1a, 1b, 1c)
- ha identificato la sequenza e le interazioni delle attività all'interno dei processi principali (vedi All.1 Sez. 07), tra questi ed i processi di supporto
- ha stabilito criteri e metodi per assicurarsi dell'efficace funzionamento e del controllo dei processi, sia che tali processi siano essi stessi svolti da personale dell'organizzazione, sia che essi possano essere affidati a personale esterno.

ABF non affida all'esterno in outsourcing alcun processo inerente i servizi formativi, di orientamento ed al lavoro; affida all'esterno a consulenti specializzati solo attività di supporto: gestione del Sistema Qualità, gestione HACCP, gestione dell'informatica, gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro aziendali.

- assicura la disponibilità delle risorse (in particolare per quanto riguarda la dotazione logistica) e delle informazioni necessarie a supportare il funzionamento ed il monitoraggio dei processi
- effettua il monitoraggio dei processi al fine di verificarne l'efficacia e l'efficienza. I singoli processi sono monitorati e tenuti sotto controllo tramite le Registre della Qualità, le Non Conformità, le Azioni Correttive e Preventive, le Visite Ispettive Interne.
- attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi

Il Riesame da parte della Direzione è la sede in cui, nella logica del miglioramento continuo, si analizzano i dati ed i risultati raggiunti, si definiscono gli obiettivi e si pianificano le risorse (umane e materiali) da allocare per raggiungerli.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

#### **4.4.2 Il Manuale Qualità**

Il Manuale Qualità chiarisce la Politica Direzionale in materia di Qualità; definisce l'approccio e le disposizioni generali relative ai processi aziendali aventi influenza sulla Qualità e descrive il campo di applicazione del sistema di gestione della qualità con relative esclusioni. Alcuni capitoli del Manuale Qualità richiamano le Procedure Qualità applicabili. In un apposito capitolo del presente Manuale Qualità è dato l'elenco delle procedure.

Nel Manuale Qualità sono descritti:

- i processi del Sistema Qualità e la loro interazione
- i riferimenti alle PQ;
- la politica direzionale in materia di Qualità e definire l'approccio generale agli aspetti trattati;
- regole relative alla Gestione della Qualità ;
- regole per la conduzione delle valutazioni operate da terzi.

#### **4.4.3 Le Procedure Qualità**

Le Procedure Qualità descrivono i processi richiesti per attuare il Sistema di Gestione per la Qualità e comprendono:

- le Procedure Gestionali PG;
- le Procedure Operative PO

La procedura PG-01-01 elenca le procedure attive presso ABF e le modalità di gestione e distribuzione; inoltre l'elenco delle procedure incluso nella stessa contiene i riferimenti che collegano i paragrafi del presente manuale, in linea con la norma UNI EN ISO 9001-2015, con le procedure gestionali.

#### **4.4.4 Norme Operative**

Altri documenti contenenti, o in cui registrare, informazioni documentate e che sono richiamati dal Manuale Qualità e dalle Procedure Qualità; si tratta di piani, moduli e schede, check list, necessari a descrivere come condurre determinate attività, nonché istruzioni che descrivono la pratica operativa e le attività di controllo dei processi.

Alcune norme operative hanno provenienze Istituzionali (Regioni, Provincie) e regolamentano attività amministrative, progettuali e formative; sono regolate da Sistemi Informativi e programmi standardizzati.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

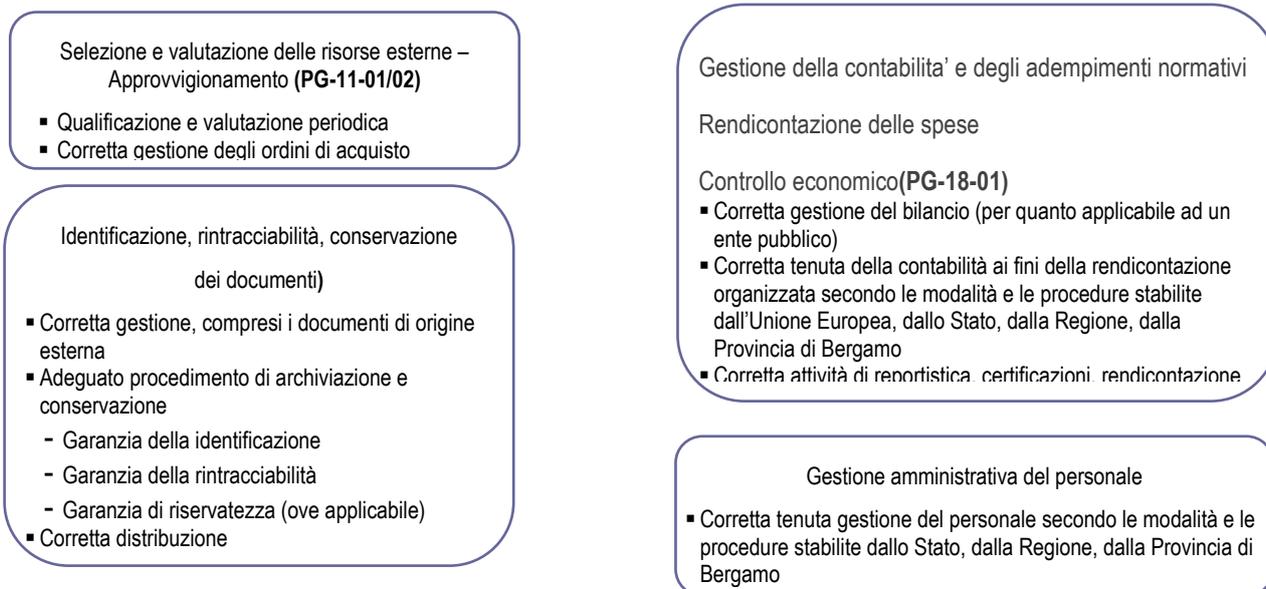
#### 4.4.5 Processi del Sistema di Gestione per la Qualità

FIG. 1a - I PROCESSI PRINCIPALI



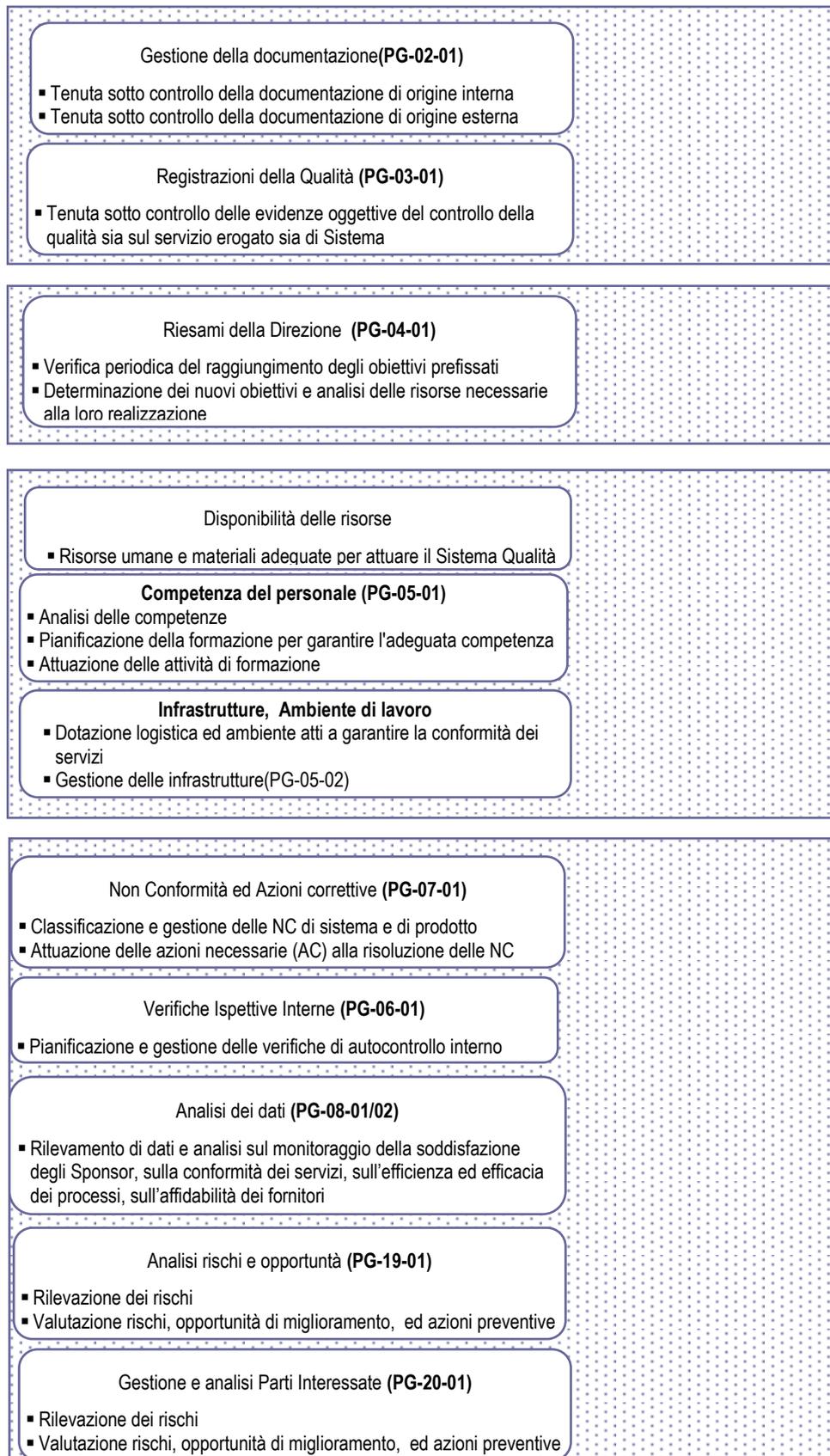
	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

FIG. 1b - I PROCESSI DI SUPPORTO



	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Fig. 1c - I PROCESSI PER LA GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'



	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 5.0 LEADERSHIP e IMPEGNO

### 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Nello sviluppo, attuazione e gestione del sistema di Gestione della Qualità, la Direzione dell'organizzazione si basa sui 7 principi della UNI EN ISO 9001-2015

PRINCIPI DI GESTIONE DELLA QUALITA'		IMPEGNO DELLA DIREZIONE
<b>1 LA FOCALIZZAZIONE SUL CLIENTE</b>	<p><i>Lo scopo principale di un Sistema Qualità è soddisfare i requisiti dei clienti e cercare addirittura di "deliziarli", superando le loro aspettative.</i></p> <p><i>La nuova norma aggiunge a questo principio che bisogna cercare di sfruttare ogni occasione per creare valore per i clienti e che il successo di un'organizzazione si basa sulla fiducia che il cliente sviluppa nei confronti del lavoro dell'azienda</i></p>	<p>Rapporto con il Sistema clienti (adolescenti ed adulti anche dell'area del disagio sociale e della disabilità, famiglie, pubbliche istituzioni, aziende) improntato alla identificazione ed al soddisfacimento delle esigenze espresse ed inesprese, presenti e future.</p> <p>Misura della soddisfazione del sistema clienti, adattando la struttura dell'organizzazione per ottenere il miglior risultato possibile.</p> <p>Per coloro che non hanno rapporti con clienti, il cliente è l'operatore che lavora a valle della propria area</p>
<b>2 LA LEADERSHIP</b>	<p><i>E' cruciale avere un'unità di propositi e far sì che l'intera organizzazione si impegni a raggiungere gli obiettivi della qualità.</i></p> <p><i>Il nuovo principio dice, inoltre, che l'approccio della leadership deve permettere all'organizzazione di allineare le strategie, le politiche e le risorse per raggiungere i suoi obiettivi.</i></p>	<p>Favorire l'ambiente adatto al pieno coinvolgimento del personale nel perseguimento degli obiettivi della organizzazione.</p> <p>Definire obiettivi raggiungibili, mettendo a disposizione le risorse necessarie.</p>
<b>3 LA PARTECIPAZIONE ATTIVA DELLE PERSONE</b>	<p><i>E' sostanziale che tutte le persone che lavoro all'interno dell'organizzazione siano competenti, formate e si impegnino a fornire valore.</i></p>	<p>Adeguata formazione e reale coinvolgimento del personale per ottenere affidabilità e idee nella erogazione dei servizi e costanza di qualità</p>
<b>4 L' APPROCCIO PER PROCESSI</b>	<p><i>Le attività devono essere gestite come processi interconnessi che funzionano come un sistema, in maniera da comprendere come tutti i suoi processi, le risorse, i controlli e le interazioni del sistema permetta di raggiungere gli obiettivi e di ottimizzare le prestazioni..</i></p>	<p>Mantenere efficienti i processi del Sistema Aziendale</p> <p>Ottimizzare l'impiego delle risorse (personale ed infrastrutture) nelle attività inerenti i processi.</p>
<b>5 IL MIGLIORAMENTO</b>	<p><i>Il miglioramento serve mantenere i propri livelli di prestazioni, reagire ai cambiamenti e creare nuove opportunità.</i></p> <p><i>Nella ISO 9001:2015 non parla più di miglioramento continuo ma solo di miglioramento.</i></p>	<p>Perseguire strategie ed obiettivi di miglioramento realistici, provvedendo alle risorse necessarie.</p>
<b>6 IL PROCESSO DECISIONALE BASATO SULLE EVIDENZE</b>	<p><i>Le decisioni, per raggiungere i risultati voluti, devono basarsi sull'analisi e la valutazione dei dati e delle informazioni, per evitare incertezza e ad una completa assenza di obiettività</i></p>	<p>Acquisire e elaborare dati ed informazioni reali come base per prendere decisioni strategiche ed operative</p>
<b>7 LA GESTIONE DELLE RELAZIONI</b>	<p><i>Per un successo destinato a durare nel tempo, le organizzazioni devono imparare a gestire i loro rapporti con le parti interessate come, ad esempio, i fornitori come un rapporto di reciproco beneficio migliorando così la capacità di entrambi di creare valore.</i></p> <p><i>Nella nuova norma, il principio si è esteso passando dal semplice rapporto con i fornitori ai rapporti con tutti i principali stakeholder.</i></p>	<p>Rapporti chiari e cooperativi con i fornitori di servizi, soprattutto i docenti esterni</p>

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

#### **Sulla base di tali principi la Direzione:**

- definisce le politiche e gli obiettivi dell'organizzazione
- definisce la struttura dell'organizzazione
- mette a disposizione tutte le risorse necessarie a raggiungere gli obiettivi fissati nei tempi definiti
- stabilisce la metodologia per misurare le prestazioni dell'organizzazione: misure delle prestazioni dei processi, valutazione del livello di soddisfazione del sistema clienti e delle altre parti interessate (le Istituzioni Pubbliche, gli utenti, le famiglie, il personale dell'organizzazione, i fornitori, ecc.); misure degli aspetti economici e finanziari.
- assicura il mantenimento e il miglioramento del livello qualitativo raggiunto

La Direzione dell'organizzazione dà evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema per la Gestione della Qualità verificando, attraverso i "Riesami da parte della Direzione" effettuati ad intervalli pianificati, che gli obiettivi fissati siano stati raggiunti.

## **5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE**

I principali aspetti relativi ai servizi erogati dall'organizzazione che interessano il **sistema clienti** sono:

- **allievi e famiglie**
  - la disponibilità di corsi che permettano un reale inserimento nel mondo del lavoro
  - la qualità del servizio erogato in rapporto al livello richiesto dal mondo del lavoro
  - reale sostegno ed accompagnamento nell'area della disabilità
  - la trasparenza nell'informazione e l'assistenza continua
  - il rispetto delle date previste e delle modalità di svolgimento dei programmi
  - il continuo aggiornamento delle tecniche formative e di orientamento
  - la disponibilità di infrastrutture adeguate
- **utenti sevizi al lavoro**
  - capacità di entrare in contatto con soggetti a vario titolo disoccupati, inoccupati o a rischio di occupazione
  - capacità di entrare in contatto con aziende del territorio che abbiano necessità di assumere personale, nelle varie forme previste dalla legislazione vigente
- **aziende committenti servizi formativi**
  - la disponibilità di corsi che permettano un reale aggiornamento delle competenze
  - la qualità del servizio erogato in rapporto al livello di competenza richiesto
  - il rispetto delle date previste e delle modalità di svolgimento dei programmi
  - il continuo aggiornamento delle tecniche formative e di orientamento
  - la disponibilità di infrastrutture adeguate
- **Enti pubblici interessati**
  - lo sviluppo di un insieme di corsi di formazione e progetti di orientamento che assolvano all'azione di intervento sociale a favore delle fasce sociali meno tutelate
  - la qualità dei corsi e progetti in rapporto agli investimenti
- **Provincia di Bergamo**
  - l'assolvimento dei compiti previsti nello Statuto dell'Azienda nel rispetto dei vincoli finanziari e di bilancio
- **Regione Lombardia**
  - Il rispetto dei requisiti previsti per l'accreditamento:
    - indici di efficienza ed efficacia che raggiungano gli obiettivi stabiliti
    - competenza adeguata del personale direzionale, amministrativo e docente
    - dotazione logistica adeguata
    - situazione economico finanziaria soddisfacente
    - relazioni con il territorio adeguate

La Direzione dell'organizzazione effettua periodiche riunioni direzionali con l'obiettivo di:

- verificare che gli interventi formativi e di orientamento ed i servizi erogati rispondano alle aspettative del Sistema clienti, se necessario, ridefinirne le caratteristiche
- identificare nuovi potenziali utenti non ancora raggiunti

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- valutare quanto proposto dagli altri operatori del settore al fine di trarne indicazioni per il miglioramento continuo.

## **5.2 Politica della Qualità**

La Direzione ha stabilito una Politica per la Qualità che:

- è appropriata agli scopi ed al contesto dell'azienda ,
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili,
- include l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

La Politica per la Qualità è pubblicata nel presente Manuale della Qualità e con esso viene diffusa internamente ed a tutte le parti interessate.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## Politica della Qualità

L' Azienda Bergamasca Formazione è una organizzazione specializzata nella progettazione, sviluppo, pianificazione ed erogazione di servizi di orientamento, formazione ed accompagnamento al lavoro.

La Direzione Generale ha il compito di attuare la missione di ABF, così come specificato nello Statuto:

- rafforzando ed espandendo l'attività svolta nella Provincia di Bergamo dalle singole strutture territoriali
- assicurando una sempre più qualificata e tempestiva capacità di risposta alle esigenze sia dei partecipanti alle attività formative e di orientamento, sia degli altri componenti del sistema clienti, quali gli organismi pubblici che hanno compiti istituzionali di rappresentanza delle esigenze sociali e compiti di governo e finanziamento del sistema formativo.

L'obiettivo quindi che la Direzione Generale si propone di raggiungere è quello di dare evidenza documentata che le azioni di orientamento, formative e di accompagnamento al lavoro siano tese a soddisfare tutte le esigenze esplicite ed implicite del Sistema cliente in un ottica di innovazione e miglioramento continui.

In tale quadro la Direzione:

- ha implementato il proprio Sistema di gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001-2015 e intende perseguire l'obiettivo di certificare l'Azienda ABF entro il settembre 2018;
- intende nello specifico attuare una procedura di analisi dei rischi ed opportunità al fine di attivare azioni preventive atte a scongiurare anomalie e sgradite conseguenze operative, economiche, finanziarie
- intende mantenere l'accreditamento da parte della Regione Lombardia, rispettandone i requisiti: indici inerenti l'efficienza ed l'efficacia, la dotazione logistica, la situazione economico-finanziaria, le competenze professionali, le relazioni con il territorio
- intende migliorare continuamente il tasso di soddisfazione delle esigenze del sistema clienti, riducendo costantemente le non conformità rilevate nei controlli effettuati prima, durante e dopo l'erogazione dei servizi e mantenendo al minimo i reclami da parte del sistema clienti.
- **Intende**, attraverso l'analisi del proprio contesto, gestire le Parti Interessate interne ed esterne andando ad individuare le relative esigenze ed aspettative ed alimentare pertanto corretti e costruttivi rapporti con le stesse Parti Interessate.

In tale ottica la Direzione Generale di ABF:

- ha delegato al Responsabile Sistema Qualità la necessaria autorità per la pianificazione, la gestione e la verifica delle attività inerenti la qualità nella logica del miglioramento continuo
- ha coinvolto tutto il personale tramite opportuni piani di comunicazione al fine di diffondere la cultura della qualità a tutti i livelli.

Pertanto la Direzione si impegna:

- a rivedere periodicamente la Politica per la Qualità in modo da mantenerla coerente con l'evolversi del contesto socio-economico del territorio, dei requisiti della Regione Lombardia e della Provincia di Bergamo e dei servizi erogati dall'organizzazione
- a definire periodicamente specifici obiettivi inerenti la qualità tramite i piani di miglioramento
- a coinvolgere tutta l'organizzazione per il conseguimento degli obiettivi definiti, assicurando la disponibilità delle necessarie risorse.
- a verificare in modo sistematico l'efficacia del Sistema di gestione per Qualità aziendale, la sua applicazione, il raggiungimento degli obiettivi specificati e a promuovere le azioni preventive e/o correttive qualora gli stessi non siano raggiungibili o raggiunti.

La Politica della Qualità è presentata a tutto il personale tramite diffusione in Bachecca Qualità e riunione annuale tenuta dalla Direzione.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### 5.3 Ruoli, Autorità e Responsabilità

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono definite ed assegnate per:

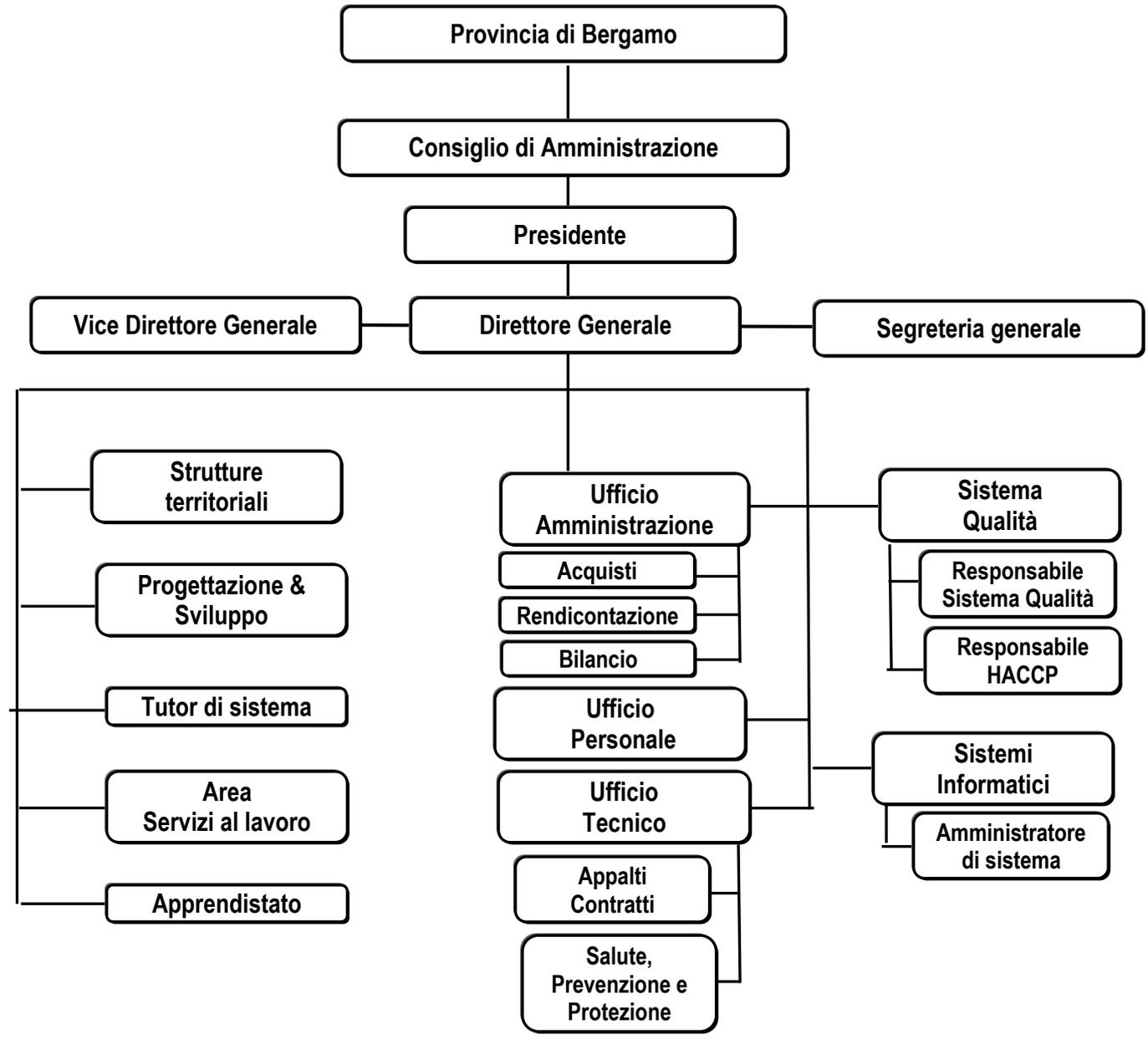
- assicurare che la conformità del sistema qualità ai requisiti della norma
- assicurare che l'output dei processi sia quanto previsto
- si riporti sulle performance del sistema qualità, sulle opportunità di miglioramento e sulle necessità di cambiamento e innovazione e soprattutto si riportino informazioni alla Direzione
- assicurare la focalizzazione al cliente in tutta l'organizzazione
- assicurare che l'integrità del sistema qualità sia mantenuta quando cambiamenti al sistema siano previsti e implementati.

La Direzione ha stabilito le responsabilità ed autorità nell'ambito dell'organizzazione (struttura centrale e strutture territoriali) tenendo conto dei requisiti relativi all'accreditamento delle attività formative e di orientamento presso la Regione Lombardia. [vedi i **Decreti Direttore Generale Istruzione, Formazione, Lavoro del 7 marzo 2008 n°2998** *Approvazione dei requisiti e delle modalità operative per la richiesta di accreditamento degli operatori pubblici e privati allo svolgimento dei servizi di istruzione professionale di cui all'art. 26 della LR 19/2007* e **n°2299** *Approvazione dei requisiti e delle modalità operative per la richiesta di accreditamento degli operatori pubblici e privati allo svolgimento dei servizi al lavoro di cui all'art. 13 della LR 22/2006*].



### Struttura organizzativa

#### Struttura centrale





# MANUALE DELLA QUALITA'

Conforme alla norma  
UNI EN ISO 9001 - 2015

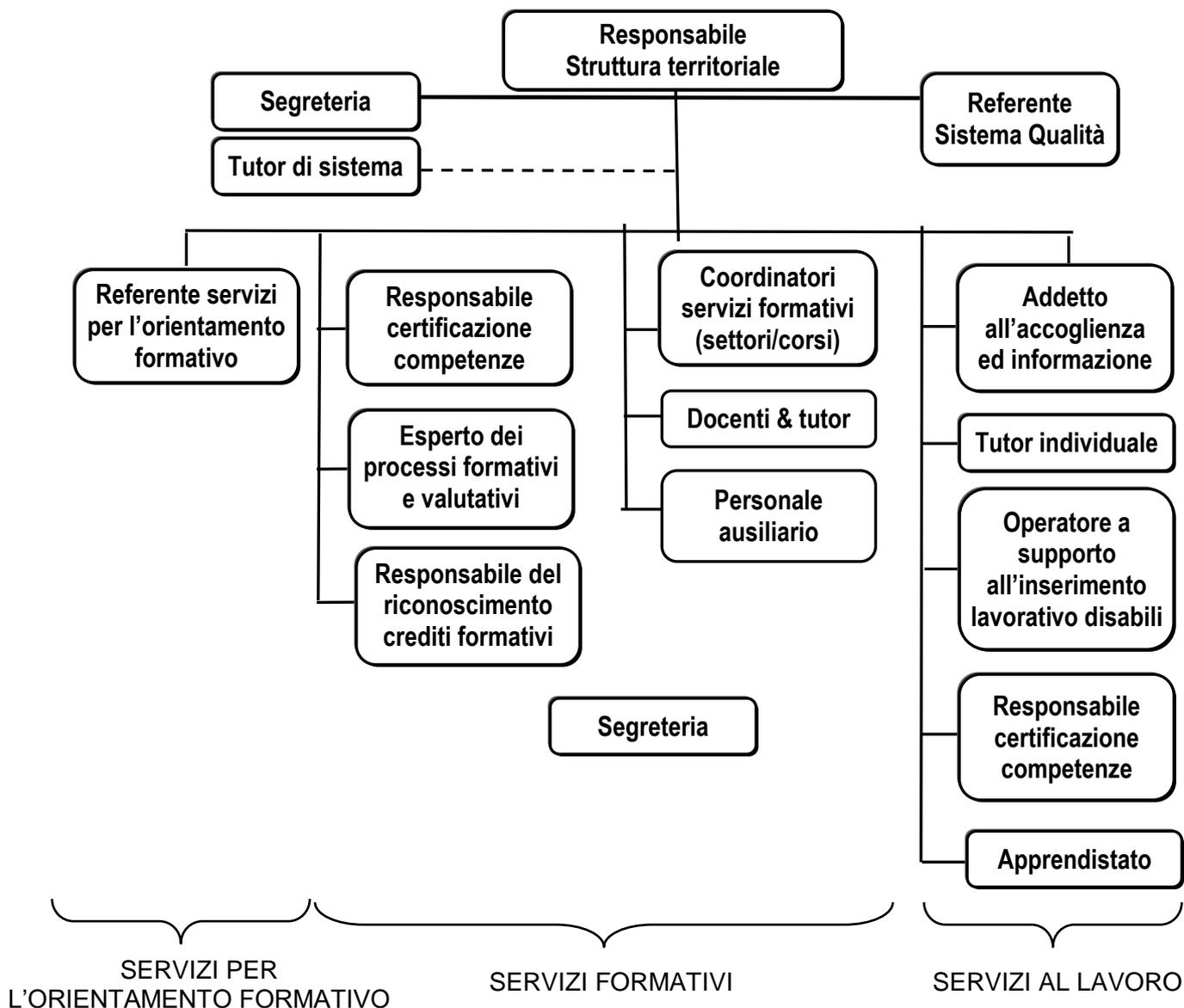
Prima edizione

Revisione 00

Data: 01.09.2017

Pag. 40 di 94

## Strutture territoriali



	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## **Descrizione delle responsabilità**

ABF ha una struttura a matrice in cui:

- i Responsabili delle Strutture territoriali riferiscono al Direttore Generale e coordinano tutte le attività svolte presso la sede di competenza
- i Responsabili, Referenti e Coordinatori di ogni Struttura territoriale riferiscono al Responsabile della Struttura territoriale e coordinano la propria attività con quella del Referente di Area a livello centrale.

### **Struttura centrale**

#### **Presidente**

Come specificato all'art. 13 dello Statuto, il Presidente:

- è nominato dal Consiglio di Amministrazione tra i suoi componenti
- rappresenta l'Azienda nei rapporti con la Provincia di Bergamo e con i soggetti esterni
- sovrintende alla gestione dell'Agenzia con poteri di vigilanza e controllo
- esercita le funzioni previste dallo Statuto e quelle delegate da altri organi
- riferisce al Presidente della Provincia sull'andamento generale dell'Azienda
- convoca e presiede le sedute del Consiglio di amministrazione
- vigila sull'esecuzione degli atti adottati dagli organi dell'Azienda
- vigila sull'attività del Direttore Generale
- informa gli organi della Provincia, con particolare riferimento alla tenuta dei rapporti con il relativo Presidente ed Assessore delegato
- adotta in via d'urgenza gli atti di competenza del Consiglio di amministrazione
- firma gli atti deliberativi del Consiglio di amministrazione, unitamente al Direttore Generale
- può invitare soggetti esterni alle sedute del Consiglio di amministrazione
- convoca e presiede il Comitato tecnico di qualità sociale

#### **Direttore Generale**

✓ Come specificato all'art. 12 dello Statuto:

- è il rappresentante legale dell'Azienda
- è il rappresentante gestionale dell'Azienda
- coordina le attività tecnico-amministrative
- esegue le deliberazioni del Consiglio di amministrazione
- formula proposte di deliberazione al Consiglio di amministrazione
- dirige il personale dell'Azienda
- adotta provvedimenti, anche ad efficacia esterna, che non siano riservati alla competenza del Consiglio di amministrazione o del Presidente
- presiede le gare di appalto e le commissioni di concorso
- funge da segretario del Consiglio di amministrazione
- adotta gli atti di spesa per la gestione e il funzionamento dei servizi ed emette i relativi mandati
- firma gli ordini di incasso e pagamento, la liquidazione delle spese e l'emissione dei relativi mandati
- è responsabile dei procedimenti amministrativi non assegnati o delegati ad altri organi o dipendenti dell'Azienda
- adotta provvedimenti in materia di applicazione di sanzioni disciplinari
- approva i regolamenti e gli atti inerenti l'organizzazione dell'Azienda e non aventi rilevanza diretta verso l'esterno
- adotta gli atti concernenti le procedure ad evidenza pubblica, le gare di appalto, l'esecuzione di opere.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Il Direttore Generale può nominare un Vice-Direttore con il compito di supportarlo e sostituirlo, in base alle deleghe ricevute, nelle attività di competenza con particolare riguardo a quelle amministrativo-contabili.

✓ **In particolare per ciò che concerne la Qualità è responsabilità del Direttore Generale:**

- definire la politica e gli obiettivi della qualità
- stabilire gli obiettivi e rendere disponibili le risorse tecniche, materiali, economiche ed umane necessarie per il loro raggiungimento
- accertare che la politica venga adeguatamente compresa, applicata e sostenuta a tutti i livelli tramite riesami sistematici all'organizzazione
- prendere decisioni riguardo l'impostazione, l'applicazione e l'aggiornamento delle attività conseguenti al soddisfacimento delle prescrizioni contenute nelle Linee Guida della Regione Lombardia
- diffondere a tutti i livelli aziendali le prescrizioni contenute nelle Linee Guida della Regione Lombardia

*Per ciò che concerne il Sistema di Gestione per la Qualità, il Direttore Generale si avvale del supporto operativo del **Responsabile della Struttura territoriale di Trescore B.** che ha nominato **Rappresentante della Direzione**: in tale veste egli ha la delega a firmare per conto della Direzione tutti i documenti inerenti il Sistema Qualità ed ha la necessaria autorità per istituire, applicare e mantenere attivo il Sistema Qualità.*

**Segreteria generale**

La Segreteria generale garantisce l'assistenza operativa al Consiglio di Amministrazione ed al Direttore Generale e gestisce il protocollo generale

**Ufficio Legale**

Il **Responsabile dell'Ufficio Legale**, in stretto collegamento con il Direttore Generale, garantisce ad ABF l'assistenza legale sia in campo civile che penale..

**Ufficio Progettazione e Sviluppo**

Il **Responsabile dell'Ufficio Progettazione e Sviluppo** si occupa del found rising, della gestione dei progetti formativi speciali e di quelli connessi ai bandi FSA o regionali, dalla progettazione delle azioni formative ed al loro monitoraggio e valutazione.

Gli obiettivi sono:

- favorire la lettura dei bisogni del Sistema clienti
- individuare le conseguenti opportunità di intervento dell'Azienda
- individuare la visione strategica delle attività formative e degli altri servizi erogati dall'Azienda
- promuovere lo sviluppo dell'immagine dell'Azienda (marketing strategico)
- promuovere le attività sul territorio previste dall'art. 13 della Legge Regionale 22 del 2006
- individuare le opportunità di finanziamento e di partecipazione ai bandi di gara
- garantire il presidio delle strategie e delle tecniche di comunicazione interna.

Il Responsabile del Servizio Ricerca, Progettazione e Sviluppo, in collaborazione con la Direzione Generale ed i Responsabili delle Strutture territoriali, svolge le funzioni del **Responsabile relazioni con il Territorio**, previste nelle Linee guida per l'accreditamento della Regione Lombardia.

**Tutor di sistema**

Il Tutor di sistema opera, in raccordo con la Direzione Generale, per favorire la promozione dei servizi di ABF sul territorio. Si pone come una figura centrale e strategica per l'Azienda e il potenziamento delle sue attività, soprattutto sul versante dei rapporti con le imprese e con il territorio.

L'azione del Tutor di sistema contribuirà a favorire il riposizionamento di ABF in uno scenario in evoluzione sia per quanto concerne la normativa di riferimento e l'accesso alle fonti di finanziamento, sia dal punto di vista del contesto socio-economico locale.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Con la legge regionale del 5 ottobre 2015, n. 30, la Regione Lombardia, infatti, ha inteso orientare decisamente il sistema educativo lombardo in senso duale, promuovendo il raccordo sistematico, organico e continuo tra formazione e lavoro.

È in questo contesto che si inserisce la figura del Tutor di sistema, che opererà su due versanti:

- all'interno dei Cfp come figura di riferimento per le attività dei percorsi DDIF legate all'alternanza scuola-lavoro;
- all'esterno del Cfp come referente per le imprese rispetto ai servizi che ABF eroga.

Le funzioni del Tutor di sistema sono:

- a) Assistenza agli allievi, verifica del corretto svolgimento, della gestione e valutazione delle attività in contesto lavorativo di cui ai tirocini formativi ed ai percorsi in alternanza scuola-lavoro e di apprendistato, anche ai fini della certificazione delle competenze (dall'Allegato A del D.d.u.o. 20 dicembre 2013 - n. 12550);
- b) Accompagnamento agli allievi nei processi di riconoscimento dei crediti formativi e di inserimento nel nuovo percorso (dall'Allegato A del D.d.u.o. 20 dicembre 2013 - n. 12550);
- c) Promozione dei servizi di ABF nelle aziende del territorio. In particolare:
  - Tirocini formativi curriculari e extra-curriculari: presenta all'azienda lo strumento del tirocinio, supporta i coordinatori dei corsi DDIF e dei corsi serali per l'attivazione degli stage e opera con l'ufficio dei servizi al lavoro per i tirocini extra-curriculari.
  - Formazione continua: informa sulle possibili fonti di finanziamento, rileva i fabbisogni formativi, partecipa alla stesura dei piani formativi aziendali, fornisce un supporto nella gestione dei fondi dedicati;
  - Apprendistato: informa le aziende sui finanziamenti pubblici e sull'organizzazione dei corsi per apprendisti e tutor, fornisce una consulenza nella stesura del piano formativo, in raccordo con gli operatori degli uffici preposti;
  - Servizi al lavoro: informa le aziende sugli incentivi disponibili, offre un servizio di consulenza per eventuali fabbisogni di personale o di altro genere, sempre in raccordo con gli uffici interni preposti (e in collaborazione con i Centri per l'impiego del territorio).
- d) Promozione di relazioni con le organizzazioni sindacali e imprenditoriali, nell'ottica della creazione di reti territoriali tra sistema educativo e sistema economico.
- e) Ricerca di nuove fonti di finanziamento, in collaborazione con l'Ufficio progettazione.

### **Area Servizi al lavoro**

Il **Responsabile dell'Area Servizi al lavoro** svolge le attività previste dal decreto n°4562/2007:

- coordina e supervisiona tutte le attività del servizio
- gestisce le relazioni locali con imprese, istituzioni ed attori locali
- promuove il servizio
- attua e monitora le azioni ed i programmi di attività.

Il Responsabile si avvale del supporto dei referenti presso le Strutture territoriali.

### **Area Apprendistato**

Il **Responsabile dell'Area Apprendistato** svolge le attività previste dalle leggi in materia

- coordina e supervisiona tutte le attività del servizio
- gestisce le relazioni locali con imprese, istituzioni ed attori locali
- promuove il servizio
- attua e monitora le azioni ed i programmi di attività.

Il Responsabile si avvale del supporto dei referenti presso le Strutture territoriali.

### **Ufficio Amministrazione**

I **Responsabili** coordinano tutte le attività inerenti: l'amministrazione e la contabilità

Essi, avvalendosi del supporto dei referenti presso le Strutture territoriali, hanno il compito di garantire sia a livello centrale che presso le sedi territoriali:

- la **contabilità** attiva e passiva
- la corretta **rendicontazione** in base alle linee guida degli enti pubblici erogatori
- la corretta redazione del **bilancio**

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- l'approvvigionamento unificato di beni e servizi (**acquisti**)

### **Ufficio Personale**

Il **Responsabile dell'Ufficio Personale** coordina tutte le attività inerenti: la gestione del personale. Il Responsabile, avvalendosi del supporto dei referenti presso le Strutture territoriali, ha il compito di garantire sia a livello centrale che per quanto concerne le sedi territoriali:

- la gestione dello stato giuridico del personale
- gestione dello stato economico del personale
- la gestione dello stato previdenziale del personale
- la gestione dei dati del personale nel rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003)

### **Ufficio Tecnico**

Il **Responsabile dell'Ufficio Tecnico**, in base a quanto contenuto nello specifico contratto di servizio, provvede:

- alla gestione del patrimonio immobiliare di ABF: gestione diretta e l'esternalizzazione delle attività (**gestione degli appalti e dei contratti**)
- alla gestione e manutenzione delle infrastrutture, delle dotazioni logistiche e di laboratorio
- alla gestione e realizzazione degli interventi logistici
- a tutti gli adempimenti inerenti la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.

*Quale **Responsabile aziendale della Sicurezza Prevenzione e Protezione (RSPP)**: egli ha la responsabilità di tutte le attività stabilite per tale figura dal Decreto Legislativo 81/2008 (e successive modificazioni) e della Legge 123/07 che definiscono gli obblighi del datore di lavoro e-o del dirigente preposto in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.*

### **Sistema Qualità**

Il **Responsabile della Qualità** ha la necessaria autorità per assicurare l'attuazione e l'aggiornamento del Sistema Qualità e per promuovere la consapevolezza dei requisiti del sistema clienti sia presso la sede principale dell'organizzazione sia presso le sedi territoriali.

*Il Responsabile del Sistema Qualità ha i seguenti compiti:*

- emissione e aggiornamento del Manuale della Qualità
- verifica e aggiornamento delle Procedure Gestionali ed Operative
- verifica qualifica dei fornitori (in collaborazione con il Servizio Amministrazione)
- analisi delle Non Conformità e verifica della loro risoluzione
- implementazione delle Azioni Correttive e verifica della loro efficace attuazione.
- effettuazione degli audit interni
- promozione della cultura della qualità nell'organizzazione
- raccolta dei dati, calcolo e valutazione degli indicatori di efficienza, efficacia dei processi aziendali e della soddisfazione del sistema clienti
- analisi dei rischi e delle opportunità di miglioramento e verifica delle azioni preventive intraprese con la collaborazione dei Responsabili dei centri e di settore.

Il Responsabile del Sistema Qualità, avvalendosi del supporto dei referenti presso le Strutture territoriali, gestisce perciò tutta la documentazione relativa al Sistema Qualità ed effettua i controlli di sua pertinenza.

Il Responsabile del Sistema Qualità riferisce sull'andamento del Sistema Qualità in sede di "Riesame da parte della Direzione" al Direttore Generale.

Ad un consulente esterno qualificato è stata pure affidata la funzione di **Responsabile HACCP**, che ha il compito:

- di redigere e mantenere aggiornato il manuale HACCP relativo alla conservazione delle derrate alimentari utilizzate nei corsi per addetti alla ristorazione effettuati presso le sedi coinvolte;
- di effettuare tutte le attività di controllo previste dal manuale e dalle disposizioni di legge
- di verificare la corretta applicazione del manuale presso le sedi coinvolte.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### **Servizi Informatici**

La gestione dei servizi informatici (hardware, software, reti di comunicazione, internet) è affidata a società esterne qualificate.

L'**Amministratore di sistema**, nominato dal Direttore Generale, ha la responsabilità di:

- gestire e mantenere il sistema informatico e le reti di comunicazione (internet ed intranet) assicurando il livello di servizio definito con la Direzione
- assicurare il rispetto del provvedimento del Garante sulla privacy del 27.11.2008 (e successive modifiche del 25.06.2009) "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema".

### **Strutture territoriali**

#### **Responsabile Struttura territoriale**

I Responsabili delle singole strutture territoriali:

- supportano il Direttore Generale nella gestione delle attività e del personale della struttura territoriale di competenza
- concorrono all'individuazione dei collaboratori
- supportano il Responsabile dell'Ufficio Progettazione e Sviluppo nel mantenere adeguate relazioni con il territorio di competenza
- gestiscono in autonomia, nel rispetto delle procedure aziendali, le attività didattiche
- supportano il Responsabile Sistema Qualità nella corretta applicazione delle procedure aziendali ed in tutte le attività di raccolta ed analisi dati presso la struttura di competenza
- supportano il Responsabile Sistema Qualità in tutte le attività inerenti l'accreditamento presso la struttura di competenza
- supportano il Responsabile aziendale Protezione e Prevenzione per ciò che concerne la struttura di competenza.
- svolgono i compiti previsti dal Decreto n°2298/2008 per la funzione di **Responsabile della certificazione delle competenze e del riconoscimento dei crediti formativi**.

#### **Segreteria**

La Segreteria garantisce lo svolgimento delle seguenti attività principali:

##### **Attività didattica:**

- si occupa dello sportello accoglienza per gli utenti e le famiglie
- predispone atti formali sull'effettuazione dei corsi (prescrizioni, iscrizioni, certificazioni, pagamenti tasse e cauzioni, presenze, sportello informativo, rapporti e raggugli informativi).
- organizza con il Coordinatore Didattico ed i Coordinatori dei corsi gli stage, i tirocini, le visite guidate, le attività culturali, i viaggi di studio.
- gestisce la corrispondenza ed i contatti interfunzionali con gli enti, gli utenti e le famiglie
- gestisce la biblioteca e gli archivi
- prepara e diffonde i comunicati e le circolari
- gestisce il protocollo.
- interagisce con la Regione e la Provincia attraverso l'utilizzo di Monitorweb

##### **Servizi al lavoro:**

- attività di accoglienza ed informazione

#### **Referente servizi per l'orientamento formativo**

Il Referente dei servizi per l'orientamento formativo svolge e i compiti previsti dal Decreto n°2298/2008:

- interventi di progettazione didattica orientativa ed azioni di orientamento formativo (integrazione e percorsi personalizzati)
- attività di accoglienza ed informazione orientativa
- attività di socializzazione al lavoro ed interventi di preparazione alle transizioni lavorative
- progettazione di percorsi/progetti personali

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- interventi orientativi specialistici
- **gestione dei colloqui orientativi di primo livello**
- **gestione dei rapporti con i servizi del territorio.**

**Responsabile della certificazione delle competenze (servizi formativi)**

*Svolge i compiti previsti dal Decreto n°2298/2008:*

- individuazione degli standard professionali e formativi di riferimento e dei processi di valutazione
- controllo dei processi e degli atti relativi alla registrazione e documentazione delle certificazioni

**Responsabili del riconoscimento dei crediti formativi**

*Svolge i compiti previsti dal Decreto n°2298/2008:*

- coordinamento dei processi di accertamento, di attribuzione del valore del credito e di accompagnamento
- controllo dei processi e degli atti relativi formali

**Esperto dei processi formativi e valutativi**

*Svolge i compiti previsti dal Decreto n°2298/2008:*

- presidio dei processi di accertamento ed attribuzione del valore del credito
- individuazione e supporto alle azioni di accompagnamento preventivo e successive al riconoscimento
- individuazione delle metodologie e tecniche di valutazione

**Coordinatore di corso-settore**

Il coordinatore di corso/settore opera in stretta collaborazione con il responsabile della Struttura territoriale..

Coordina l'equipe dei formatori del corso, relativamente alle attività di:

- progettazione dei Piani personalizzati di studio (PFP)
- monitoraggio delle fasi di realizzazione del PFP
- definizione degli interventi di flessibilità e dei LARSA
- progettazione e realizzazione delle Unità di Apprendimento
- definizione dei criteri e degli strumenti della valutazione degli apprendimenti
- progettazione, realizzazione, monitoraggio e valutazione delle attività in alternanza scuola-lavoro
- gestione dell'apprendistato in DDF
- collaborazione con l'esterno (famiglie, scuole, aziende, servizi pubblici), in funzione del raggiungimento delle finalità del percorso di gruppo ed individuale
- svolge la funzione docente all'interno del corso
- se applicabile effettua il coordinamento di settore (primo, secondo e terzo anno).

**Docente & Tutor**

I compiti dei docenti sono:

- effettuare la progettazione esecutiva per i moduli di propria competenza (microprogettazione)
- assolvere in autonomia pedagogica ai compiti di tipo educativo e formativo onde raggiungere gli obiettivi del corso
- responsabilità del clima didattico, del processo di apprendimento, dei comportamenti e delle dinamiche individuali e di gruppo in aula
- operare verifiche parziali iniziali, intermedie e finali, così come previsto dal piano di progetto del corso, al fine di valutare gli alunni
- partecipare attivamente al Collegio Docenti-Consiglio di Classe per monitorare tempestivamente l'efficace svolgimento dell'attività formativa
- tenere i contatti e partecipare agli incontri con le famiglie
- tenere i rapporti con le aziende per acquisire disponibilità a stage, progettandone le attività (obiettivi, contenuti, planning, tutor aziendale e modalità di monitoraggio e valutazione)
- seguire le attività di alternanza scuola-lavoro

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- monitorare il buon funzionamento delle attrezzature presenti in laboratorio.

#### **Addetto all'accoglienza e informazione (servizi al lavoro)**

L'addetto all'accoglienza ed all'informazione svolge le attività previste dal decreto n°4562/2007:

- gestione dell'accoglienza e dello screening dell'utenza
- prima informazione
- consulenza orientativa di primo livello
- supporto all'autoconsulazione

#### **Tutor individuale (servizi al lavoro)**

Il tutor individuale addetto ai servizi al lavoro svolge le attività previste dal decreto n°4562/2007:

- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento
- analisi ed eventuale re-definizione della domanda di orientamento
- analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti
- individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali con particolare riferimento al contesto sociale
- identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione alle opportunità esterne individuate
- supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale
- stipula e gestione del patto di servizio e del piano di intervento con l'utente
- supporto all'utente nella valutazione delle azioni intraprese

#### **Operatore a supporto dell'inserimento lavorativo disabili**

L'operatore a supporto dell'inserimento lavorativo disabili svolge le attività previste dal decreto n°4562/2007:

- diagnosi dei bisogni e della domanda individuale di orientamento
- analisi ed eventuale re-definizione della domanda di orientamento
- analisi delle esperienze formative, professionali e sociali degli utenti
- individuazione con l'utente delle risorse, dei vincoli e delle opportunità orientative, formative e professionali con particolare riferimento al contesto sociale
- identificazione con l'utente delle competenze individuali e degli interessi professionali valorizzabili in relazione all'opportunità esterne individuate
- supporto all'utente nella predisposizione di un progetto personale
- stipula e gestione del patto di servizio e del piano di intervento con l'utente
- supporto all'utente nella valutazione delle azioni intraprese

#### **Responsabile certificazione competente (servizi al lavoro)**

*Svolge i compiti previsti dal Decreto n°2298/2008:*

- individuazione degli standard professionali e formativi di riferimento e dei processi di valutazione
- controllo dei processi e degli atti relativi alla registrazione e documentazione delle certificazioni

#### **Personale ausiliario**

**Il personale ausiliario:**

**si occupa del servizio di portierato**

**accoglie e dà informazioni all'utente, che viene accompagnato all'interno della struttura riordina aule, laboratori, officine e ogni altro locale utilizzato all'interno della struttura**

**predisporre le aule per le riunioni collegiali**

**svolge compiti di natura pratica (prelievo e spedizione della corrispondenza) all'interno e all'esterno della struttura**

**produce fotocopie di atti, documenti d'ufficio, dispense o altro materiale**

**gestisce il centralino**

Tra il personale ausiliario quello addetto alle pulizie effettua le pulizie ed il riordino di aule, laboratori, officine e ogni altro locale utilizzato all'interno della struttura

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

**Al fine di istituire, applicare, mantenere attivo e migliorare il Sistema Qualità, la Direzione ha nominato il Responsabile del Sistema Qualità (esterno)**

Tale figura ha la necessaria autorità per assicurare l'attuazione e l'aggiornamento del Sistema Qualità e per promuovere la consapevolezza dei requisiti del sistema clienti sia presso la sede principale dell'organizzazione sia presso le sedi territoriali.

In particolare egli tiene sotto controllo il rispetto dei requisiti della Norma UNI EN ISO 9001-15 e dei requisiti Legislativi.

### 5.3.1 Organigramma

I ruoli, le autorità e le responsabilità sono altresì definite, descritte e regolamentate in apposite procedure che chiariscono ogni aspetto.

L'organigramma generale ABF e gli organigrammi delle sedi periferiche sono aggiornati annualmente e disponibili in allegato ed esposti presso tutte le sedi ABF.

## 6.0 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA'

### 6.1 Azioni per evidenziare e trattare i rischi e le opportunità

Durante la pianificazione del Sistema Qualità, l'Azienda considera le parti interessate e il campo di applicazione del Sistema, per trattare i rischi e le opportunità, al fine di:

- Dare assicurazione che il Sistema Qualità raggiunga i risultati attesi
- Prevenire, o ridurre, effetti indesiderati
- Mettere in atto il miglioramento continuo

Le parti interessate sono:

DIREZIONE  
 STUDENTI/ALLIEVI/ALUNNI  
 GENITORI/FAMIGLIE  
 DOCENTI/DIPENDENTI  
 PROGETTISTI  
 FORNITORI E CONSULENTI (servizi, prodotti, manutenzioni)  
 RESPONSABILI DI CENTRO E DI SETTORE  
 AGENZIE PUBBLICHE  
 AGENZIE PRIVATE  
 ORGANI DI VIGILANZA E CONTROLLO  
 LEGISLATORE  
 REGIONE  
 PROVINCIA  
 COMUNI  
 PUBBLICO/ UTENTI  
 BANCHE  
 SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE  
 ODV  
 AMBIENTE ESTERNO

L'azienda pianifica:

A - Le azioni per trattare i rischi e le opportunità

B - Le modalità per:

- rendere effettive ed integrare le azioni all'interno dei processi
- valutarne l'efficacia

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

I rischi sono classificati in base alla loro entità.

L'entità è determinata, quantomeno, dal prodotto tra la magnitudo (impatto) degli effetti del rischio considerato e la probabilità che l'evento rischioso si avveri.

Le azioni messe in atto per fronteggiare i rischi e cogliere le opportunità sono proporzionali all'impatto sulla conformità del prodotto/servizio.

Le azioni per trattare i rischi e le opportunità possono essere: evitare il rischio, accettare il rischio al fine di perseguire un'opportunità, eliminare la fonte di rischio, modificarne la probabilità o gli effetti, condividere il rischio, decidere in modo informato di farsi carico del rischio stesso.

## 6.2 Obiettivi per la Qualità e programmi

La Politica della Qualità costituisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità da parte della Direzione.

### Tali obiettivi:

- ✓ Sono coerenti con la politica per la qualità
- ✓ Sono, per quanto possibile, misurabili
- ✓ Tengono in considerazione i requisiti applicabili
- ✓ Sono pertinenti alla conformità dei prodotti e dei servizi ed all'aumento della soddisfazione del cliente
- ✓
- ✓ sono finalizzati al miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione
- ✓ sono fissati per le diverse aree e funzioni ed i diversi livelli
- ✓ Sono comunicati
- ✓ Sono aggiornati per quanto appropriato
- ✓ sono definiti per ottemperare ai requisiti sul servizio reso per la Regione Lombardia: valori-limite stabiliti per gli indici di efficienza ed efficacia e gli altri indici misurabili, indici inerenti la dotazione logistica le relazioni con il territorio e la situazione economico-finanziaria

Vengono mantenute informazioni documentate sugli obiettivi per la qualità:

Durante il "Riesame da parte della Direzione":

- viene verificato che gli obiettivi posti in precedenza siano stati raggiunti
- vengono posti nuovi obiettivi
- vengono definiti gli indicatori tramite i quali misurare il grado di attuazione degli obiettivi
- viene accertata la continua idoneità della Politica della Qualità

Nel pianificare come raggiungere gli obiettivi per la qualità l'organizzazione ha determinato:

- a) Cosa sarà fatto
- b) Quali risorse saranno richieste
- c) Chi ne sarà responsabile
- d) Quando sarà completato
- e) Come saranno valutati i risultati

## 6.3 Pianificazione delle modifiche

Come descritto nel presente Manuale, l'organizzazione:

- ha identificato i processi di realizzazione del prodotto (processi principali), i processi di supporto ed i processi necessari per la gestione del sistema qualità;
- ha identificato la sequenza e le interazioni delle attività all'interno dei processi principali, tra questi ed i processi di supporto

In tale quadro la Direzione dell'organizzazione definisce gli obiettivi, coerenti con la Politica per la Qualità e pianifica le attività attraverso i "Riesami da parte della Direzione" effettuati ad intervalli regolari.

Per l'effettuazione di tutte le attività inerenti il Sistema di Gestione della Qualità, la Direzione:

- attribuisce le responsabilità
- pianifica la disponibilità delle risorse ed le alloca opportunamente.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

La Direzione verifica infine che, in caso di modifiche, sia conservata l'integrità del Sistema di Gestione della Qualità.

ABF conserva informazioni documentate in merito agli obiettivi per la Qualità

Le modifiche al SGQ vengono effettuate in modo pianificato

In particolare l'organizzazione considera:

- a) La finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze
- b) L'integrità del SGQ
- c) La disponibilità di risorse
- d) L'allocazione o riallocazione delle responsabilità e autorità

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 7.0 Supporto

### 7.1 Risorse

#### 7.1.1 Generalità

Scopo di questa sezione é definire come presso l'organizzazione vengano identificate e rese disponibili le risorse necessarie (personale, infrastrutture, ambiente di lavoro, disponibilità finanziarie, ecc.) per l'attuazione delle politiche di ABF ed il raggiungimento degli obiettivi relativi al Sistema di Gestione per la Qualità.

Il Riesame da parte della Direzione é la sede in cui si esaminano le attività da sviluppare presso l'organizzazione, si definiscono gli obiettivi e si pianificano le risorse (umane e materiali) da allocare per raggiungere gli obbiettivi fissati.

#### RIFERIMENTI

- Normativa UNI EN ISO 9001:2015, Cap. 7
- Linee Guida per la gestione dei processi della Regione Lombardia
- Procedura Gestionale PG-05-01 "Valutazione competenze e formazione del personale"
- Procedura Gestionale PG-05-02 "Manutenzione delle infrastrutture"
- Procedura Gestionale PG-18-01 "Gestione della contabilità e degli adempimenti normativi"

#### 7.1.2 Persone

✓ **Al fine di raggiungere gli obiettivi definiti la Direzione (Direzione Generale e Responsabili delle strutture territoriali) attua una mirata politica verso il personale:**

- pubblica bandi di selezione pubblica del personale, predispone le graduatorie e gli albi dei collaboratori nelle varie aree professionali
- definisce le responsabilità e l'autorità nell'ambito dell'organizzazione, come riportato ai par. 05.08.01 e 05.08.02 del presente manuale
- individua le competenze necessarie per lo svolgimento delle attività che attengono ai processi di erogazione delle attività formative e di orientamento (vedi par. 4.1 della Procedura PG-05-01), tenendo in conto quanto previsto dai Decreti regionali n°2298 e n°2299 del 7 marzo 2008.
- valuta le competenze reali del personale e, se necessario, programma le azioni formative per colmare le eventuali carenze (vedi la "Scheda valutazione competenze del Personale" ed il "Piano annuale di formazione del personale")
- verifica l'efficacia delle azioni formative effettuate (vedi la "Scheda valutazione competenze del personale" ed il "Piano annuale di formazione del personale").

✓ La Direzione con cadenza almeno annuale pianifica gli interventi formativi ritenuti necessari, facendo riferimento a RSQ per quelli relativi alla Qualità.

Degli interventi formativi effettuati viene tenuta un'adeguata registrazione (Piani di formazione del personale, Scheda valutazione competenze del personale, ecc.) onde poterne periodicamente valutare l'efficacia.

La valutazione dell'efficacia è effettuata tramite l'analisi della competenza raggiunta dal personale che ha svolto l'attività formativa, al fine di verificare che siano state raggiunte le conoscenze o siano state colmate le carenze per cui l'attività formativa stessa è stata decisa.

La valutazione del grado di adeguatezza delle competenza raggiunta di ciascun dipendente è effettuata periodicamente dalla Direzione e riportata nella Scheda di valutazione delle competenze

✓ Le attività per la formazione e l'addestramento messe in atto dall'organizzazione possono essere suddivise nelle seguenti tipologie:

▸ **all'inserimento**

- informativa sulla struttura organizzativa e sul Sistema Qualità

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- informativa sulle prescrizioni contenute nelle Linee Guida della Regione Lombardia, con particolare enfasi alle mansioni che la nuova risorsa svolgerà
- addestramento operativo tramite affiancamento a personale esperto (tutor)

▶ **al cambio mansione**

- **addestramento alla nuova mansione effettuato tramite affiancamento a personale esperto (tutor).**

▶ **formazione specifica**

- affiancamento a personale esperto
- partecipazione a corsi e/o seminari interni o esterni

▶ **formazione sulla Qualità**

- corsi interni o riunioni periodiche coordinate da RSQ sulle tematiche della Qualità:
  - requisiti cogenti e normative di riferimento comprese le prescrizioni contenute nelle Linee Guida della Regione Lombardia
  - Manuale della Qualità dell'organizzazione
  - Procedure Gestionali ed Operative
  - Modalità operative per la gestione della dotazione logistica, delle relazioni con il territorio, degli aspetti economico-finanziari e degli indici di efficienza ed efficacia

▶ **formazione Auditor Interni**

- formazione specifica sulle tecniche di auditing del personale designato a svolgere le periodiche Visite Ispettive Interne sul Sistema di Gestione della Qualità

I singoli punti relativi alla formazione ed addestramento sono trattati in dettaglio nella Procedura Gestionale PG-05-01.

### 7.1.3 Infrastrutture

Le principali infrastrutture utilizzate da ABF per l'erogazione dei propri servizi sono:

- la sede centrale e le strutture territoriali (uffici, aule e laboratori)
- la dotazione logistica per lo svolgimento delle attività
- il sistema informativo utilizzato per la gestione delle attività.

La Direzione dell'organizzazione è cosciente che la corretta gestione delle infrastrutture è strettamente legata al raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Regione Lombardia per quanto riguarda la dotazione logistica (Decreto regionale n°2298 del 7 marzo 2008).

Al fine di assicurare la funzionalità delle infrastrutture, esse sono tenute in efficienza dal Servizio Tecnico e dal servizio Sistemi Informativi con le modalità specificate nella Procedura Gestionale PG-05-02.

**In ogni caso l'idoneità all'utilizzo ai fini didattici delle attrezzature e degli strumenti dei laboratori è attestata dal benessere del docente.**

I singoli punti relativi alla gestione delle infrastrutture sono trattati in dettaglio nella Procedura Gestionale PG-05-02.

### 7.1.4 Ambienti per il funzionamento dei processi

La Direzione dell'organizzazione è cosciente che i fattori umani e fisici dell'ambiente di lavoro (in particolare l'adeguatezza dei locali) influenzano la motivazione, la soddisfazione e le prestazioni non solo del personale, con evidenti riflessi sulla qualità servizi erogati, ma anche e soprattutto degli utenti.

I principali fattori inerenti l'ambiente di lavoro tenuti in evidenza dall'organizzazione, sono:

- la formazione e il coinvolgimento del personale;
- i metodi di lavoro procedurali e condivisi, come previsto nel Sistema di Gestione della Qualità;
- le infrastrutture adeguate e che tengano conto degli aspetti ergonomici;
- le regole e le guide per la sicurezza, come previsto dalla legislazione (D.Lgs. 81 dell'aprile 2008 Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro". [Testo unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro].

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

- ✦ L'erogazione dei servizi di formazione, orientamento ed al lavoro non prevede di fornire evidenza della conformità ai requisiti dei prodotti realizzati dagli allievi nei laboratori. Inoltre l'organizzazione non utilizza per il calcolo e la misurazione alcun programma software. Pertanto le modalità di controllo della strumentazione sono limitate a quella necessarie a garantire l'adeguatezza della strumentazione utilizzata nei laboratori alle finalità formative ed il rispetto del Manuale HACCP (ove applicabile).

All'inizio dell'anno scolastico i docenti responsabili dei vari laboratori verificano lo stato delle attrezzature, dei macchinari e della strumentazione messi a disposizione.

Essi rilasciano, in caso di esito positivo della verifica, una dichiarazione di adeguatezza delle stesse all'erogazione dell'attività formativa di competenza.

#### ✦ **Strumentazione primaria**

Sono classificati primari quegli strumenti che vengono utilizzati nella taratura e verifica degli strumenti secondari. Essi hanno normalmente una classe di precisione superiore a quella dei secondari da tarare.

Gli strumenti primari vengono a loro volta tarati da enti (Centri SIT) riconosciuti e in grado di garantire la riferibilità della misura agli standard nazionali e internazionali.

#### **Strumentazione secondaria**

Sono classificati secondari:

⇒ quegli strumenti comunemente usati dagli allievi per effettuare misure durante le attività formative svolte in laboratorio

⇒ gli strumenti per la misurazione della temperatura a bordo delle celle frigorifere

La taratura degli strumenti secondari avviene per confronto con le indicazioni degli strumenti primari, secondo le modalità di taratura stabilite dall'organizzazione.

#### **Identificazione degli strumenti**

Tutti gli strumenti tenuti in regime di calibrazione sono identificati ed elencati su apposito registro.

Ogni strumento ha una sua specifica scheda.

#### **Modalità e frequenza dei controlli**

Per i controlli ordinari RSQ, in accordo con i responsabili dei vari laboratori, decide gli intervalli di controllo sia degli strumenti primari che di quelli secondari.

La frequenza dei controlli è stabilita in funzione della tipologia dello strumento, della classe di precisione richiesta e del tipo di impiego previsto.

Si prevedono controlli straordinari ogni qualvolta si verificano i seguenti casi:

a) quando chi lo utilizza ritiene che lo strumento non sia più affidabile

b) qualora si verificano cadute, urti o presunti danneggiamenti.

In tutti questi casi, se lo strumento è ancora utilizzabile, si procede al controllo senza aspettare la naturale scadenza a calendario.

#### **Strumenti non conformi**

Gli strumenti o le attrezzature di misura accertati fuori dai limiti di tolleranza, vengono classificati non conformi e riutilizzati solo dopo controllo con esito positivo.

Nel caso la Non Conformità sia giudicata "grave" lo strumento risulta essere non idoneo all'uso; pertanto sarà segregato o alienato.

### 7.1.6 Conoscenza (Know How & know Why) aziendale

Sono determinate le conoscenze necessarie per conseguire la conformità dei prodotti e dei servizi.

Le conoscenze sono conservate, e rese disponibili nella misura in cui sono utili.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

In previsioni di sviluppi, ed in considerazione delle tendenze dei parametri del contesto aziendale, l'Azienda considera le conoscenze esistenti, e determina il modo di acquisire supplementari conoscenze necessarie.

Per acquisire conoscenze supplementari, si agisce sulle risorse interne attraverso

- l'analisi degli errori
- la ricerca di documenti relativi alle conoscenze richieste
- la conservazione degli esperimenti realizzati

e sulle risorse esterne attraverso

- reperimento di standard, norme, codici, etc
- l'attivazione di università e centri di ricerca
- la partecipazioni a conferenze
- l'istituzione di una rete di condivisione di dati con clienti e fornitori
- L'attivazione di consulenze

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 7.2 Competenze

ABF determina la competenza necessaria per il personale che svolge attività che influenzano la qualità del prodotto.

Assicura che tale personale sia competente sulla base di appropriata formazione ed esperienza. Ove applicabile, fornisce addestramento o intraprende altre azioni per acquisire le necessarie competenze, e valuta l'efficacia delle azioni realizzate.

Vedere par. 7.1.2

ABF conserva informazioni documentate come evidenza delle competenze.

## 7.3 Consapevolezza

Le persone che operano all'interno di ABF conoscono:

- La politica per la Qualità
- Gli obiettivi generali per la qualità e gli obiettivi per la qualità che li riguardano
- L'effetto della loro attività sull'efficacia del Sistema Qualità
- Le implicazioni delle Non Conformità ai requisiti del Sistema Qualità

## 7.4 Comunicazione

La Direzione Generale è conscia dell'importanza della comunicazione all'interno della propria organizzazione per ciò che concerne la Politica della Qualità, gli obiettivi (in particolare quelli inerenti l'efficienza e l'efficacia dei processi, la dotazione logistica, le relazioni con il territorio e la situazione economico-finanziaria.) ed i risultati raggiunti.

La politica della comunicazione messa in atto dalla Direzione è del tipo "a matrice" (vedi PG-04-02)

↳ comunicazione verticale

le informazioni vengono date a cascata dalla Direzione al personale operativo tramite riunioni periodiche programmate ed informative tramite il portale di ABF

↳ comunicazione orizzontale

le informazioni vengono date per gruppi di lavoro su specifici campi di attività tramite riunioni periodiche programmate ed informative tramite il portale di ABF

A tale scopo la Direzione prepara ed attua specifici piani di comunicazione interna

In ogni caso la Direzione incoraggia il ritorno delle informazioni e la comunicazione tra il personale dell'organizzazione, quale mezzo per il suo coinvolgimento.

L'efficacia della comunicazione interna effettuata è valutata in sede di Riesame da parte della Direzione.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### 7.5.1 GENERALITÀ

La presente sezione del Manuale definisce come l'organizzazione documenta, attua, gestisce e migliora con continuità il proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Scopo della presente sezione è quello di stabilire i criteri e prescrizioni che stanno alla base del sistema di gestione dei documenti dell'organizzazione, che ha tra i suoi obiettivi l'ottenimento ed il mantenimento dell'Accreditamento per le attività formative e di orientamento presso la Regione Lombardia.

Il sistema documentale sarà quindi costituito da:

- documenti previsti dalle "Linee Guida per la gestione dei processi" della Regione Lombardia (LG.RL)
- documenti non previsti dalle LG.RL, ma utilizzati abitualmente dall'organizzazione

Relativamente alla modulistica richiesta dalle Linee Guida della Regione Lombardia, come registrazioni del Sistema Qualità la corrispondenza documentale è fornita nel documento MOD-RSQ-00-01.

I documenti generati da questi moduli sono parte integrante dell'insieme delle registrazioni della qualità previste dall'organizzazione.

#### 7.5.1.1 RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001:2015
- Linee Guida per la gestione dei processi della Regione Lombardia
- Procedura Gestionale PG-01-01 "Procedure Gestionali"
- Procedura Gestionale PG-02-01 "Tenuta sotto controllo dei documenti"
- Procedura Gestionale PG-03-01 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni"

### 7.5.2 CREAZIONE E AGGIORNAMENTO

Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'organizzazione è supportato dalla seguente documentazione:

- a) Le **Dichiarazioni della Direzione Generale** sulla Politica della Qualità e sugli obiettivi per la Qualità.  
Nella Politica della Qualità la Direzione enuncia esplicitamente il proprio impegno al rispetto dei requisiti formulati dalla Regione Lombardia: valori-limite stabiliti per gli indici di efficienza ed efficacia e gli altri indici misurabili, indici inerenti la dotazione logistica, le relazioni con il territorio e la situazione economico-finanziaria.
- b) Il **Manuale della Qualità**, suddiviso in otto «Sezioni» che richiamano i Capitoli prescrittivi della Norma di riferimento ed in cui viene specificato come vengano soddisfatti tutti i requisiti della Norma stessa.
- b) Le **Procedure Gestionali** (PG/...), che sono sia le "procedure documentate" richieste dalla norma di riferimento, sia le procedure in cui vengono descritte le modalità operative relative sia ai processi di fornitura dei prodotti/servizi sia alle attività gestionali e di monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità, compresa la gestione della dotazione logistica, delle relazioni con il territorio e degli adempimenti contabili ed amministrativi.
- c) Le **Procedure Operative** (PO/...), in cui vengono dettagliate le istruzioni di lavoro relative alle singole attività.
- d) I **documenti di Registrazione della Qualità**, in cui vengono registrati i dati risultanti dall'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e dalle verifiche eseguite sui prodotti/servizi forniti dall'organizzazione.
- e) i **Piani della Qualità** (PQ), che descrivono in dettaglio le modalità di impostazione di particolari attività di notevole rilevanza.
- f) la **Carta dei servizi**
- g) il **POF**
- h) il **DPS**
- i) il **Manuale HACCP**

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

j) **il sito web**

La struttura grafica del Sistema di Gestione per la Qualità è riportata in Fig.2.

Per quanto concerne la redazione, identificazione e gestione della documentazione di Sistema di Gestione per la Qualità, si rimanda alla Procedura PG-02-01 "Tenuta sotto controllo dei documenti" espressamente dedicata.

### 7.5.2.1 IL MANUALE DELLA QUALITA'

Il Manuale della Qualità dell'Organizzazione contiene le seguenti informazioni:

- il profilo dell'organizzazione
- identificazione delle specifiche attività sottoposte a certificazione, con indicazione delle eventuali esclusioni
- la struttura organizzativa
- la Politica per la Qualità
- la pianificazione della Qualità
- la descrizione dei processi aziendali e le loro interazioni
- i riferimenti alle procedure documentate predisposte in quanto richieste dalla norma di riferimento o ritenute necessarie per la corretta gestione del Sistema di Gestione per la Qualità.

La stesura, la gestione e l'aggiornamento del Manuale della Qualità sono di competenza del Responsabile Sistema Qualità. La Direzione Generale ha la responsabilità della sua approvazione. I responsabili delle varie funzioni e servizi di ABF hanno la responsabilità di garantire la corretta applicazione delle linee guida definite nel Manuale della Qualità e di diffonderne i contenuti presso tutti i collaboratori, nell'ottica del continuo mantenimento e miglioramento della Qualità.

#### 7.5.2.1.1 DISTRIBUZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITA'

Il Manuale della Qualità può essere distribuito secondo due modalità:

- **in forma controllata** (con garanzia di aggiornamento) all'interno dell'organizzazione, agli Enti di Certificazione e ai soggetti che costituiscono il "Sistema Cliente" nel caso di eventuali obblighi contrattuali.
- **in forma non controllata** (senza garanzia di aggiornamento) per informazione

Il Manuale viene diffuso all'interno dell'organizzazione tramite un sistema di archiviazione file sul sito dell'organizzazione, interrogabile su rete da tutto il personale; l'accesso all'archivio è controllato attraverso permessi di rete.

Il personale può stampare copie su carta delle sezioni di interesse del Manuale: esse devono essere gestite come copie non controllate.

Il Responsabile Sistema Qualità garantisce l'aggiornamento del Manuale sul sito dell'organizzazione e conserva una copia cartacea del Manuale stesso.

Altre copie su carta distribuite all'esterno dell'organizzazione in forma controllata (agli Enti di certificazione ed ai clienti), sono numerate e gestite dal Responsabile Sistema Qualità.

Il personale delle Strutture territoriali può stampare ulteriori copie su carta delle procedure di interesse: esse sono copie non controllate.

### 7.5.3 CONTROLLO DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Tutta la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità (di origine interna od esterna) viene tenuta sotto controllo secondo le modalità definite dalla Procedura PG-02-01 "Tenuta sotto controllo dei documenti", che stabilisce le modalità di gestione per quanto riguarda:

- ✓ la Documentazione di origine interna: identificazione, verifica, approvazione, aggiornamento, disponibilità per il personale della documentazione in vigore e la gestione della documentazione obsoleta. La responsabilità della gestione della documentazione di origine interna è del Responsabile Sistema Qualità; la responsabilità dell'approvazione è della Direzione Generale.
- ✓ la Documentazione di origine esterna (normative, leggi, curricula ed informazioni di carattere personale inviate dagli allievi e dagli utenti, profili e qualifiche del personale docente, informative

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

e bollettini relativi all'attività di ABF, comunicazioni da parte degli Enti erogatori e degli Enti Pubblici, ecc.): identificazione della documentazione di origine esterna, aggiornamento, firma per attestazione presa in carico, messa a disposizione controllata del personale interessato, conservazione e , ove necessario, garanzia di riservatezza.

Nelle Fig. 3a e 3b è riportato il flusso di gestione della documentazione inerente il Sistema per la Gestione della Qualità.

#### **7.5.3.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI**

La corretta attuazione del monitoraggio dei processi e dei servizi erogati assicura la disponibilità di documenti da cui ottenere dati oggettivi sul funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Tutte le registrazioni in uso presso l'organizzazione, in quanto richieste dalla norma di riferimento, sono riportate nel modulo "Registrazioni della Qualità".

I documenti di registrazione della Qualità godono di una particolare attenzione, poiché dalla loro analisi si possono ricavare dati oggettivi sull'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità e si possono prendere le opportune decisioni sugli interventi correttivi e/o migliorativi.

Con cadenza opportuna (almeno annuale) RSQ elabora il rapporto informativo "Indici di valutazione sul Sistema di Gestione della Qualità", in cui si analizzano i dati emergenti dai documenti di Registrazione della Qualità. Tale rapporto viene discusso in sede di Riesame della Direzione.

I singoli punti relativi alla tenuta sotto controllo dei documenti di Registrazione della Qualità sono trattati in dettaglio nella Procedura Gestionale PG/03/01 "Tenuta sotto controllo delle registrazioni", in cui vengono stabilite le modalità di identificazione, conservazione ed eliminazione

#### **7.5.4 PROCEDURE QUALITA' E RELAZIONE TRA PROCEDURE E MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.L. 231/01**

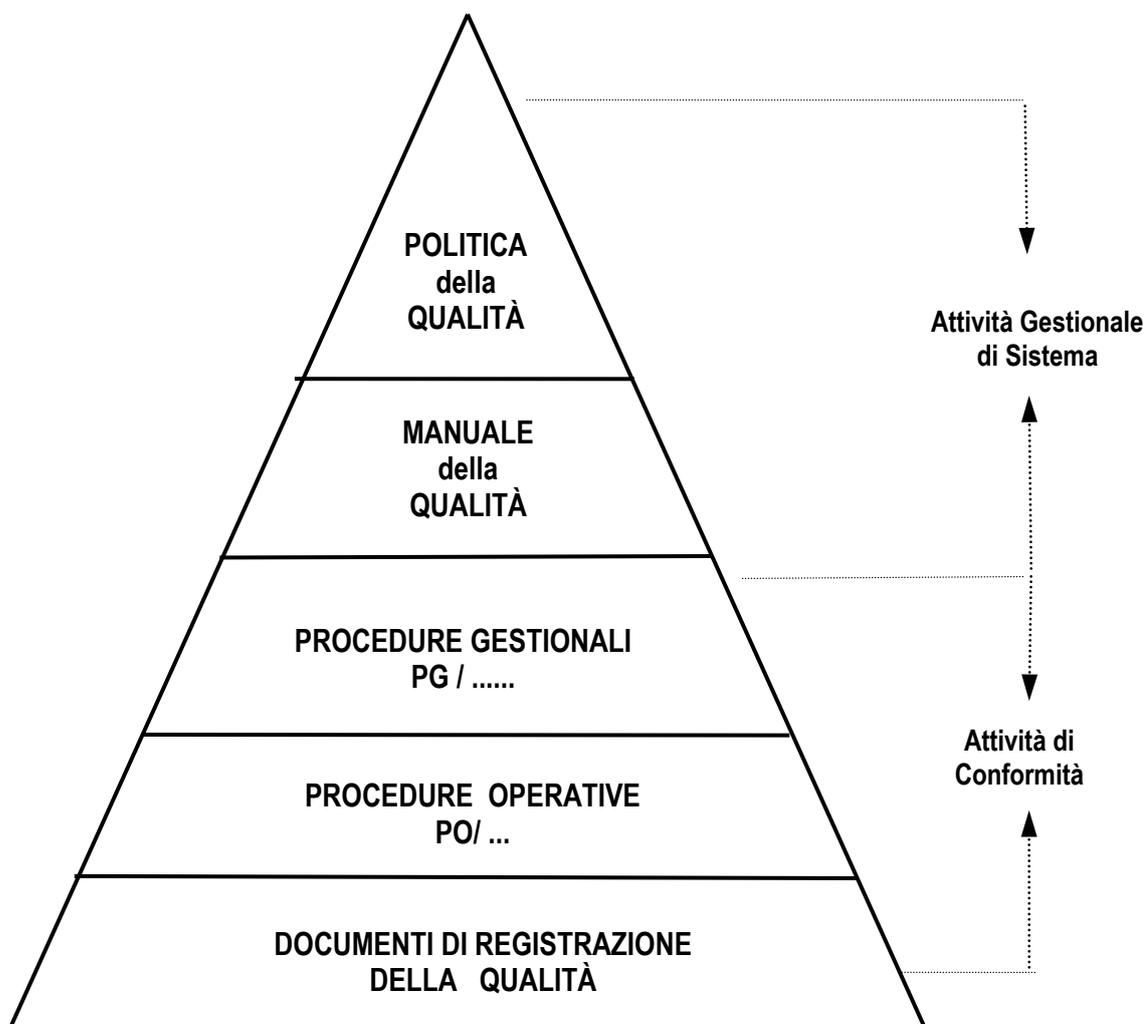
Come specificato al p.to 2.7 del Modello organizzativo, le procedure costituenti il Sistema Qualità hanno l'obbiettivo di garantire la conformità ai requisiti dei servizi erogati da ABF.

Tuttavia, se necessario opportunamente integrate da ulteriori controlli, possono essere anche considerate come protocolli di prevenzione da parte dell'OdV.

Le procedure del Sistema Qualità ABF sono gestite ed elencate nella procedura PG 01-01.

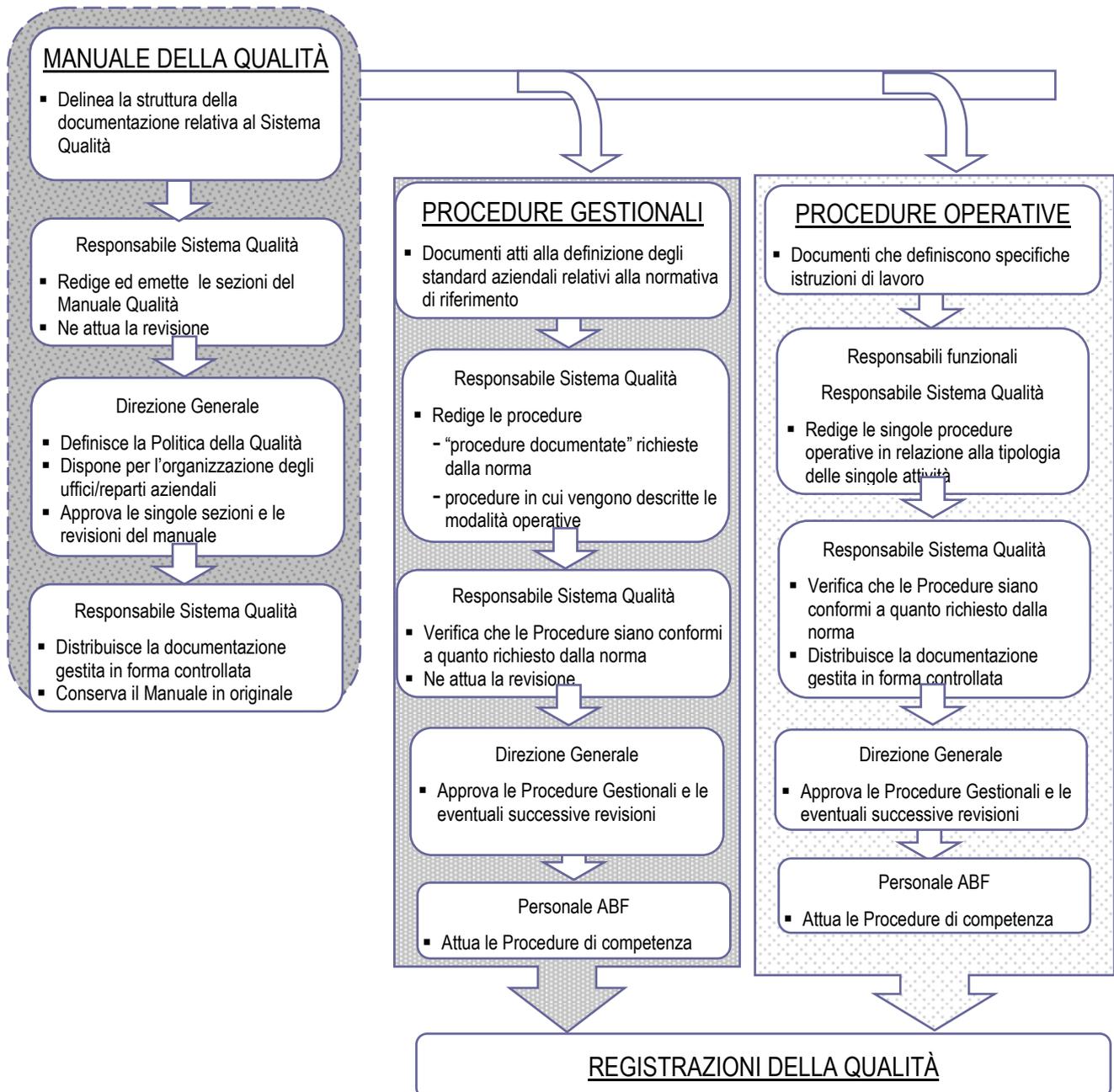
	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	Conforme alla norma <b>UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Fig. 2 - STRUTTURA GRAFICA DEL SISTEMA QUALITA'



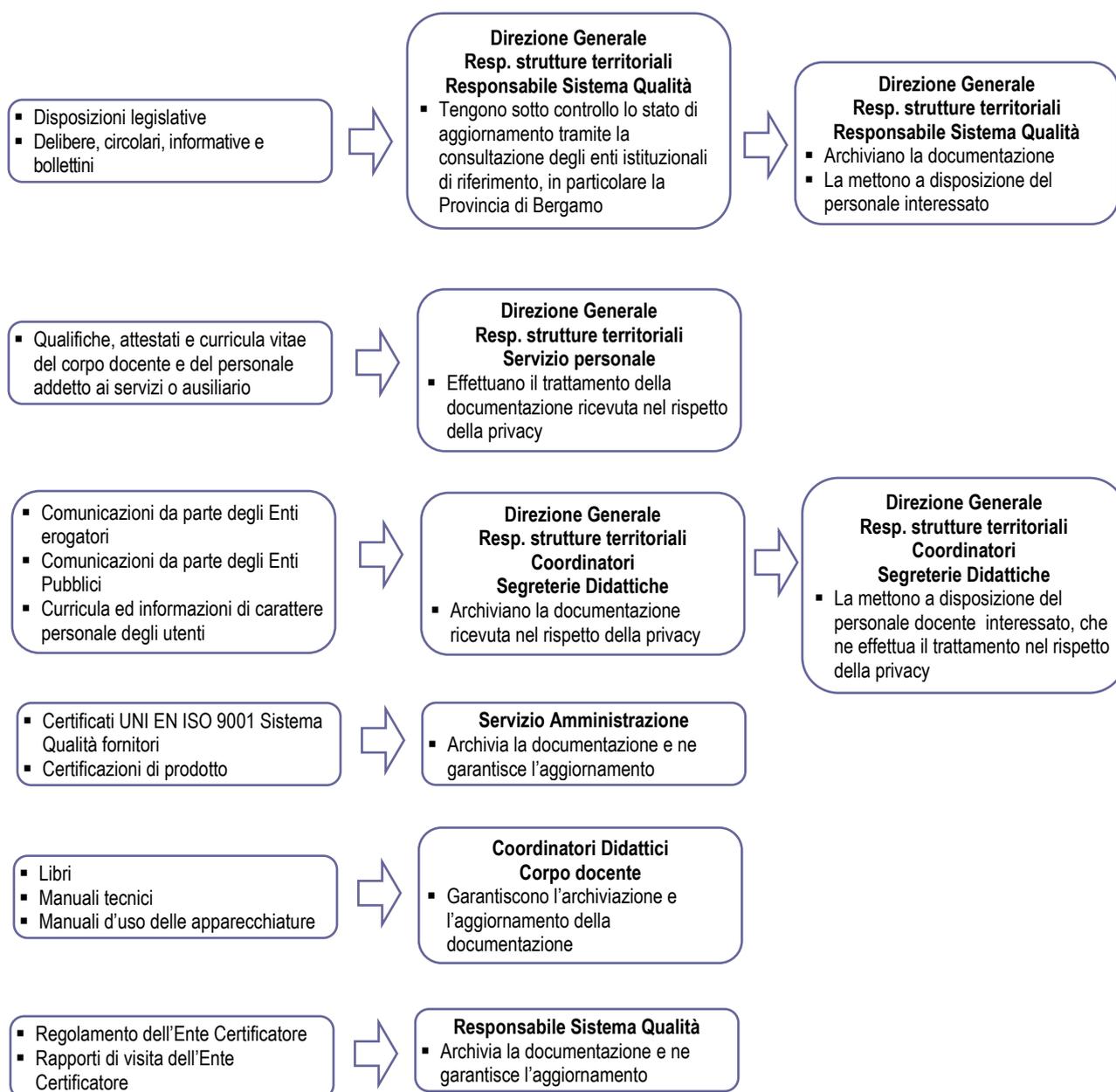
	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	Conforme alla norma <b>UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

**Fig. 3a - FLUSSO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ**  
(documentazione di origine interna)



	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

**Fig. 3b - FLUSSO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ  
(documentazione di origine esterna)**



	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 8.0 ATTIVITA' OPERATIVE

### 8.1 Pianificazione e controlli operativi

Come specificato al paragrafo 4.4 del presente Manuale della Qualità, per istituire, attuare e gestire il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, l'organizzazione ha identificato sia i processi di erogazione dei servizi, sia i processi di supporto.

I principali processi di realizzazione e di erogazione servizi identificati dall'organizzazione sono i seguenti:

1. **Servizi formativi: progettazione, organizzazione ed erogazione**
2. **Servizi per l'orientamento: organizzazione ed erogazione**
3. **Servizi per l'integrazione ed i percorsi personalizzati: progettazione, organizzazione ed erogazione**
4. **Servizi per l'accompagnamento al lavoro: organizzazione ed erogazione**

Tali processi sono rappresentati nei flussi di attività (par. 4.4.5), dove sono indicate le funzioni di ABF demandate a svolgere le singole attività e le procedure gestionali in cui sono dettagliate le modalità operative relative ad ogni attività.

I singoli processi sono monitorati e tenuti sotto controllo tramite le registrazioni definite nelle singole procedure, le Non Conformità, le Azioni Correttive, l'analisi dei rischi e le relative azioni preventive, le Verifiche Ispettive Interne (audit).

**I risultati raggiunti dai singoli processi (valori degli indici di efficienza ed efficacia) sono verificati tramite l'elaborazione dei dati effettuata secondo quanto descritto nella Procedura Gestionale PG-08-01 "Analisi dei dati".**

Il Riesame da parte della Direzione (si veda la Sezione 9.3 del presente Manuale) è la sede in cui, nella logica del miglioramento continuativo, si analizzano i dati ed i risultati raggiunti, si definiscono gli obiettivi e si pianificano le risorse (umane e materiali) da allocare per raggiungerli.

### 8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

*I servizi erogati dall'organizzazione sono di natura formativa, di orientamento, di integrazione e di accompagnamento al lavoro.*

#### **Requisiti cogenti relativi alle azioni formative e di orientamento**

*I requisiti cogenti per l'organizzazione sono riportati alla sezione 02 del presente Manuale.*

#### **Il sistema clienti**

*Il Sistema clienti dell'organizzazione è costituito:*

- ✓ dagli organismi pubblici che hanno compiti istituzionali di rappresentanza delle esigenze formative e sociali (Provincia di Bergamo, ASL di Bergamo, altri Enti Pubblici interessati)
- ✓ dagli organismi pubblici che hanno compiti di governo e finanziamento del sistema formativo, quali la Regione Lombardia e la Provincia di Bergamo
- ✓ dai soggetti con problematiche di natura diversa (minori ed adulti con fabbisogno formativo e di orientamento scolastico o al lavoro; minori con difficoltà socio-relazionali e/o problemi di abbandono e dispersione scolastica; minori sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria Minorile; disabili con varie caratteristiche, ecc.) e dalle loro famiglie
- ✓ dai potenziali utenti dei servizi al lavoro
- ✓ dalle aziende che agiscono sul territorio e che hanno necessità di formazione del proprio personale o di ricerca di personale.

#### **Le relazioni con il territorio**

*L'organizzazione collabora strettamente e mantiene i necessari continui contatti con tutti le componenti del Sistema clienti che agiscono nella Provincia di Bergamo.*

In particolare l'organizzazione assicura il necessario supporto ai soggetti in difficoltà che entrino in relazione con ABF ed alle loro famiglie

#### **Individuazione del fabbisogno di servizi**

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Il Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo ed il Responsabile dei processi di accompagnamento al lavoro, supportati ai Coordinatori e dai Referenti, gestiscono, per quanto di competenza, le relazioni con gli organismi pubblici e le aziende e mantengono i contatti con i singoli soggetti e le loro famiglie al fine di analizzare il fabbisogno di interventi di natura formativa, di orientamento, di accompagnamento al lavoro, di progetti socio-occupazionali, di lavoro guidato e socio-educativi.

*Normalmente i fabbisogni del Sistema clienti vengono portati all'attenzione dell'organizzazione:*

- per presa di contatto diretta del potenziale utente o della di lui famiglia
- tramite richiesta dei Servizi o Enti Pubblici su casi singoli o di gruppo
- tramite richiesta delle aziende del territorio

#### **Reperimento dei finanziamenti per l'erogazione dei servizi**

*L'organizzazione reperisce i finanziamenti necessari per erogare i propri servizi attraverso:*

- ✓ i finanziamenti ottenuti in base alle **leggi del settore** relative alla formazione, all'integrazione ed all'accompagnamento al lavoro
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite le **doti formative** per i potenziali allievi delle varie aree professionali messe a disposizione dalla Regione Lombardia relativamente ai **percorsi triennali del Secondo ciclo**
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite le **doti formative** per l'erogazione di corsi approvati dalla Regione Lombardia relativamente ai **quarto anno del Secondo ciclo**
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite le doti per **ammortizzatori sociali** in deroga messe a disposizione dalla Regione Lombardia (**doti ricollocazione**)
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite gli **ammortizzatori sociali** in deroga messe a disposizione dalle aziende interessate (**doti riqualificazione**)
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite i **voucher** [erogazione di corsi approvati dalla Regione Lombardia con costi in parte a carico della Regione stessa, in parte a carico degli allievi]
- ✓ i finanziamenti ottenuti tramite **partecipazione ai bandi di gara** emessi dalla dall'Unione Europea, dal Ministero della Pubblica Istruzione o dalla Regione Lombardia e dalla Provincia di Bergamo in base alle disponibilità del **Fondo Sociale Europeo**
- ✓ **l'autofinanziamento da parte degli allievi per la formazione continua**
- ✓ **gli ordini per la formazione continua ricevuti dalle aziende committenti.**

#### **Analisi delle richieste di offerta di servizi**

- ✓ *E' responsabilità della Direzione, del Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo ed il Responsabile dei processi di accompagnamento al lavoro interpretare le esigenze (siano esse espresse od inesprese) di cui hanno avuto informazione e tradurle in un percorso formativo o di orientamento o di accompagnamento al lavoro.*

L'evidenza di tale attività è data dalle informative della Direzione Generale al Consiglio di Amministrazione.

- ✓ Per poter definire le linee guida progettuali dei nuovi servizi da erogare in funzione delle segnalazioni dei fabbisogni, la Direzione ed il Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo ed il Responsabile dei processi di accompagnamento al lavoro effettuano una approfondita analisi dei vari aspetti inerenti il servizio.

*Nel caso di servizi formativi, se necessario, il Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo redige un "Progetto di massima" con l'obiettivo di raggiungere una prima definizione del corsi da erogare (vedi il successivo p.to 4.1.6).*

- ✓ L'analisi delle segnalazioni dei fabbisogni da parte del territorio effettuata dalla Direzione, dal Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo e dal Responsabile dei processi di accompagnamento al lavoro può portare alle seguenti diverse conclusioni:
  - a) i requisiti sono chiaramente definiti ed il servizio è attuabile
  - b) i requisiti non sono chiaramente definiti e si rende quindi necessario un approfondimento con il Sistema clienti per ottenere i chiarimenti opportuni
  - c) non esistono le condizioni per effettuare i servizi richiesti.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

*Qualora in prima istanza venga accertata la fattibilità tecnica del servizio (caso a), o una volta ricevuti tutti i chiarimenti necessari sui requisiti del servizio mediante una tempestiva comunicazione con il cliente (caso b), si passa all'inserimento del servizio tra quelli erogati ufficialmente da ABF.. Nel caso c), la richiesta di offerta viene declinata e l'organizzazione informa il Cliente in merito all'impossibilità di soddisfare l'esigenza segnalata.*

### **Redazione e presentazione dell'offerta di servizio**

Per quanto riguarda i servizi formativi ed i servizi per l'accompagnamento al lavoro finanziati dagli Enti pubblici l'organizzazione offre le proprie attività tramite la promozione sul territorio della Provincia di Bergamo.

Per i servizi formativi ABF:

- richiede l'approvazione della Regione Lombardia dei corsi progettati
- raccoglie la disponibilità dei potenziali allievi dotati di dote formativa tramite l'iscrizione a i corsi
- partecipa (normalmente per via telematica) ai bandi di gara emessi dalla Regione Lombardia

Per i servizi di accompagnamento al lavoro ABF entra in contatto con i potenziali soggetti interessati a cui illustra i servizi offerti.

Solo nel caso di erogazioni di corsi autofinanziati (da allievi o da aziende del territorio) ABF emette formale offerta.

Tale offerta è scritta e documenta in modo dettagliato:

- le caratteristiche del servizio
- le modalità di erogazione e controllo del servizio
- gli aspetti economici

La Direzione o il Responsabile Ricerca, Progettazione e Sviluppo danno evidenza di aver riesaminato l'offerta prima del suo invio, tramite firma apposta sulla stessa.

### **Ricevimento ed accettazione degli ordini**

Gli atti ufficiali dell'Unione Europea, del Ministero della Pubblica Istruzione, della Regione Lombardia e della Provincia di Bergamo, le iscrizioni da parte degli utenti e gli ordini formali delle aziende committenti costituiscono gli ordini che pervengono alla Direzione di ABF.

*Nel caso di erogazioni di doti da parte della Regione Lombardia, l'ordine è ottenuto tramite i siti regionali ma ciò dedicati.*

*Nel caso di offerte, la Direzione (Direzione Generale o Responsabili delle strutture territoriali), con il supporto del Servizio Ricerca, Progettazione e Sviluppo, ne verifica la corrispondenza con la relative offerte o con la documentazione di partecipazione ai bandi di gara e vi appone firma per dare evidenza dell'avvenuto controllo.*

*Nel caso in cui il riesame dell'ordine evidenzia differenze significative rispetto all'offerta, la Direzione, dovrà rivalutare il servizio da erogare sulla base delle modifiche (siano esse di tipo tecnico, organizzativo o economico), ricorrendo se necessario anche alla ri-progettazione del servizio stesso.*

*In ogni caso la Direzione si tiene in contatto con il cliente per capire le motivazioni delle modifiche apportate e proporre eventuali soluzioni alternative.*

### **Gestione interna degli ordini**

**La Direzione (Direzione Generale o Responsabili delle strutture territoriali), dopo ottenuto formalmente l'erogazione delle doti o aver effettuato il riesame dell'ordine, dà mandato:**

- **al Responsabile del Servizio Ricerca, Progettazione e Sviluppo di effettuare la progettazione esecutiva del servizio da erogare (se necessario in quanto nuovo servizio) e ai Coordinatori dei corsi/settori della struttura territoriale interessata di organizzare l'erogazione del servizio)**
- **ai Responsabili dei servizi al lavoro di erogare il servizio richiesto**

### **Comunicazione con il cliente**

ABF mette in atto le necessarie attività al fine di mantenere una efficace comunicazione con il sistema clienti in tutte le fasi di erogazione del servizio, in particolare con gli allievi e le famiglie:

- prima della redazione dell'offerta, mantenendo vive tutte le relazioni con il territorio
- prima della formalizzazione dell'ordine, tramite tutte le necessarie azioni al fine di fornire agli organi istituzionali ed alle aziende committenti tutti i chiarimenti e le informazioni richieste
- prima e durante l'erogazione dell'azione di orientamento e/o dell'azione formativa o dell'azione di

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- accompagnamento al lavoro, tramite colloqui tenuti dal corpo docente con gli allievi e le famiglie
- dopo l'erogazione dell'azione formativa o di accompagnamento al lavoro, attraverso la gestione di tutte le informazioni di ritorno, soprattutto quelli inerenti il raggiungimento dei valori degli indicatori di efficienza ed efficacia prescritti dalla Regione Lombardia, con particolare attenzione all'esito occupazionale.

Le modalità operative relative alle attività sopra descritte, sono riportate nella Procedure Gestionale PG-10-01 "Gestione delle offerte e degli ordini" .

### **8.2.1 Comunicazione con il Cliente**

ABF ha stabilito processi per comunicare con il Cliente in relazione a:

- informazioni in merito al prodotto e al servizio.
- recepimento della percezione e del punto di vista del cliente, reclami inclusi.
- gestione della proprietà del cliente, quando applicabile.
- richieste specifiche e contingenti, quando rilevanti.

### **8.2.2 Determinazione dei requisiti del prodotto / servizio**

ABF ha stabilito ed applicato processi per determinare i requisiti dei prodotti e dei servizi offerti ai Clienti potenziali.

ABF assicura:

- che le specifiche dei prodotti e dei servizi ( verso il Cliente e necessarie all'azienda ), e le norme e leggi cogenti siano definite.
- che possieda la capacità di rispettare le specifiche definite e di gestire i reclami, per il prodotto / servizio offerto.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### 8.2.3 Riesame dei requisiti del prodotto / servizio

ABF riesamina:

- i requisiti specificati dal Cliente, inclusi quelli per la spedizione e per le attività post vendita.
- i requisiti non specificati dal Cliente, ma necessari per l'uso del prodotto / servizio, se conosciuto.
- le disposizioni legislative e regolamentari applicabili.
- il contenuto delle modifiche dei contratti e ordini.

Il riesame in ABF assicura che le divergenze o anomalie eventuali siano risolte.

Nei casi in cui il Cliente non trasmetta a ABF le proprie specifiche in modo formalizzato, ABF provvede alla formalizzazione e ne fa comunicazione al Cliente.

ABF conserva informazioni documentate come evidenza della conduzione del riesami.

Qualora i requisiti del prodotto / servizio siano aggiornati, sono modificate le informazioni documentate correlate con l'aggiornamento, e sono informate le persone principalmente interessate.

## 8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI

### 8.3.1 Generalità, .2 pianificazione, .3 input, .4 controlli, .5 output, .6 modifiche

*I servizi formativi si suddividono normalmente nel seguente modo:*

- Servizi standard, costituiti dai servizi che vengono proposti al sistema cliente sulla base di un catalogo (servizi a catalogo) [es. i corsi triennali secondo ciclo obbligo scolastico]
- Servizi fuori standard, costituiti da servizi personalizzati sulle esigenze (esplicite ed implicite) che il sistema cliente desidera siano soddisfatte e pertanto sono oggetto di specifica personalizzazione (servizi su commessa) [es. percorsi formativi personalizzati PIP].

**I servizi erogati da ABF sono strettamente legati alla natura della domanda del sistema clienti che si evolve in continuità nel tempo e quindi possono essere definiti standard nella forma organizzativa (format) ma fuori standard per quanto riguarda il contenuto.**

*La progettazione riguarda quindi i nuovi contenuti e le forme organizzative innovative rispetto ai servizi erogati in passato.*

Le attività progettuali riguardano:

- la *progettazione di massima*, sviluppata come supporto alle richieste di finanziamento o della partecipazione a bandi di gara.
- la *progettazione esecutiva di dettaglio*, sviluppata a fronte dell'acquisizione del finanziamento o dell'ordine.

#### **Progettazione di massima (macroprogettazione)**

La progettazione di massima ha l'obiettivo di raggiungere una prima definizione dell'azione formativa (contenuti, programma, risorse materiali ed umane necessarie).

Il livello di definizione del progetto di massima è comunque tale da fornire tutti i dati necessari per la preparazione corretta e completa o di una proposta di finanziamento o di una offerta.

**Le fasi del Progetto di massima sono:**

1. **Il Riesame preliminare** effettuato che ha lo scopo di esaminare di tutti gli elementi relativi ai fabbisogni di servizi da parte del Sistema clienti di cui si è in possesso (**elementi di ingresso del progetto di massima**).

*Normalmente i fabbisogni del Sistema clienti vengono portati all'attenzione dell'organizzazione:*

- per presa di contatto diretta del potenziale utente o della di lui famiglia
- tramite richiesta dei servizi o enti pubblici su casi singoli o di gruppo
- tramite richiesta delle aziende.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

*Le segnalazioni ricevute (documento di segnalazione ed eventuale relazione allegata; richiesta di offerta) vengono valutate sia tramite incontri con i servizi richiedenti o le aziende committenti sia tramite colloqui con le famiglie e con il soggetto a cui dovrebbe essere rivolto il servizio.*

*Le singole situazioni rilevate vengono infine valutate nell'insieme, in modo da definire se sia necessario proporre un nuovo specifico servizio o sia sufficiente la prosecuzione o ripetizione di un servizio già in atto.*

2. Lo **sviluppo del progetto di massima** viene effettuato, una volta accertata la fattibilità tecnica del servizio richiesto; il grado di approfondimento di tale progetto è finalizzato a garantire la corretta definizione delle metodologie di erogazione del servizio, la corretta valutazione delle risorse, dei costi e dei tempi di realizzazione, onde poter redigere il documento da sottoporre all'approvazione della Provincia di Bergamo.
3. Il **Riesame finale** che ha lo scopo di esaminare i risultati della progettazione, onde verificare che siano stati soddisfatti i requisiti di ingresso:
  - che siano stati tenuti in conto tutti i requisiti del cliente
  - che il grado di sviluppo del progetto sia tale da garantire la corretta stesura degli elaborati tecnici, la concreta realizzabilità dell'azione formativa, la corretta valutazione dei costi e dei tempi di realizzazione.

L'evidenza di tale attività (**elementi di uscita del progetto di massima**) è data dai dati inseriti in Monitor Web o dalle relazioni presentate ai clienti.

#### **Progettazione esecutiva (microprogettazione)**

*La progettazione è pianificata attraverso l'attuazione delle seguenti fasi:*

1. **Riesame preliminare degli elementi di ingresso:** analisi e definizione delle specifiche di servizio
2. **Sviluppo del progetto:** definizione delle specifiche di erogazione e delle specifiche di controllo
3. **Verifica degli elementi di uscita:** esame della correttezza e completezza della documentazione
4. **Riesame finale del progetto:** esame del soddisfacimento dei requisiti di ingresso
5. **Validazione del progetto:** benessere del cliente e-o verifica nel corso dell'erogazione
6. **Gestione delle modifiche**

<b>Riesame preliminare degli elementi di ingresso</b>	
Responsabile	Coordinatori corsi/settore
Partecipanti al Riesame	Servizio Ricerca, Progettazione e Sviluppo Coordinatori corsi/settore
Interfaccia esterna dell'organizzazione	I servizi che hanno effettuato le segnalazioni, le famiglie, la Regione Lombardia, la Provincia di Bergamo, i referenti delle aziende committenti
Elementi di ingresso	Il Progetto di massima L'approvazione ufficiale della Regione o della Provincia di Bergamo Il valore stabilito dalla Regione Lombardia riguardo agli indici di efficienza ed efficacia L'ordine delle aziende committenti Risultati di precedenti corsi erogati
Elementi di uscita	Specifiche di servizio
<b>Sviluppo del progetto</b>	
Responsabile	Coordinatori corsi/settore
Interfaccia esterna dell'organizzazione	I servizi che hanno effettuato le segnalazioni, le famiglie, la Regione Lombardia, la Provincia di Bergamo, i referenti delle aziende committenti
Elementi di ingresso	Specifiche di servizio

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Elementi di uscita	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Specifiche di erogazione</li> <li>▪ Specifiche di controllo</li> </ul>
<b>Verifica degli elementi di uscita</b>	
Responsabile	Coordinatori corsi/settore
Elementi di ingresso	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Specifiche di erogazione</li> <li>▪ Specifiche di controllo</li> </ul>
Attestazione della verifica	Firma sulla documentazione
<b>Riesame finale del progetto</b>	
Responsabile	Coordinatori corsi/settore
Partecipanti al Riesame	Responsabile struttura territoriale Coordinatori corsi/settore
Interfaccia esterna del Organizzazione	I servizi che hanno effettuato le segnalazioni, le famiglie, la Regione Lombardia, la Provincia di Bergamo
Risultato del Riesame	Benestare all'organizzazione ed erogazione dell'attività formativa o di orientamento
<b>Validazione del progetto</b>	
Benestare Cliente	Benestare all'erogazione del finanziamento e/o ad implementare del servizio formativa
Verifica nel corso dell'erogazione	Esito positivo dei controlli iniziali, in process, ex-post

Gli **elementi di uscita del progetto** sono le specifiche di servizio, di erogazione e di controllo e tutta la documentazione pertinente.

**Talvolta i Coordinatori corsi/settore preparano un documento riassuntivo in cui sono indicati tutti i principali aspetti del servizio formativo progettato.**

#### **Gestione delle modifiche**

Possono essere richieste modifiche ed integrazioni nei seguenti casi:

- richiesta del Sistema clienti
- modifiche durante lo sviluppo del progetto
- su segnalazione dei partecipanti al servizio per specifiche esigenze
- non conformità rilevate durante l'erogazione del servizio

Tali modifiche devono:

- essere approvate dal Responsabile della struttura territoriale e, se necessario, dal Servizio Ricerca, Progettazione e Sviluppo
- se necessario essere approvate dal Cliente
- essere ufficializzate tramite il "Piano di Progetto"
- essere archiviate con la documentazione del servizio formativo

I dettagli operativi sono descritti nella Procedura Gestionale PG-12-01 "Tenuta sotto controllo della progettazione e sviluppo".

## **8.4 GESTIONE DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI DALL'ESTERNO**

### **8.4.1 Generalità, .2 tipo e controlli, .3 informazioni ai fornitori esterni**

#### **Selezione e qualificazione dei fornitori**

I principali prodotti-servizi esterni utilizzati dall'organizzazione sono:

- ✓ le prestazioni professionali con natura e finalità formativa
- ✓ i beni e i servizi di supporto

**I fornitori potenziali vengono selezionati, in base alle direttive del CdA, o dal Servizio Amministrazione di ABF o direttamente dalla Provincia di Bergamo, in relazione alla loro capacità di fornire prodotti-servizi conformi ai requisiti dell'organizzazione.**

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Una volta superato l'iter relativo alla qualificazione, il fornitore viene inserito nella Lista dei fornitori qualificati.

- **Iter di qualificazione del personale esterno che effettua prestazioni professionali nelle attività di erogazione dei servizi formativi**

Il personale docente a tempo determinato viene selezionato in base ai requisiti (titolo di studio e/o esperienza) definiti dalla Regione Lombardia (vedi Decreto n°2298/2008).

In base tali requisiti, riportati nella Procedura Gestionale PG-05-01 "Valutazione competenze e formazione del personale", vengono definite dalla Direzione di ABF opportune graduatorie.

- **Iter di qualificazione dei fornitori di beni e servizi di competenza di ABF**

**I fornitori potenziali vengono selezionati dall'Ufficio Acquisti in relazione alla loro capacità di fornire prodotti-servizi conformi ai requisiti di ABF.**

**L'Ufficio Acquisti, nell'ambito del programma di razionalizzazione degli acquisti pubblici, è tenuto obbligatoriamente a selezionare i fornitori tra quelli indicati da CONSIP (MEMA) o dalla Centrale acquisti della Regione Lombardia.**

**Nel caso in cui non possa essere utilizzato un fornitore CONSIP o della Centrale acquisti (mancanza della categoria merceologica di interesse), l'Ufficio Acquisti può selezionare autonomamente il fornitore tramite gara di appalto e garantendo l'esame di diverse offerte in alternativa (almeno 5).**

*a) - Valutazione 1<sup>a</sup> fornitura*

Ai potenziali fornitori viene inviato l'ordine di una prima fornitura di materiali o servizi, il cui livello qualitativo viene attentamente valutato.

**Se il giudizio è positivo, prosegue l'iter di qualificazione.**

*b) - Questionario di pre-valutazione*

Il fornitore che sia un fornitore storico di provata affidabilità, che abbia una struttura di piccole dimensioni, che sia stato indicato da CONSIP, o dalla Centrale acquisti della Regione Lombardia oppure che possieda la certificazione UNI EN ISO 9001, viene qualificato direttamente dopo la valutazione della 1<sup>a</sup> fornitura.

Il questionario di pre-valutazione (MOD-RSQ-11-01) ha lo scopo di acquisire informazioni sulle modalità messe in atto dal fornitore per tenere sotto controllo la qualità delle forniture e/o dei servizi erogati.

Il questionario di pre-valutazione, viene inviato al potenziale fornitore con lettera di accompagnamento indicante le motivazioni dell'iniziativa e con esplicita richiesta di nel più breve tempo possibile.

Sulla base di quanto dichiarato dal fornitore nel questionario di pre-valutazione, il Coordinatore dell'Area interessata, l'Amministrazione ed RSQ esaminano le risposte contenute e prendono la conseguente decisione:

a) - inserire direttamente il fornitore nella Lista fornitori qualificati.

b) - approfondire la valutazione con un Audit presso il fornitore stesso.

c) - escludere il fornitore in quanto non idoneo.

N.B. Se il fornitore ha struttura di piccole dimensioni, L'Amministrazione e RSQ potrebbero valutare non opportuno inviare il questionario MOD-RSQ-11-01, sostituendolo con una Scheda di pre-valutazione del fornitore, redatta dall'Amministrazione e RSQ stessi.

*c) - Audit presso il fornitore*

La decisione di effettuare la valutazione di un fornitore (nuovo o già inserito nella Lista fornitori qualificati) attraverso un audit può nascere dalle seguenti considerazioni:

1. criticità del prodotto per l'organizzazione

2. necessità che il sistema qualità del fornitore abbia lo standard richiesto per prodotti o servizi specifici

3. esame dei dati storici relativi alle Non Conformità riscontrate su materiali/servizi forniti.

Gli eventuali Audit presso i fornitori sono condotti a cura dei competenti uffici della Provincia di Bergamo, secondo modalità operative dagli stessi definite.

- **Iter di qualificazione delle aziende del territorio presso cui vengono effettuati gli stage**

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Le aziende ove possono essere effettuati gli stage degli allievi delle Strutture territoriali di ABF vengono scelte in base all'interesse ed alla capacità delle stesse nel supportare il processo di accompagnamento al lavoro degli allievi.

Prima dello stage, il personale di ABF è tenuto a verificare l'infrastruttura esterna sia adeguata soprattutto dal punto di vista del rispetto delle norme di sicurezza.

Ogni singola Struttura territoriale di ABF predispone e comunica all'Amministrazione l'elenco delle aziende qualificate all'effettuazione di stage.

#### **Valutazione periodica dei fornitori da parte di ABF**

Tutti i fornitori qualificati vengono sottoposti a valutazione periodica relativamente alla capacità di garantire:

- la costanza della qualità delle prestazioni professionali/forniture
- il rispetto dei termini contrattuali (continuità della prestazione professionale, rispetto dei tempi di consegna, ecc.)
- il raggiungimento degli obiettivi economici concordati (prezzi, sconti, modalità di pagamento)
- la flessibilità alle richieste dell'organizzazione.

#### • **Valutazione periodica del personale esterno che effettua prestazioni professionali nelle attività di erogazione dei servizi formativi**

- ✓ Al fine di raggiungere gli obiettivi definiti, l'organizzazione attua una mirata politica verso il personale, sia interno che esterno, che effettua prestazioni professionali nelle attività di erogazione dei servizi formativi

In particolare la Direzione di ABF :

- definisce le responsabilità e l'autorità nell'ambito dell'organizzazione, come riportato nel presente manuale
  - individua le competenze necessarie per lo svolgimento delle attività che attengono ai processi di erogazione delle attività formative e di orientamento (vedi par. 4.1 della Procedura PG-05-01), tenendo in conto quanto previsto dalle LG.RL (vedi Decreti n°2298/2008)
  - valuta le competenze reali del personale e, se necessario, programma le azioni formative per colmare le eventuali carenze (vedi la "Scheda valutazione competenze del Personale" ed il "Piano annuale di formazione del personale")
  - verifica l'efficacia delle azioni formative effettuate (vedi la "Scheda valutazione competenze del Personale" ed il "Piano annuale di formazione del personale").
- ✓ Al fine di valutare il livello qualitativo della prestazione professionale dei docenti-operatori esterni, la Direzione compila con cadenza annuale la "**Scheda valutazione competenze del personale**" in cui vengono valutate, tramite opportuno punteggio, la competenza professionale, le caratteristiche personali ed il comportamento generale dei singoli soggetti.

Sulla base di tale valutazione la Direzione::

- conferma la piena idoneità del docente-operatore esterno
- conferma l'idoneità del docente-operatore esterno ma ritengono necessarie opportune azioni formative per adeguarne le competenze
- ritiene il docente-operatore esterno non idoneo e quindi ne decidono la sospensione dal servizio.

#### • **Valutazione periodica dei fornitori di beni e servizi**

##### **a) - Valutazione condizioni economiche**

La valutazione relativa al prezzo viene effettuata valutando, in ragione del servizio/fornitura richiesto, il costo medio (prezzi, sconti, modalità di pagamento) dei prodotti/servizi acquisiti con i costi di mercato conosciuti (richieste di più offerte, indagini ed informazioni ricevute).

**N.B.: la valutazione delle condizioni economiche ha valore prevalente rispetto agli altri elementi di valutazione.**

##### **b) - Valutazione qualitativa**

La valutazione qualitativa (aggiornata annualmente) viene normalmente effettuata sulla base di riscontri oggettivi risultanti dall'analisi delle forniture e dei servizi erogati.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Solo se ritenuto necessario in funzione dei volumi di acquisto e della criticità dei prodotti-servizi, la valutazione è effettuata sulla base di un Audit presso il fornitore.

Tutti i prodotti ed i servizi di fornitura esterna vengono controllati dall'organizzazione o in ingresso o nel corso dell'erogazione del servizio formativo in conformità a quanto prescritto nella Procedura PG-11-02 "Gestione ordini di acquisto".

**Qualora, durante i processi relativi all'erogazione del servizio formativo, il personale dell'organizzazione verifichi il mancato rispetto dei requisiti dell'ordine di acquisto, viene aperta una Non Conformità e ne viene data segnalazione al fornitore per la presa in carico della soluzione.**

Tutte le Non Conformità vengono registrate da RSQ e vengono tenute in conto nell'elaborazione dei dati relativi ai singoli fornitori.

In funzione del numero di Non Conformità e della loro gravità, viene elaborata una opportuna statistica relativa ai singoli fornitori (vedi la Procedura PG-08-01 "Analisi dei dati").

Sulla base dei risultati di tale statistica (di norma aggiornata annualmente), il Coordinatore dell'area interessata, il Servizio Amministrazione e il Responsabile del Sistema Qualità sono in grado di dare un giudizio oggettivo relativamente alla qualità ed affidabilità tecnica del singolo fornitore.

#### c) - Valutazione servizio

La valutazione relativa al servizio viene ottenuta sulla base dell'analisi dell'affidabilità e flessibilità del fornitore:

- ✓ del rispetto dei termini contrattuali (continuità della prestazione professionale, rispetto dei tempi di consegna, ecc.)
- ✓ della flessibilità alle richieste dell'organizzazione

Il rispetto dei termini contrattuali viene esaminato valutando se gli eventuali disservizi:

- non hanno provocato Non Conformità
- hanno provocato Non Conformità interne ad ABF, senza ricadute sui clienti
- hanno provocato ricaduta sul cliente, con o senza Reclami Cliente

#### • Valutazione periodica delle aziende del territorio presso cui vengono effettuati gli stage

Le aziende ove sono stati effettuati gli stage (percorsi formativi in alternanza scuola-lavoro) vengono valutate in base all'interesse ed alla capacità delle stesse nel supportare il processo di accompagnamento al lavoro degli allievi.

Al termine dello svolgimento degli stage, il personale di ABF è tenuto a valutare se l'azienda è adeguata anche dal punto di vista del rispetto delle norme di sicurezza.

Qualora ciò non fosse il Responsabile della Struttura territoriale provvede ad eliminare l'azienda dall'elenco delle aziende qualificate all'effettuazione di stage.

#### **Definizione fabbisogni**

Il Servizio Amministrazione si interfaccia con la Direzione e/o i Coordinatori dei corsi/settori delle strutture territoriali per l'individuazione e la valutazione delle risorse e per la formalizzazione dei contratti necessari all'acquisizione sia delle prestazioni professionali sia dei materiali sia dei servizi.

Il Servizio Amministrazione infine provvede o ad emettere l'ordine di acquisto, se necessario da far approvare dalla Direzione, o a richiederlo al competente ufficio della Provincia di Bergamo, dopo aver verificato la disponibilità finanziaria per il corso in oggetto, relativamente alla voce di spesa sotto la quale ricade l'ordine di acquisto in oggetto.

Per quanto riguarda gli stage (percorsi formativi in alternanza scuola-lavoro) i Coordinatori di corso/settore ne identificano la necessità in base al programma formativo.

#### **Gestione degli ordini di acquisto**

✓ Quale ente pubblico ABF nella gestione degli acquisti è tenuto al rispetto della legislazione vigente in materia:

- Decreto Legislativo n° 163 del 12 aprile 2006 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE"
- DPR n° 207 del 5 ottobre 2010 Regolamento di esecuzione ed attuazione del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163"
- Circolare del Ministero Infrastrutture e Trasporti n° 4536 del 30 ottobre 2012 "Primi chiarimenti in

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

ordine all'applicazione delle disposizioni di cui al d.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 in particolare alla luce delle recenti modifiche e integrazioni intervenute in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture”

- ✓ Il Servizio Amministrazione sulla base delle richieste ricevute dai Coordinatori dei corsi/settori delle strutture territoriali e delle richieste provenienti dagli altri funzioni centrali e periferiche di ABF, ne effettua la necessaria verifica onde assicurare un corretto coordinamento di tutti gli acquisti nel rispetto delle direttive della Direzione Generale.

Su queste basi:

- richiede quando necessario le richieste di offerta e/o gestisce le gare di appalto
- effettua, se necessario e nei limiti delle proprie deleghe, la trattativa con il fornitore.

Per quanto riguarda gli stage La Struttura territoriale di ABF stipula con esse una convenzione (MOD-RSQ.13-21) in cui sono definiti i termini di effettuazione degli stage e le reciproche responsabilità.

Comunicazione formale e copia della convenzione vengono inviate all'Ispettorato del Lavoro, all'INAIL; prospetto riepilogativo di tutti gli stage viene inviato alla Provincia ed alla Regione.

- ✓ Il Servizio Amministrazione infine provvede ad emettere l'ordine di acquisto, se necessario da far approvare dalla Direzione Generale, dopo aver verificato la disponibilità finanziaria per il corso in oggetto, relativamente alla voce di spesa sotto la quale ricade l'ordine di acquisto in oggetto.

Se la complessità della fornitura lo richiede, il Servizio Amministrazione incaricherà i Coordinatori dei corsi/settori della struttura territoriale interessata di verificare e approvare la proposta, al fine di attestare l'adeguatezza dei requisiti specificati.

In base alla tipologia di offerta, all'ammontare dell'ordine ed alle disposizioni della Direzione Generale, la firma sull'ordine emesso dal Servizio Amministrazione, è di pertinenza o del Servizio Amministrazione stesso, o della Direzione Generale.

Tutte le eventuali variazioni o integrazioni all'ordine di acquisto, dopo i necessari accordi con il fornitore, vengono comunicate al fornitore stesso tramite variazione formale dell'ordine originale.

### **Verifica del prodotto acquistato**

**Tutti i prodotti ed i servizi di fornitura esterna vengono controllati in ingresso o durante l'erogazione dei servizi formativi secondo le modalità definite nelle procedure e nelle specifiche di controllo di ogni corso.**

Qualora, durante l'erogazione dei servizi formativi, il personale di ABF verifici il mancato rispetto dei requisiti dell'ordine di acquisto, viene aperta una Non Conformità e ne viene data segnalazione al fornitore per la presa in carico della soluzione.

**Tutte le Non Conformità vengono registrate e vengono tenute in conto nell'elaborazione dei dati relativi ai singoli fornitori.**

ABF comunica ai fornitori, se applicabile, requisiti in relazione a:

- A. I prodotti/ servizi ed i processi realizzati per conto di ABF
- B. Benessere alla consegna del prodotto / servizio; metodi, processi, attrezzature.
- C. Competenze del Personale, incluse le qualifiche necessarie
- D. Le interazioni con il Sistema Qualità ABF
- E. I controlli ed i monitoraggio che ABF intende applicare sul Fornitore e sulle forniture
- F. Le attività di verifica che ABF, o il suo Cliente, intende realizzare presso i luoghi del Fornitore

E' assicurato che l'adeguatezza delle informazioni al Fornitore sia verificata prima della trasmissione.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Scopo di questa sezione é definire come nell'organizzazione i processi di erogazione dei servizi vengano identificati singolarmente e nelle loro interdipendenze, pianificati e tenuti sotto controllo per verificarne i risultati, in modo da soddisfare i requisiti del sistema clienti e delle altre parti interessate.

### 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

L'organizzazione pianifica e tiene sotto controllo i servizi di orientamento, formativi ed al lavoro erogati, assicurando condizioni operative definite e controllate per tutte quelle attività identificate come critiche per la qualità del servizio.

**E' responsabilità dei Responsabili delle Strutture territoriali, e, per quanto di competenza, dei Coordinatori dei corsi/settori, dei Referenti, avvalendosi del supporto del Servizio Amministrazione, programmare e gestire i servizi.**

**In particolare per i servizi formativi i Coordinatori devono::**

- predisporre l'elenco dei partecipanti
- redigere il calendario delle attività (data, orari, programma, durata e sede delle attività, ecc.)
- assegnare i ruoli formativi definiti in sede di progettazione mediante lettere formali di incarico ai collaboratori esterni e ordini di servizio per il personale interno
- predisporre i locali e le attrezzature necessarie
- predisporre il materiale didattico in quantità sufficiente in base al numero dei partecipanti
- organizzare le azioni di accompagnamento e sostegno al lavoro
- organizzare se previsti gli opportuni servizi di supporto

Il controllo dell'erogazione dei servizi formativi ha lo scopo di:

- predisporre le risorse materiali e le condizioni operative per permettere la realizzazione di quanto è previsto in termini di specifiche in fase di progettazione e per consentire agli iscritti di usufruire del servizio
- **prevenire l'insorgere di problemi-criticità-disservizi, classificati come "non conformità", durante l'erogazione del servizio formativo, per tutto il tempo in cui viene coinvolto direttamente l'allievo e/o agire tempestivamente per garantire comunque il raggiungimento dei risultati previsti**
- **effettuare le attività di monitoraggio e misurazione (in particolare riguardo gli indici di efficienza ed efficacia) anche dopo la conclusione del servizio, ove richiesto dalla particolare natura degli indici)**

Nelle Procedure Gestionali:

- PG-13-01 "Programmazione e gestione operativa"
- PG-13-02 "Gestione dell'alternanza scuola-lavoro "
- PG-13-03 "Gestione delle attività delle segreterie"
- PG-17-01 "Controllo dei servizi formativi"
- PG-17-02 "Controllo dei servizi per l'orientamento formativo"
- PG-17-03 "Controllo dei servizi per l'integrazione ed i percorsi personalizzati".
- PG-17-04 "Controllo dei servizi al lavoro"

sono descritte in dettaglio le modalità operative per lo svolgimento di tali attività.

#### 8.5.1.1 Validazione processi di erogazione servizi

I processi identificabili come processi "speciali" sono i processi che non possono essere sottoposti a monitoraggio e misurazione.

*L'erogazione di servizi di orientamento, formativi ed al lavoro possono essere considerati processi speciali, che vengono monitorati tramite:*

- *le specifiche definite in fase di progettazione [vedi PG-12-01]*
- *i controlli previsti [vedi PG-17-01/02/03/04]*

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- i controlli sulla competenza e professionalità del personale, in particolare del corpo docente, in termini di conoscenze, esperienza e attitudini personali [vedi PG-05-01].

Inoltre in caso di progettazione di un nuovo servizio, è richiesta la validazione finale del progetto [vedi PG-12-01], prima che il servizio possa essere considerato sotto controllo.

### 8.5.2 Identificazione e tracciabilità

L'organizzazione ha messo in atto opportune modalità operative per garantire l'identificazione di tutti gli elementi che costituiscono il singolo servizio formativo o di orientamento, al fine garantirne la rintracciabilità sia durante tutto il processo di erogazione sia successivamente al suo completamento.

#### **Identificazione del servizio erogato e dei suoi elementi costitutivi**

Ogni servizio erogato viene identificato sin dalla fase di progettazione con un codice univoco di identificazione.

**Tutta la documentazione relativa a quel servizio erogato è contrassegnata con il codice sopra descritto e con l'anno o periodo di erogazione del servizio.**

#### **Rintracciabilità del servizio erogato e dei suoi elementi costitutivi**

A fronte di qualsiasi esigenza interna ed esterna è sempre possibile, attraverso il titolo ed il codice identificativo del servizio formativo o di orientamento, risalire a tutti i documenti specifici relativi al servizio stesso.

#### **Identificazione di servizi o beni non conformi**

Il personale che rileva la non conformità di servizi o beni (accettazione in ingresso, durante l'erogazione dei servizi) provvede all'apertura di una Non Conformità ed alla sua segnalazione sul Piano dei controlli, essa sarà gestita da RSQ in conformità alle procedure.

Nel caso si tratti di materiali si applica sugli stessi o un bollino rosso o un tagliando rosso, al fine di evidenziare lo stato di non conformità, il che ne esclude tassativamente l'utilizzo.

**Il materiale viene quindi segregato in attesa della decisione in merito (chiusura della Non Conformità) in modo da non poter essere confuso con il materiale conforme.**

### 8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni

✓ Vengono considerati proprietà dei clienti **tutti i documenti, attestati, e quant'altro forniti all'atto dell'iscrizione**. Tali documenti vengono trattati in modo da garantire la tutela dei dati personali in base D.Lgs. n° 196 del 30 giugno 2003: "Codice in materia di protezione dei dati personali " (vedi DPS).

**Nell'eventualità che documenti di proprietà del cliente vengano persi o accidentalmente danneggiati o comunque riscontrati inadeguati all'utilizzo, ABF provvederà a comunicare l'avvenuto per iscritto al cliente e a conservare e registrare copia della comunicazione.**

✓ Sono di proprietà degli allievi e delle loro famiglie **i manufatti realizzati nel corso delle attività formative**. Tali manufatti o vengono, su richiesta, riconsegnati agli allievi o, qualora particolarmente significativi e previa autorizzazione, vengono conservati dall'organizzazione.

✓ ABF può avvalersi di **strutture esterne per le attività formative**, in particolare aziende del territorio bergamasco per le attività formative in alternanza scuola-lavoro.

Prima del tirocinio, il personale di ABF è tenuto a verificare, tramite opportuna modulistica da far sottoscrivere all'azienda ospitante, che l'infrastruttura esterna sia adeguata dal punto di vista del rispetto delle norme di sicurezza.

Durante e dopo l'utilizzo delle infrastrutture esterne da parte degli allievi, il personale di ABF è tenuto a verificare che quanto messo a disposizione non abbia subito danneggiamenti.

In caso di inadeguatezza della infrastruttura o di eventuale danneggiamento, il corrispondente della azienda viene tempestivamente avvisato con comunicazione, se necessario scritta.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

#### **8.5.4 Preservazione**

##### **Documentazione inerente i servizi erogati**

**La Direzione ed il personale hanno la responsabilità, per quanto di competenza, di provvedere alla conservazione dei documenti inerenti i servizi erogati garantendo:**

- la reperibilità dei documenti per il tempo previsto dalle disposizioni di legge e regolamentarie
- il rispetto delle disposizioni di legge inerenti la privacy come previsto dal DPS
- la corretta conservazione dei documenti onde garantirne l'integrità.

##### **Materiali di supporto**

**Il personale addetto alla conservazione dei materiali di supporto all'erogazione dei servizi ha la responsabilità di condurre con la dovuta diligenza le attività di movimentazione e allocazione dei materiali e dei prodotti nelle aree ad essi destinate.**

##### Accettazione in ingresso

**Tutti i prodotti di fornitura esterna vengono controllati dall'organizzazione in ingresso prima di essere distribuiti.**

Alla consegna, i prodotti in ingresso vengono controllati sulla base dell'identificazione dei colli e la loro corrispondenza con il DDT.

Il Servizio Amministrativo provvederà a confrontare l'ordine di acquisto con il DDT, per accertare eventuali errori o evasioni parziali dell'ordine.

L'area destinataria provvederà all'esame qualitativo di quanto pervenuto e ad apporre la propria sigla sull'ordine di acquisto, ad attestare l'avvenuto controllo.

I materiali risultati "Non Conformi" vengono segregati in apposito spazio nell'attesa che venga presa una decisione circa la loro destinazione.

##### Movimentazione, immagazzinamento e conservazione

Il materiale di supporto in uso presso l'organizzazione viene normalmente conservato presso le aree di competenza o presso il Servizio Amministrazione.

Non sono normalmente richiesti particolari accorgimenti per evitare eventuali danneggiamenti durante la conservazione.

##### Distribuzione

La consegna del materiale didattico al corpo docente ed agli allievi viene attuata di norma coi tempi e le modalità previste dall'intervento formativo.

Nel caso che l'erogazione del servizio preveda la distribuzione di dispense, l'area di competenza predispone il numero di copie necessarie degli originali approvati, normalmente conservati presso il Servizio Amministrazione.

##### **Prodotti alimentari**

I prodotti alimentari vanno conservati in conformità a quanto stabilito dal Manuale HACCP.

#### **8.5.5 Attività di post vendita**

Quando applicabile, ABF rispetta i requisiti delle attività di post vendita del servizio.

Per determinare la natura e l'estensione dell'attività, sono auspicabilmente considerati:

- I rischi associati al prodotto / servizio
- La natura, l'uso ed il tempo di vita del prodotto / servizio
- Le informazioni di ritorno dal Cliente
- I requisiti di legge e regolamentari cogenti

#### **8.5.6 Controllo delle modifiche**

Le modifiche non pianificate del prodotto / servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 8.6 RILASCIO DI PRODOTTI E SERVIZI

La conformità ai requisiti dei servizi erogati dall'organizzazione è assicurata dall'applicazione delle modalità operative descritte nelle Procedure Gestionali PG-17-.... "Misurazione e monitoraggio dei servizi erogati", che fanno riferimento a quanto previsto dalle LG.RL.

In conformità a quanto previsto dalle LG:RL, le procedure, per quanto applicabile, prevedono il monitoraggio ed i controlli nel seguito descritti:

1. **Controlli all'inizio dell'erogazione del servizio**
2. **Controlli in itinere**
3. **Controlli ex-post**

Nelle procedure gestionali sopra citate sono indicate le registrazioni che danno evidenza dei controlli inerenti i servizi formativi, i servizi di orientamento, i servizi per l'integrazione ed i percorsi personalizzati, i servizi per l'accompagnamento al lavoro; nelle procedure sono anche indicati i criteri di accettazione con l'indicazione delle responsabilità relative alla verifica ed all'approvazione del servizio erogato.

## 8.7 CONTROLLO DEGLI OUTPUT NON CONFORMI

L'organizzazione tiene sotto controllo tutte le Non Conformità (deviazioni rispetto ai requisiti contenuti nei documenti contrattuali oppure deviazioni dalle modalità operative definite nelle Procedure) relative:

- ai servizi erogati
- ai processi di erogazione dei servizi
- ai processi di supporto, in particolare quelli relativi alla gestione della dotazione logistica, delle relazioni con il territorio e della gestione economico-finanziaria
- al valore degli indici di efficienza ed efficacia rilevati durante ed al termine dell'erogazione dei servizi

### 8.7.1 Gestione e identificazione degli output non conformi

Mentre il processo di erogazione del servizio è in corso possono verificarsi difformità rispetto a quanto previsto in sede di progettazione, che, nel caso possano avere conseguenze negative sulla qualità del servizio da erogare, vengono definite "NON CONFORMITÀ".

**Tutto il personale dell'organizzazione ha la responsabilità di segnalare le Non Conformità.**

**RSQ e/o i referenti Qualità delle strutture territoriali, sulla base di dette segnalazioni, definiscono nei dettagli la classificazione delle Non Conformità, le modalità e le responsabilità di risoluzione e decide circa la necessità di una Azione Correttiva al fine di eliminare le cause delle Non Conformità stesse.**

#### Classificazione delle Non Conformità

L'organizzazione classifica le "Non Conformità" in:

- ❑ **Non Conformità minori**, quelle che possono essere trattate e risolte fin tanto che l'intervento formativo o di orientamento è in corso, se necessario modificando il progetto; tali Non Conformità non pregiudicano gli obiettivi dell'intervento formativo o di orientamento
- ❑ **Non Conformità maggiori**, quelle che possono pregiudicare gli obiettivi specificati per l'azione formativa o di orientamento, per le quali occorre anche avviare una Azione Correttiva appropriata e delle quali occorrerà tenere conto anche nella valutazione complessiva del servizio.
- ❑ **Non Conformità critiche**, quelle deviazioni che non solo possono pregiudicare gli obiettivi specificati per l'azione formativa o di orientamento, ma che (ed esempio tramite l'utilizzo di materiali e attrezzature non conformi) possono causare danno agli utenti ed al personale del Centro.

#### Origine delle Non Conformità

**Le Non Conformità possono emergere:**

- ❑ all'inizio o durante l'erogazione del servizio
- ❑ dai controlli eseguiti alla fine dell'erogazione delle attività o durante i controlli eseguiti dopo l'erogazione
- ❑ in seguito a reclami dei Clienti

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

Le Non Conformità possono essere:

- *di origine esterna e rilevate internamente (Reclamo a fornitore)*: esse sono di pertinenza dei fornitori e sono rilevate dal personale della struttura territoriale nel corso delle verifiche in accettazione, durante il processo di erogazione del servizio, a seguito delle valutazioni finali.
- *di origine interna rilevate internamente (Rapporto di Non Conformità)*, sono di pertinenza dell'organizzazione e sono riscontrate dal personale durante il corso del processo di erogazione del servizio a seguito delle valutazioni finali.
- *di origine interna rilevate all'esterno (Reclamo da cliente)*, sono segnalate dai clienti con reclamo relativo al servizio ricevuto dall'Organizzazione.

#### **Risoluzione delle Non Conformità**

- ✓ Le Non Conformità minori vengono gestite direttamente da RSQ e/o i referenti Qualità delle strutture territoriali che provvedono ad informare il personale interessato alla loro risoluzione.
- ✓ Le Non Conformità maggiori vengono gestite da RSQ e/o i referenti Qualità delle strutture territoriali con il supporto della Direzione e/o del Responsabile del servizio interessato.
- ✓ Le Non Conformità critiche vengono gestite direttamente dalla Direzione con il supporto di RSQ e/o i referenti Qualità delle strutture territoriali e/o del Responsabile del servizio interessato.

In ogni caso:

- quando le Non Conformità relative all'erogazione dei servizi formativi o di orientamento vengono risolte, viene verificata l'efficacia della soluzione per dimostrare il ritorno alla conformità ai requisiti
- quando i prodotti non conformi vengono corretti, essi vengono riverificati per dimostrare la loro conformità ai requisiti.

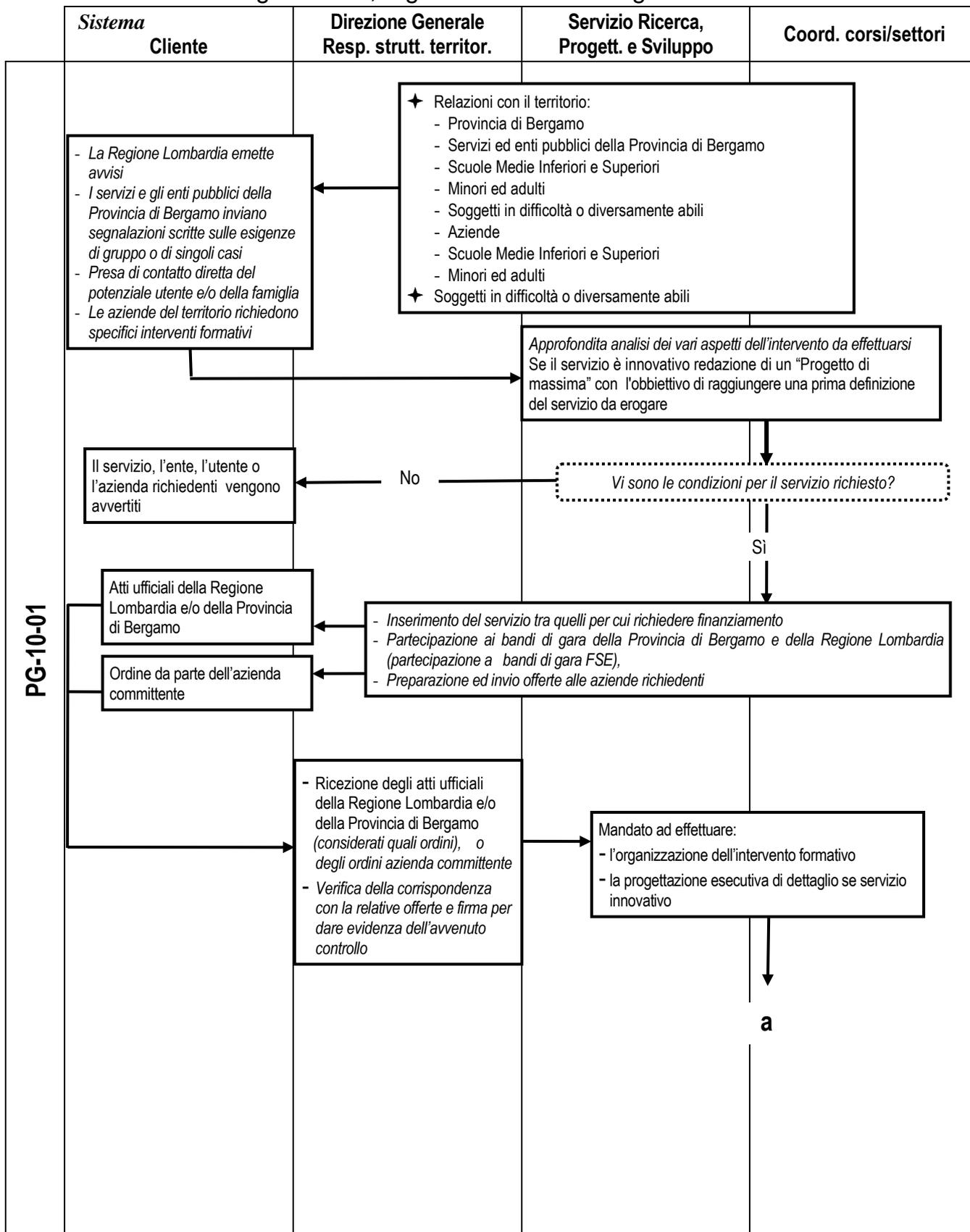
#### **8.7.2 Informazioni documentate degli output non conformi**

I Reclami Clienti, le Non Conformità Interne e quelle pertinenti ai fornitori nonché le eventuali Azioni Correttive attuate, vengono portate da RSQ all'attenzione della Direzione in sede di "Riesame della Direzione", affinché possa essere esaminata l'efficacia delle azioni attuate e possa essere presa in considerazione l'attuazione di eventuali Azioni Preventive necessarie al miglioramento della qualità.

Nella Procedura Gestionale PG-07-01 "Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive" vengono descritte in dettaglio le modalità con cui le Non Conformità vengono gestite in ABF.



### 8.8.1 SCHEMA Progettazione, organizzazione ed erogazione dei **servizi formativi**





# MANUALE DELLA QUALITA'

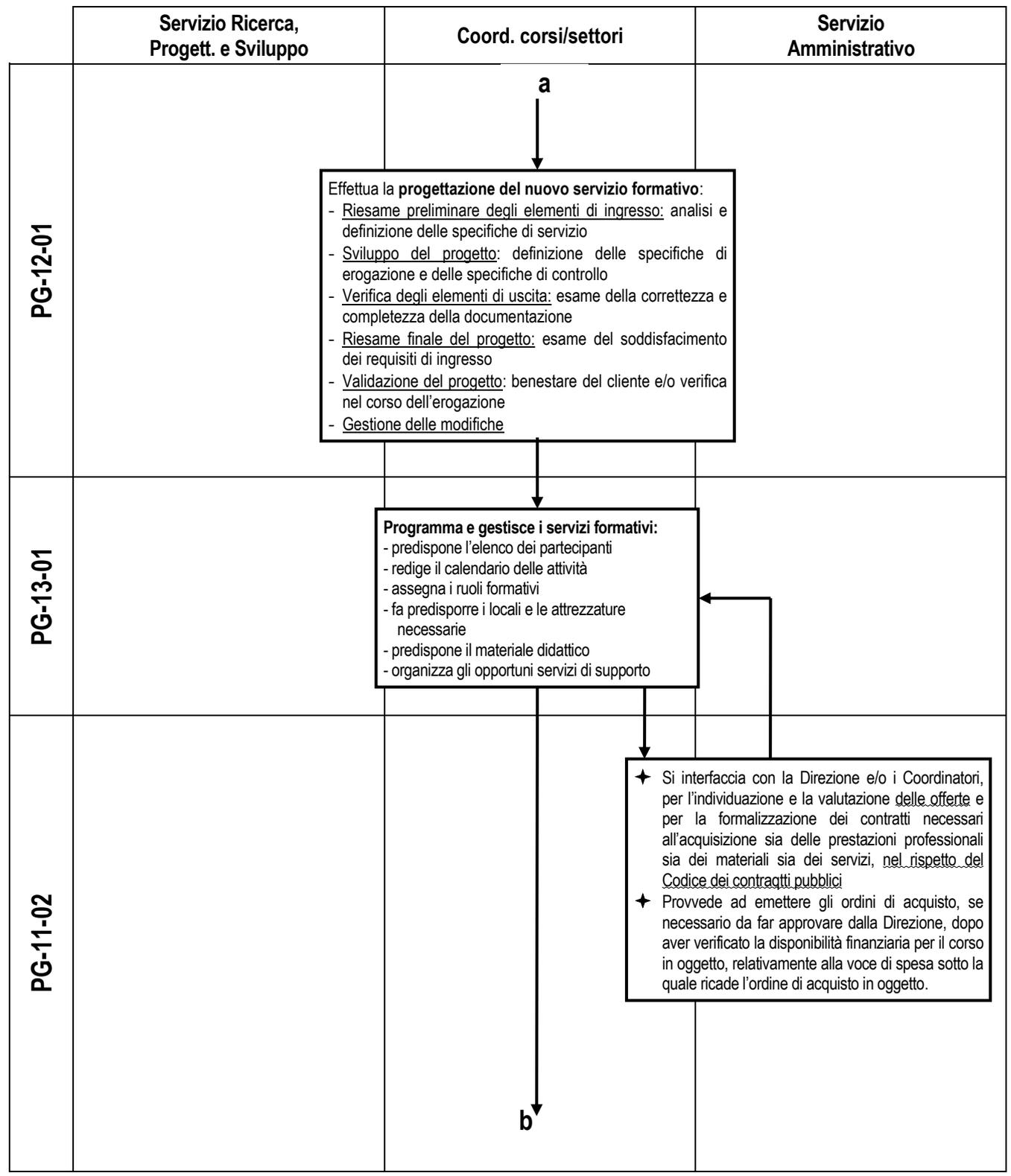
Conforme alla norma  
UNI EN ISO 9001 - 2015

Prima edizione

Revisione 00

Data: 01.09.2017

Pag. 79 di 94

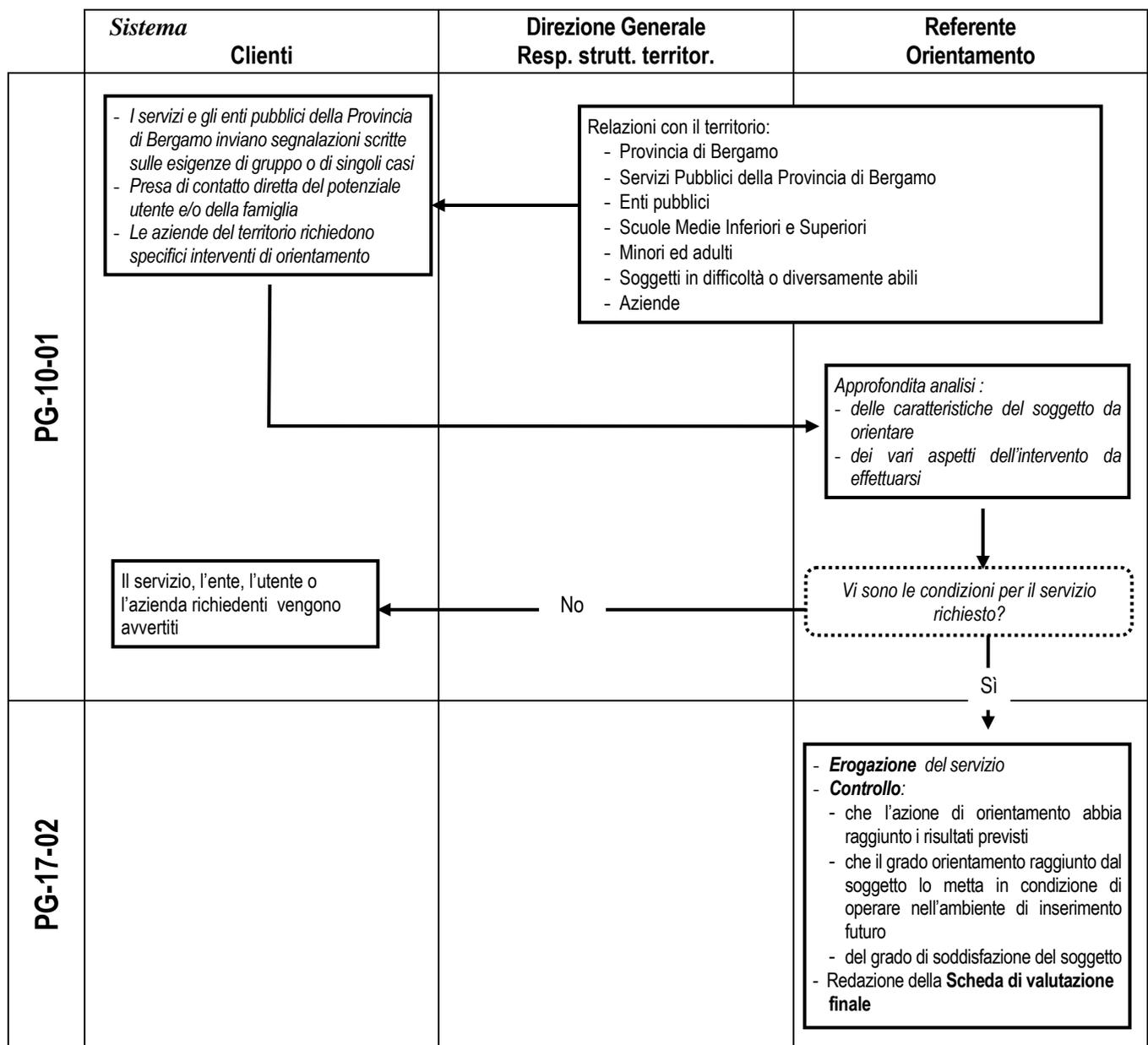




	Docenti	Coord. corsi/settori	Direzione Generale Resp. strutt. territor.
<b>PG-17-01</b>	<p><b>b</b></p>		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erogazione <b>del servizio formativo</b></li> <li>- Controllo <b>sul servizio formativo e sui risultati raggiunti:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il <u>controllo iniziale</u> a verifica sia che sia stata effettuata la valutazione di ingresso degli allievi, sia che le risorse materiali disponibili e le condizioni operative siano quelle previste in fase di progettazione</li> <li>- il <u>controllo durante le fasi di erogazione (in itinere)</u> sia a verifica che siano state effettuate le valutazioni previste sull'apprendimento degli allievi, sia a prevenzione dell'insorgere di problemi/criticità/disservizi, classificati come "non conformità", onde agire tempestivamente per garantire comunque il raggiungimento dei risultati previsti</li> <li>- il <u>controllo finale (ex post)</u> a verifica:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- che gli allievi abbiano raggiunto i risultati previsti</li> <li>- che il grado di apprendimento raggiunto dagli allievi/partecipanti li metta in condizione di operare nell'ambiente di inserimento futuro</li> <li>- del grado di soddisfazione degli allievi/partecipanti e delle aziende committenti</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </div>		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           Valutazione dei singoli docenti/operatori            Verifica della soddisfazione del sistema clienti         </div>		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">           Valutazione finale del servizio formativo erogato         </div>		

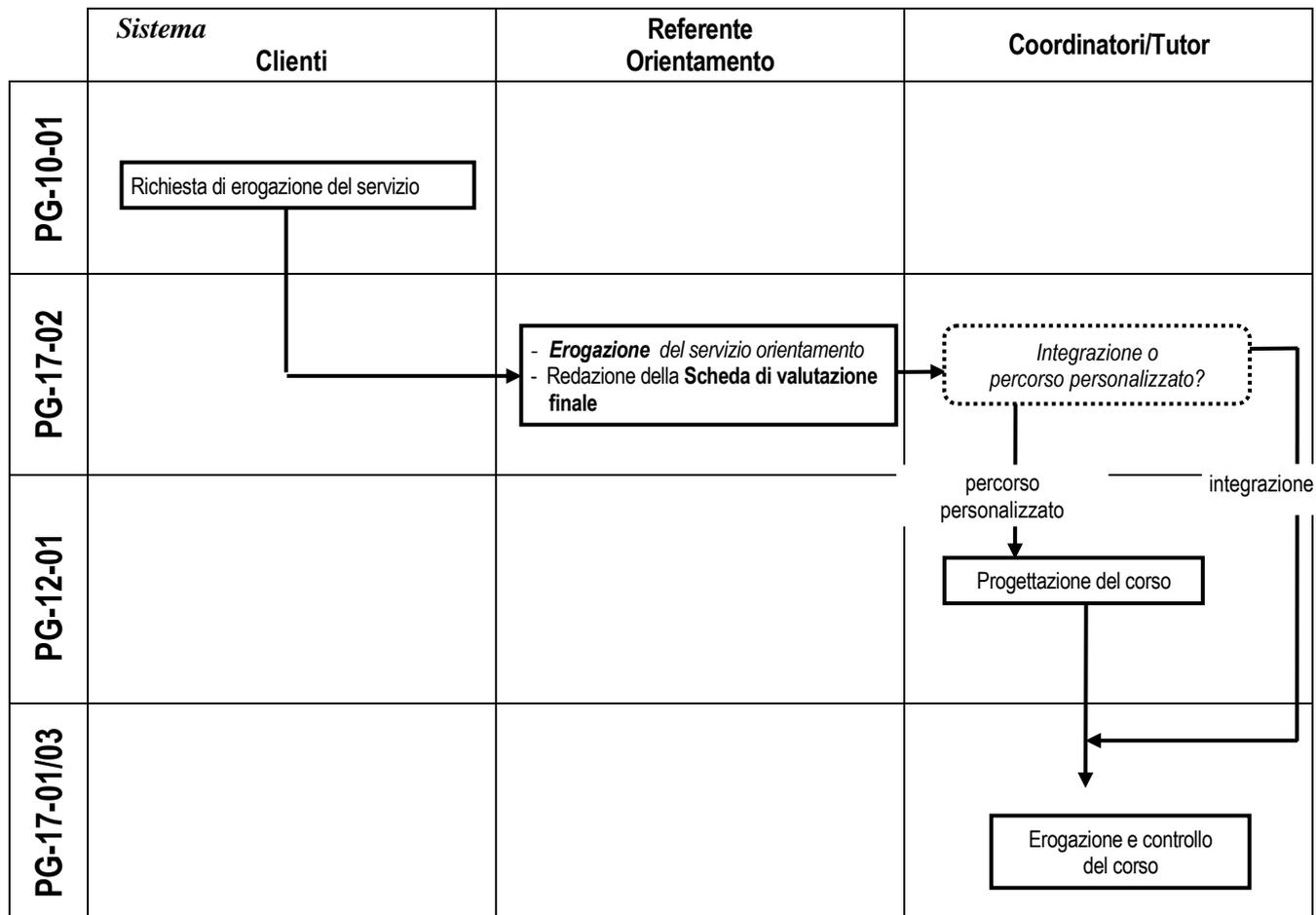


### 8.8.2 Schema Organizzazione ed erogazione dei servizi di orientamento formativo





### 8.8.3 Schema Organizzazione ed erogazione dei servizi per l'integrazione ed i percorsi personalizzati





# MANUALE DELLA QUALITA'

Conforme alla norma  
UNI EN ISO 9001 - 2015

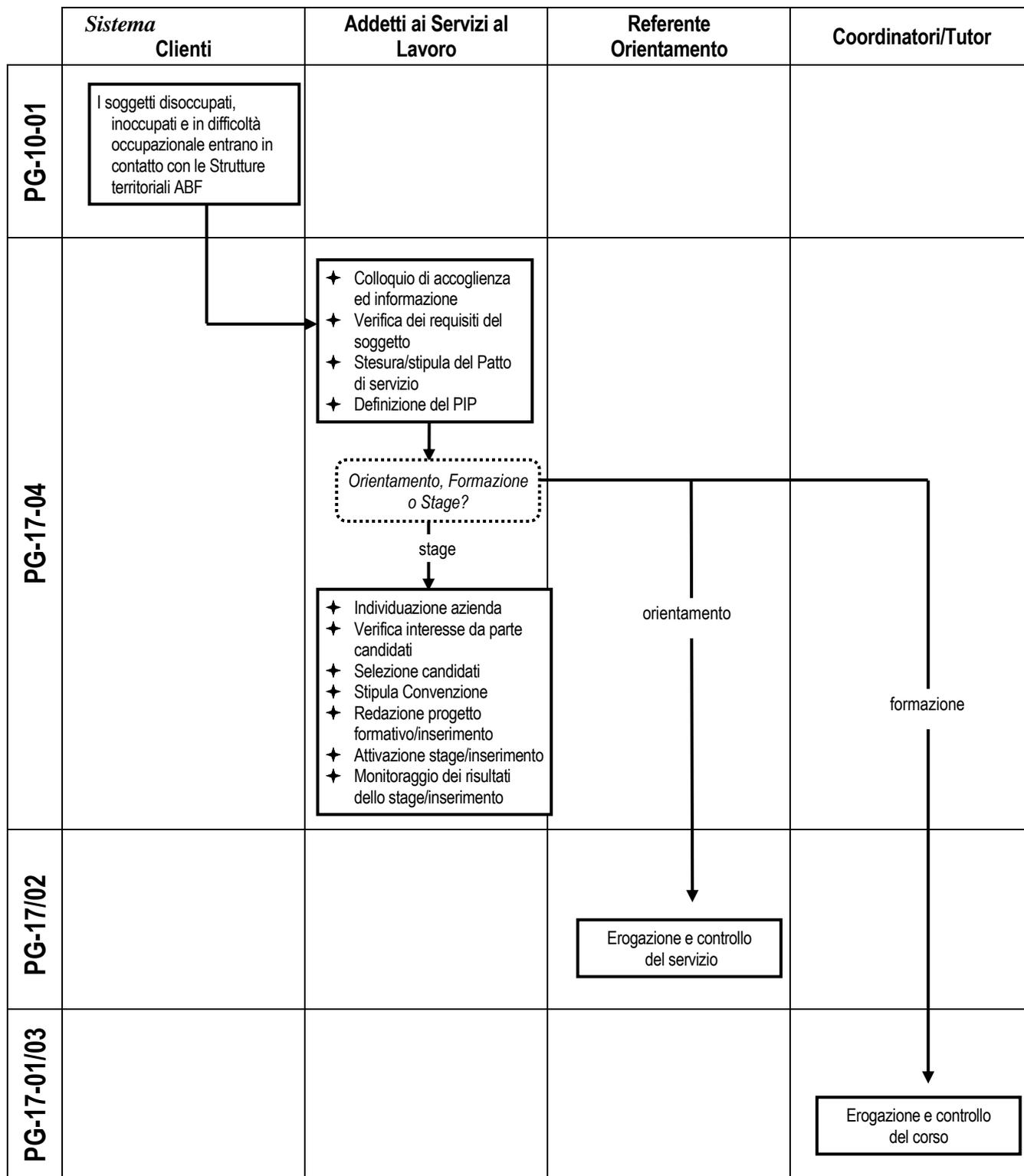
Prima edizione

Revisione 00

Data: 01.09.2017

Pag. 83 di 94

## 8.8.4 Schema Organizzazione ed erogazione dei **servizi al lavoro**



	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 9.0 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

### 9.1 Monitoraggio, misura, analisi e valutazioni

Scopo di questa sezione é quello di specificare le modalità operative con le quali vengono monitorate le attività dell'ABF al fine di verificare la completa soddisfazione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e di quelli relativi all'accreditamento delle attività formative e di orientamento presso la Regione Lombardia. [vedi il **Decreto Direttore Generale Istruzione, Formazione, Lavoro 1 agosto 2006 n°9012: Sviluppo del modello di accreditamento delle sedi operative che erogano servizi di formazione- Avvio della sperimentazione del modello di rating**].

#### 9.1.1 Generalità

Sono definite le attività di raccolta e analisi dei dati necessari e delle informazioni utili per:

- dimostrare la conformità dei corsi di formazione e delle attività di orientamento erogati
- valutare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità
- valutare l'efficacia dell'organizzazione nel rispondere alle esigenze del territorio e l'efficienza nell'utilizzo delle risorse economiche assegnate
- individuare i fattori che permettano un continuo miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità

I dati che vengono presi in considerazione sono:

- i valori degli indici di valutazione sul Sistema di Gestione per la Qualità, in particolare i valori degli indicatori di efficacia e di efficienza
- i risultati delle Azioni Correttive
- i risultati delle Visite Ispettive Interne
- le analisi e le azioni rispetto alla valutazione dei rischi aziendali
- tutte le informazioni utili provenienti dall'esterno (questionari, visite, ecc.)

Per **efficacia** si intende la capacità dell'organizzazione raggiungere gli obiettivi formativi e di orientamento stabiliti.

Per **efficienza** si intende la capacità dell'organizzazione di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche disponibili

#### 9.1.1.2 Monitoraggio e misurazione dei processi

L'organizzazione è conscia dell'importanza di tenere sotto controllo sia i processi inerenti i servizi per la formazione, per l'orientamento, per l'integrazione ed i percorsi personalizzati, per l'avviamento al lavoro (processi principali) sia i processi gestionali e di supporto.

Le variabili più significative inerenti tali processi sono le seguenti:

- la capacità di effettuare una efficace progettazione dei corsi di formazione, delle attività di integrazione, delle attività di orientamento e delle attività di accompagnamento al lavoro
- il rispetto delle date previste e delle modalità di svolgimento dei programmi
- il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento e di inserimento al lavoro
- il raggiungimento degli obiettivi di inserimento degli allievi nel mondo della scuola o del lavoro
- il continuo aggiornamento delle tecniche formative
- la disponibilità di infrastrutture adeguate
- l'affidabilità dei fornitori di beni e servizi

Dalle registrazioni di qualità, indicate nelle procedure inerenti la tenuta sotto controllo dei processi di erogazione dei servizi, dall'andamento delle Non Conformità relative ai servizi erogati ed ai processi e dai risultati delle Verifiche Ispettive Interne, si ricavano gli indicatori relativi all'efficienza e all'efficacia dei processi ed alla qualità dei prodotti e dei servizi.

Il Decreto Direttore Generale Istruzione, Formazione, Lavoro 1 agosto 2006 n° 9012 [“Sviluppo del modello di accreditamento delle sedi operative che erogano servizi di formazione- Avvio della

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

sperimentazione del modello di rating"] definisce le caratteristiche del sistema di rating a supporto dell'Accreditamento presso la Regione Lombardia degli enti di formazione.

La fig. 1, tratta dal DDG citato, riassume il modello; nell'all.1 al DDG sono definite le modalità di acquisizione, di introduzione in Monitor Web e di calcolo degli indicatori definiti nel modello.

**Gli indicatori definiti nel modello regionale di rating** [indicatori sulla soddisfazione dei clienti, di efficienza e di efficacia, sulle competenze professionali, sulla dotazione logistica e sulla situazione economica] **vengono considerati esaustivi sia per la loro completezza sia in quanto requisiti obbligatori del sistema di accreditamento ai fini dell'erogazione di contributi pubblici alla formazione.**

La capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati, viene controllata in sede di "Riesame della Direzione" tramite l'analisi del rapporto "Indici di valutazione sul Sistema di Gestione della Qualità" preparato dal Responsabile del Sistema Qualità.

Qualora i valori degli indici dimostrino che non sono stati raggiunti i risultati pianificati, vengono intraprese le opportune Azioni Correttive.

### 9.1.2 Soddisfazione del Cliente

✓ I principali aspetti relativi ai servizi erogati dall'organizzazione che interessano il **sistema clienti** sono:

▪ **allievi e famiglie**

- la disponibilità di corsi che permettano un reale inserimento nel mondo del lavoro
- la qualità del servizio erogato in rapporto al livello richiesto dal mondo del lavoro
- reale sostegno ed accompagnamento nell'area della disabilità
- la trasparenza nell'informazione e l'assistenza continua
- il rispetto delle date previste e delle modalità di svolgimento dei programmi
- il continuo aggiornamento delle tecniche formative e di orientamento
- la disponibilità di infrastrutture adeguate

▪ **utenti sevizi al lavoro**

- capacità di entrare in contatto con soggetti a vario titolo disoccupati, inoccupati o a rischio di occupazione
- capacità di entrare in contatto con aziende del territorio che abbiano necessità di assumere personale, nelle varie forme previste dalla legislazione vigente

▪ **aziende committenti servizi formativi**

- la disponibilità di corsi che permettano un reale aggiornamento delle competenze
- la qualità del servizio erogato in rapporto al livello di competenza richiesto
- il rispetto delle date previste e delle modalità di svolgimento dei programmi
- il continuo aggiornamento delle tecniche formative e di orientamento
- la disponibilità di infrastrutture adeguate

▪ **Enti pubblici interessati**

- lo sviluppo di un insieme di corsi di formazione e progetti di orientamento che assolvano all'azione di intervento sociale a favore delle fasce sociali meno tutelate
- la qualità dei corsi e progetti in rapporto agli investimenti

▪ **Provincia di Bergamo**

- l'assolvimento dei compiti previsti nello Statuto dell'Azienda nel rispetto dei vincoli finanziari e di bilancio

▪ **Regione Lombardia**

- Il rispetto dei requisiti previsti per l'accreditamento:
  - indici di efficienza ed efficacia che raggiungano gli obiettivi stabiliti
  - competenza adeguata del personale direzionale, amministrativo e docente
  - dotazione logistica adeguata
  - situazione economico finanziaria soddisfacente
  - relazioni con il territorio adeguate

✓ Raccolta ed elaborazione delle informazioni e dei dati dagli utenti, dalle famiglie e dalle aziende

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### committenti

In conformità a quanto previsto dalle LG.LR e dal modello di rating regionale, una volta conclusa l'erogazione di ogni singola azione formativa o di orientamento, la Direzione dell'organizzazione rileva, tramite appositi questionari, i seguenti dati:

1. *il livello di gradimento complessivo del servizio (di orientamento, formativo di integrazione, di accompagnamento al lavoro) ed il soddisfacimento delle aspettative*, in relazione a strumenti metodologici utilizzati, efficienza dell'organizzazione e dei servizi di supporto
2. *la valutazione dell'applicabilità dell'apprendimento nella reale situazione lavorativa*, da rilevarsi a cura dell'azienda che utilizza la risorsa formata.

I dati risultanti da tali questionari vengono rielaborati in modo da ottenere gli **indici di efficacia** previsti dalle Linee Guida della Regione (vedi all. 2 par. A3 della Deliberazione Giunta Regionale 16 dicembre 2004 ) e dal modello di rating regionale e successivamente descritti.

Essi possono considerarsi indicativi del grado di soddisfazione dei Clienti del organizzazione.

### ✓ Raccolta ed elaborazione delle informazioni e dei dati dai servizi e degli enti pubblici che segnalano le necessità formative e di orientamento

La Direzione dell'organizzazione ritiene fondamentale misurare il grado di soddisfazione di tutti i Servizi e gli Enti Pubblici con cui collabora.

A questo scopo la Direzione elabora annualmente un resoconto basato su tutte le informazioni di cui è in possesso e, se lo ritiene opportuno, definisce periodicamente appositi questionari, i cui risultati, opportunamente elaborati, permettono di posizionare in termini di importanza e soddisfazione il grado di soddisfazione dei servizi e degli enti pubblici.

### ✓ Il grado di insoddisfazione dei Clienti è invece tenuto sotto controllo tramite il numero di Non Conformità dovute a Reclami.

### ✓ Il grado di soddisfazione del Cliente viene analizzato in sede di "Riesame della Direzione" tramite l'analisi:

- dei dossier dei corsi di formazione, delle attività di orientamento, integrazione ed avviamento al lavoro
- del rapporto "Indici di valutazione sul Sistema di Gestione della Qualità" preparato da RSQ
- dei risultati dell'informativa della Direzione e dell'eventuale questionario inviato ai Servizi e agli Enti Pubblici

*I risultati del Riesame della Direzione sono dettagliati in un resoconto che illustra le decisioni prese e fa riferimento al relativo "Piano di miglioramento" che definisce in modo preciso gli obiettivi da raggiungere, le azioni da intraprendere nell'ottica del miglioramento continuo, nonché le responsabilità e le tempistiche di attuazione.*

**Nella Procedura Gestionale PG/08/02 "Misura della soddisfazione del Cliente", sono dettagliati i criteri di raccolta, di registrazione e di analisi dei dati e delle informazioni.**

### **9.1.3 Analisi e valutazioni**

La Direzione ha la responsabilità di definire gli indicatori numerici tramite i quali misurare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità ed il grado di raggiungimento degli obiettivi inerenti la qualità aziendale.

In ogni caso gli indicatori sono scelti tenendo conto delle LG.LR. (vedi all. 2 par. A della Deliberazione Giunta Regionale 16 dicembre 2004) e del Decreto Direttore Generale Istruzione, Formazione, Lavoro 1 agosto 2006 n°9012: Sviluppo del modello di accreditamento delle sedi operative che erogano servizi di formazione- Avvio della sperimentazione del modello di rating

RSQ ha la responsabilità:

- di individuare i dati necessari per la definizione del valore numerico degli indicatori
- di definire le tecniche statistiche più opportune per elaborazione dei dati.
- di presentare in sede di "Riesame della Direzione", con cadenza almeno annuale, il **rapporto "Indicatori per la valutazione sul Sistema di Gestione della Qualità"**.

**Di tali indici viene calcolato:**

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- il valore relativo al periodo sotto esame
- lo scostamento rispetto agli eventuali obiettivi posti dalla Direzione e dalla Regione Lombardia
- l'andamento rispetto ai periodi precedentemente esaminati.

#### **Dati relativi alla soddisfazione del Cliente**

Nella procedura PG-08-02 sono dettagliate le modalità tramite le quali viene verificata la soddisfazione delle varie componenti del Sistema clienti.

In particolare, viene calcolato il seguente indicatore di efficacia:

**A.3.2 Customer satisfaction** = Grado di soddisfazione complessivo rilevato attraverso la compilazione dei questionari

#### **Dati relativi al monitoraggio dei servizi formativi**

##### **A.1 Indicatori di attività**

**A.1.1 Attività** = Numero complessivo di ore di formazione erogate

##### **A.2 Indicatori di efficienza**

**A.2.1 Attuazione** = Progetti rendicontati/progetti approvati

**A.2.2 Operatività** = Destinatari rendicontati/Destinatari previsti

**A.2.3 Capacità di spesa** = *Costo rendicontato/costo approvato*

**A.2.4 Indice di costo** = *(Costo rendicontato/destinatari)/(costo tot. approvato/destinatari previsti)*

##### **A.3 Indicatori di efficacia**

**A.3.1 Tasso di successo** = Destinatari formati (o orientati)/destinatari ammessi

**A.3.3 Soddisfazione occupazionale** = *Numero occupati (rientranti nel sistema scolastico)/Numero destinatari formati (o orientati)*

#### **Dati relativi al monitoraggio dei servizi al lavoro**

Dalle registrazioni di Qualità, indicate nelle Procedure Gestionali PG/17-04, dall'andamento delle Non Conformità relative ai prodotti ed ai processi, dai risultati delle Visite Ispettive Interne, si ricavano gli indicatori relativi all'efficienza e all'efficacia dei processi ed alla qualità dei servizi.

##### **A.1 Indicatori di attività**

**A.1.1 Attività** = Numero di utenti accolti da ABF

##### **A.2 Indicatori di efficienza**

**A.2.1 Operatività** = Numero di utenti avviati agli stage / Numero di utenti accolti

##### **A.3 Indicatori di efficacia**

**A.3.1 Soddisfazione occupazionale** = *Numero utenti occupati / Numero di utenti entrati in relazione con ABF*

#### **Dati relativi alla situazione economica**

##### **B.2 Indicatori sulla situazione economica**

**B.2.1.1 Affidabilità economico-finanziaria** = Presenza di una corretta gestione contabile-amministrativa

**B.2.1,2 Capacità produttiva (per tipologia)** = A Entrate derivanti da interventi di formazione professionale a pagamento differenti dal punto successivo

= B Entrate derivanti da interventi di formazione professionale ai sensi art.11 comma 2 L.R. n.19 del 2007

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

=  
C Entrate derivanti da contributi pubblici nel quadro della programmazione regionale FSE per la formazione professionale

=  
D Entrate derivanti dall'autofinanziamento (limitatamente agli enti paritetici sociali)

**B.2.2 Affidabilità economico-finanziaria di amministratori e dirigenti**

=  
*Gli amministratori, i direttori di sede, i dirigenti muniti di rappresentanza legale e i soci accomandatari devono godere di integrità e correttezza personali*

L'indicatore di rating della situazione economica è la capacità produttiva che è così calcolata:  
 $C/(A+B+C+D)$

**Dati relativi alla disponibilità di competenze professionali**

***B.3 Indicatori sulle competenze professionali***

**B.3.1 Competenze professionali (dato aggregato)**

Livello di istruzione  
Esperienza lavorativa  
Età  
Sesso  
Tipologia di rapporto di lavoro  
Tempo dedicato

L'indicatore di rating sulle competenze professionali è la somma dei dati aggregati relativi alle figure di sistema (Amministrazione, Direzione, coordinamento) ed alle figure di docenza (Tutoring, Docenza, Orientamento)

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

**Dati relativi alle relazioni con il territorio**

**B.4 Indicatori sulle relazioni con il territorio**

**B.4.1 Rapporti con enti competenti in**

**materia di lavoro**

= Numero di protocolli formalizzati con utenti competenti in materia di lavoro ed altri enti pubblici

**B.4.2 Radicamento della sede sul territorio**

= Numero di anni di attività specifica svolta con continuità sul territorio in ambito provinciale

**B.4.3 Tasso di formalizzazione degli stage**

= *Numero di convenzioni di stages stipulate rapportato al numero di allievi*

**B.4.4 Accordi con gli altri attori**

= *Numero di progetti effettuati in ATI e ATS nell'ambito dell'offerta formativa e nell'ambito di altri contratti di progettazione e realizzazione di attività formative stipulati con il mondo delle imprese (esclusi subappalti)*

**Dati relativi alle Non Conformità**

**Indicatori di conformità**

**N° Reclami cliente**

**N° Non Conformità interne/ N° corsi erogati ( %)**

***N° fornitori con valutazione 5 (non idonei)***

I dettagli sulle modalità di analisi dei dati e sulla scelta puntuale degli indicatori tenuti sotto controllo, sono riportati nella Procedura Gestionale PG/08/01 "Analisi dei dati".

I risultati delle analisi e delle valutazioni costituiscono dati d'ingresso al Riesame della Direzione

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 9.2 AUDIT INTERNO

Il Sistema Qualità di ABF viene sottoposto ad audit interni al fine di:

- a) accertare che tutte le attività svolte dall'organizzazione ed aventi influenza sulla qualità, rispettino le norme, le Procedure ed il Manuale della Qualità;
- b) accertare che la gestione della dotazione logistica, le relazioni con il territorio e la gestione economico-finanziaria rispettino le norme, le Procedure ed il Manuale della Qualità
- c) misurare l'efficacia del Sistema Qualità nel conseguire gli obiettivi prefissati
- d) verificare la gestione degli indici di efficienza ed efficacia
- e) verificare lo stato di attuazione delle Azioni Correttive/Preventive decise;
- f) fornire all'area verificata l'opportunità di miglioramento.

I risultati delle Visite Ispettive sono esaminati in sede di "Riesame della Direzione".

### **Pianificazione degli audit interni**

RSQ appronta un programma annuale di audit interni in base all'importanza dei processi e delle strutture oggetto della verifica e dei risultati delle precedenti Visite Ispettive.

Nell'attuazione di tale programma RSQ coinvolge tutti gli auditor interni al fine di favorire quanto più è possibile l'integrazione tra le varie strutture territoriali.

Tale programma, che prevede che ogni area venga verificata almeno una volta all'anno è articolato per processi:

- Gestione del Sistema Qualità (documentazione; controllo dei documenti e delle registrazioni)
- Responsabilità da parte della Direzione (Direttore Generale e Responsabili delle strutture territoriali): impegni; attenzione al cliente, politica, obiettivi e pianificazione per la qualità; responsabilità ed autorità nell'organizzazione; comunicazioni interne; riesami della Direzione
- Gestione delle risorse (umane, infrastrutture, ambiente di lavoro) da parte della Direzione Generale ed dei Responsabili delle strutture territoriali
- Progettazione, organizzazione ed erogazione dei servizi erogati dalle strutture territoriali:
  - orientamento
  - formazione
  - integrazione e percorsi personalizzati
  - accompagnamento al lavoro
- Attività di supporto (approvvigionamento, rendicontazione dei corsi, gestione della contabilità e gestione amministrativa del personale ) effettuate o coordinate dalla sede centrale
- Misurazione, analisi e miglioramento (soddisfazione del cliente, processi, prodotti e servizi, non conformità, azioni correttive e preventive analisi dei dati e delle informazioni, miglioramento continuo, attuazione verifiche ispettive interne).

Le aree interne interessate alle verifiche ispettive pianificate sono:

- |  |                        |
|--|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- la attività sotto responsabilità della Direzione Generale</li> <li>- il servizio Qualità ed Accredimento</li> <li>- il servizio Amministrazione</li> <li>- il servizio Personale</li> <li>- la ricerca, progettazione e sviluppo</li> <li>- il servizio per l'accompagnamento al lavoro</li> <li>- i sistemi informatici</li> </ul> | sede centrale          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- le attività sotto responsabilità dei Responsabile</li> <li>- la Segreteria Didattica</li> <li>- i servizi per l'orientamento</li> <li>- i servizi formativi</li> <li>- i servizi per l' integrazione ed i percorsi</li> </ul>   | strutture territoriali |

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

- personalizzati
- i servizi per l'accompagnamento al lavoro



Il programma è comunque concordato con i responsabili delle aree interessate e approvato dalla Direzione (Direttore Generale e Responsabili delle strutture territoriali).

#### **Conduzione degli audit interni**

La Visita Ispettiva si articola sui seguenti punti:

- riunione preliminare
- analisi risoluzione precedenti non conformità
- rilevazione dei riscontri in base alle check list (per processo e/o per area)
- elaborazione dei riscontri
- redazione del rapporto finale
- riunione di chiusura
- distribuzione del rapporto di Audit

I singoli punti relativi allo svolgimento delle Visite Ispettive Interne sono trattati in dettaglio nella Procedura Gestionale PG/06/01.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE

### 9.3.1 Generalità

La responsabilità dell'effettuazione, con cadenza almeno annuale, del Riesame del Sistema Qualità del'organizzazione é della Direzione Generale.

Allo scopo di coinvolgere in maniera diretta i vari settori dell'Azienda, viene costituito un Gruppo per la Qualità.

**I membri del Gruppo per la Qualità sono:**

1. il Direttore Generale
2. i Responsabili delle Strutture territoriali
3. il Responsabile del Sistema Qualità

### 9.3.2 Input al riesame di Direzione

L'obiettivo del Riesame da parte della Direzione é quello di verificare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità in relazione alla Politica per la Qualità ed agli obiettivi fissati.

Nel Riesame della Direzione vengono infatti esaminati i seguenti punti:

- a. stato delle azioni a seguire dai precedenti Riesami
- b. raggiungimento degli obiettivi definiti nella Politica della Qualità
- c. risultati delle eventuali Azioni Correttive/Preventive intraprese
- d. valutazione delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso l'analisi di indicatori (valore degli indici di efficienza ed efficacia, dati di ritorno dagli utenti e dalle aziende, Non Conformità registrate, Azioni Correttive intraprese, ecc.).
- e. esame dei risultati delle Verifiche Ispettive o Interne o effettuate da clienti o da parte terza
- f. evidenziazione delle criticità relative:
  - a. all'organizzazione ed ai processi
  - b. alla conformità dei servizi erogati
  - c. ai cambiamenti statutari e regolamentari
  - d. all'adeguatezza ed efficacia delle azioni intraprese per affrontare e gestire Rischi e le relative opportunità di miglioramento
- g. adeguatezza delle risorse materiali ed umane nell'organizzazione in rapporto alla Politica per la Qualità ed agli obiettivi fissati per quanto riguarda la dotazione logistica, le relazioni con il territorio ed i requisiti economico-finanziari
- h. comprensione e applicazione dei principi metodologici e delle regole del Sistema di Gestione per la Qualità e delle Linee Guida della Regione Lombardia per l'accreditamento
- i. pianificazione delle azioni necessarie per il miglioramento, fissando gli obiettivi da raggiungere
- j. individuazione delle esigenze di formazione del personale e di comunicazione interna
- k. riesame e aggiornamento del Manuale e delle procedure della Qualità.

### 9.3.3 Output del riesame di Direzione

I risultati del Riesame della Direzione sono dettagliati in un resoconto che illustra le decisioni prese e fa riferimento al relativo "Piano di Miglioramento" che definisce in modo preciso gli obiettivi da raggiungere, le azioni da intraprendere nell'ottica del miglioramento continuo, nonché le responsabilità e le tempistiche di attuazione.

Le tappe fondamentali del Riesame della Direzione sono:

- a) - organizzazione e pianificazione.
- b) - preparazione dei lavori.
- c) - riunione del gruppo per la qualità.
- d) - emissione del rapporto finale e del piano di miglioramento.
- e) - sviluppo delle azioni decise.

I singoli punti relativi allo svolgimento del «Riesame» sono trattati in dettaglio nella Procedura Gestionale PG-04-01.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

## 10.0 MIGLIORAMENTO

### 10.1 Generalità

Il "Riesame da parte della Direzione" è la sede in cui la Direzione verifica la coerenza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità in relazione ai traguardi fissati dalla Politica per la Qualità.

Il "Riesame della Direzione" è infatti la sede in cui la Direzione:

- esamina i valori degli indici di valutazione sul Sistema di Gestione per la Qualità, compresi quelli relativi alla dotazione logistica ed alla situazione economico-finanziaria
- esamina i risultati delle Azioni Correttive
- esamina i risultati delle Visite Ispettive Interne (audit)

In base alle risultanze di tale esame ed alle variazioni rispetto ai precedenti "Riesami", la Direzione definisce nuovi obiettivi misurabili e coerenti con la Politica per la Qualità e stabilisce azioni dedicate ad ottenere il miglioramento l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità (Azioni, progetti specifici, gruppi di lavoro, ecc.).

### 10.2 Non Conformità ed Azioni Correttive

Quando si manifestano Non Conformità ( incluse quelle che originano da Reclami ) l'Azienda reagisce attuando azioni per tenerle sotto controllo, correggerle e minimizzarne le conseguenze.

E' valutata la necessità di intraprendere azioni per eliminare le cause, al fine di evitare che le Non Conformità si ripetano.

La valutazione della necessità di intraprendere azione correttiva considera:

- l'analisi della non conformità
- lo studio delle cause
- la tipologia e gravità

Il campo di applicazione delle Azioni Correttive è esteso a tutte le Non Conformità relative a:

- a) servizi erogati.
- b) reclami dei Clienti
- c) controllo dei fornitori
- d) Sistema di Gestione per la Qualità

RSQ e/o i referenti qualità delle strutture territoriali sono responsabili della individuazione, registrazione e gestione delle Non Conformità e della indicazione dei trattamenti e delle Azioni Correttive, verificate e monitorate nelle riunioni collegiali tra gli stessi Responsabili.

- a) ricerca delle cause delle Non Conformità.
- b) identificazione e pianificazione delle necessarie Azioni Correttive
- c) individuazione dell'area responsabile per l'attuazione dell'Azione Correttiva
- d) verifica della attuazione delle Azioni Correttive nei modi e nei tempi stabiliti
- e) verifica dell'efficacia dell'Azione Correttiva
- f) gestione della documentazione relativa alle Azioni Correttive

Le Azioni Correttive sono implementate per rimuovere le o le cause delle Non Conformità.

Le modalità sono specificate nella procedura Gestione delle NC ed AC, PG-07-01.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza della natura delle Non Conformità e delle conseguenti azioni intraprese.

Sono conservate informazioni documentate, a evidenza dell'efficacia delle Azioni Correttive.

	<b>MANUALE DELLA QUALITA'</b>		
	<b>Conforme alla norma UNI EN ISO 9001 - 2015</b>		
	Prima edizione	Revisione 00	Data: 01.09.2017

### **10.3 Miglioramento continuo**

La nostra azienda intende far crescere continuamente la convenienza, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema Qualità.

Sono considerati tutti i risultati delle analisi e delle valutazioni, nonché gli elementi di uscita del Riesame della Direzione, per identificare aree di prestazioni migliorabili e opportunità di miglioramento continuo.

Quando applicabile, utilizziamo strumenti, tecniche e metodologie, per investigare le cause delle Non Conformità, e sostenere il miglioramento continuo.

Il miglioramento passa dagli audit interni alla gestione delle NC ed AC, dalla Soddisfazione Cliente all'analisi dei fornitori, dall'analisi dei dati alla Riunione di Riesame, dal contesto all'analisi dei rischi.

Le procedure di riferimento sono: PG-01, 04, 06, 07, 08, 19, 20.