

# Carta di Qualità dell'Offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



**FORMAZIONE AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE**  
Via della Camilluccia, 112-120 – 00135 Roma

Pagina 1 di 15

## **ENDO FAP LAZIO** **Ente don Orione**

Emesso da:  
Responsabile Gestione Qualità

---

Approvato da:  
Direttore Centro

---

- COPIA CONTROLLATA
- COPIA NON CONTROLLATA

## CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 2 di 15

### STATO DI REVISIONE

REVISIONE		Emesso da RGQ	Verificato da RGQ	Approvato da Direttore Centro	DESCRIZIONE AGGIORNAMENTI
NUMERO	DATA				
0	2008				Prima edizione
1	2011				Revisione Documento
2	2015				Aggiornamento organigramma
3					
4					
5					

# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 3 di 15

## INDICE

1.0 Livello Strategico .....	4
1.1 Mission.....	4
2.0 Livello Organizzativo .....	5
2.1 Aree di attività .....	5
2.2 Risorse professionali .....	7
2.3 Risorse logistico strumentali .....	7
3.0 Livello Operativo .....	8
4.0 Livello Preventivo .....	10
4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari.....	10
5.0 Condizioni di trasparenza .....	10
5.1. Modalità di diffusione al pubblico .....	11
5.2 Validazione da parte della direzione.....	11
5.3 Modalita' di revisione periodica .....	11
6.0 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi .....	11
6.1 Responsabile del processo di direzione .....	13
6.2 Responsabile dei processi economico-amministrativi .....	13
6.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni .....	13
6.4 Responsabile del processo di progettazione .....	13
6.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi.....	14
7.0 Obbligo formativo/Obbligo di istruzione .....	14
8.0 Utenze speciali .....	15

# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 4 di 15

## 1.0 Livello Strategico

La finalità della presente Carta della Qualità è quella di esplicitare ai propri beneficiari e Committenti gli impegni che l'ENDO-FAP Lazio si assume nei loro confronti per garantire la qualità e la trasparenza dei servizi formativi in termini strategici, organizzativi e preventivi.

### 1.1 Mission

L'ENDO-FAP Lazio gestisce il Centro di Formazione Professionale traendo ispirazione nelle opere di San Luigi Orione, prestando un servizio educativo e formativo alle persone per aiutarle a sviluppare integralmente la propria personalità mediante l'istruzione, la formazione e l'aggiornamento professionale. Opera da molti decenni realizzando, precipuamente, attività di formazione iniziale fondando il proprio intervento didattico-educativo sui valori del rispetto della persona e della convivenza civile.

Il Centro educa secondo il progetto di San Luigi Orione, riattualizzato con intelligenza e significatività allo scopo di affrontare le dinamiche di una società ultra-complessa. Tale specifica visione educativa colloca il giovane al centro dell'azione formativa in tutti i suoi aspetti: cognitivi, affettivi, relazionali, etici e spirituali. L'obiettivo è quello di educare la persona nella sua globalità, affinché possa serenamente compiere la sua crescita personale, fondata sui valori di uguaglianza, solidarietà e libertà ed inserirsi nella società civile consapevole dei propri doveri e dei propri diritti.

Le fonti di ispirazione del progetto educativo e della carta dei servizi sono la tradizione culturale ed educativa del Centro di Formazione Professionale che da oltre cinquanta anni attua le proprie attività realizzando quanto disposto nella Costituzione italiana, con particolare riferimento agli articoli 3, 30, 33 e 34 del dettato costituzionale. L'attività fino ad ora svolta, testimonia come l'ENDO-FAP Lazio rappresenti un concreto punto di riferimento per tutti quei giovani interessati ad intraprendere percorsi di formazione che risiedono nell'area Nord di Roma e nel suo hinterland.

L'impegno dei formatori verso i discenti persegue l'educazione alla responsabilità, recuperando nei giovani la capacità di risolvere problemi a partire dalla fiducia in loro stessi, nel rispetto delle differenze e dell'identità di ciascuno. Tutto il personale del Centro opera nella duplice direzione del conseguimento del successo formativo e della promozione del pieno sviluppo della "persona", con una particolare attenzione al sostegno delle varie forme di diversità o di svantaggio sociale e culturale. L'Istituzione Formativa dell'ENDO-FAP Lazio, attraverso le sue attività didattiche, garantisce l'acquisizione dei

# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 5 di 15

saperi e dei linguaggi culturali di base; delle competenze tecnico-professionali specifiche e delle competenze chiave di cittadinanza. L'azione formativa, partendo dai bisogni formativi degli utenti, si sforza di promuovere lo sviluppo di tutte le risorse personali per una piena realizzazione del proprio sé educando, nel contempo, alla convivenza e alla valorizzazione delle diverse identità e delle diverse radici culturali.

I principi che guidano l'azione formativa sono:

- centralità della persona;
- personalizzazione e individualizzazione dei percorsi (declinazione e finalizzazione dei contenuti disciplinari);
- adozione di nuove metodologie didattiche;
- sostenere l'apprendimento permanente facilitando la partecipazione e l'iniziativa dei propri utenti.

## 2.0 Livello Organizzativo

### 2.1 Aree di attività

La Sede formativa è luogo di apprendimento e comunità educativa organizzata in modo da favorire la partecipazione e l'iniziativa degli allievi e dei loro genitori. La Sede formativa è, nel contempo, Centro di servizi che offre: orientamento; formazione professionale iniziale, superiore e continua.

L'ENDO-FAP Lazio mette a disposizione dell'utenza e del territorio un servizio di Orientamento dove, grazie al supporto di esperti, è possibile trovare un sostegno individualizzato per operare scelte formative maggiormente consapevoli. Il servizio offre interventi di carattere informativo e consulenziale, nonché la possibilità di reperire materiale informativo rispetto alle opportunità di formazione nella regione e sull'intero territorio nazionale.

## CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 6 di 15

Il quadro sinottico sottostante, evidenzia il campo di applicazione relativo ai servizi offerti dal L'ENDO-FAP Lazio:

SERVIZI	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
<b>FORMATIVI</b>	<b>Diritto-dovere di istruzione e formazione (DDIF)</b> <i>(attività convenzionata)</i>	Percorsi triennali di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP) per giovani dai 14 ai 18 anni, con rilascio di Qualifica Professionale al termine del triennio, previo esame. (Titolo valido per l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e del diritto dovere di istruzione e formazione).  Corsi biennali per giovani dai 16 ai 18 anni con rilascio di Qualifica professionale al termine del biennio, previo esame.
	<b>Formazione superiore</b> <i>(attività convenzionata)</i>	Corsi di formazione superiore per utenti in possesso di diploma di stato e/o di laurea e percorsi IFTS
	<b>Formazione continua per adulti e/o occupati</b> <i>(attività convenzionata)</i>	Attività di formazione continua convenzionata rivolta a privati ed aziende
<b>ORIENTATIVI</b>	<b>Orientamento</b>	Attività di carattere informativo e consulenziale volte a fornire un sostegno alla persona per un idoneo inserimento in contesti formativi o lavorativi.
<b>INSERIMENTO LAVORATIVO</b>	Azioni di Accompagnamento e di supporto per l'inserimento nel mondo del lavoro	

# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 7 di 15

La qualità dell'organizzazione della Sede formativa fa riferimento anche all'applicazione del sistema regionale di Accredimento che richiede il rispetto di requisiti specifici di efficienza ed efficacia. L'adozione delle norme internazionali di certificazione e di approcci ispirati alla qualità all'interno dell'accREDITamento, consentono di rafforzare l'attenzione alle esigenze dei fruitori dei servizi.

## 2.2 Risorse professionali

Data la complessità della funzione formativa ed educativa, nell'équipe di formazione sono presenti tutte le figure professionali previste dal sistema, nonché una pluralità di funzioni che coprono le esigenze di una sede formativa polifunzionale.

L'équipe dei formatori congiuntamente alle altre figure professionali che si interessano alle attività di orientamento, di stage e di accompagnamento sono in grado di indirizzare gli allievi verso scelte consapevoli e di stabilire relazioni formative ed educative, al fine di fornire loro competenze inerenti specifiche qualifiche professionali e di coordinare e governare i processi fondamentali previsti nell'organizzazione della Sede, favorire i rapporti con gli attori del contesto territoriale.

A ciascuno si richiede, oltre che una preparazione sulle competenze specifiche, una capacità di tipo pedagogico, didattica e gestionale adeguata capace di motivare l'utenza sia allo studio che alle scelte, di gestire gruppi e processi di valutazione/validazione degli apprendimenti. Queste competenze sono oggetto di costanti aggiornamenti, atti a rafforzare e potenziare tali capacità/abilità attraverso la partecipazione ad attività di formazione permanente, sia formale che non-formale. Inoltre, il processo di erogazione del servizio vede la partecipazione anche di collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento. Le prestazioni di tutti i docenti sono costantemente monitorate.

## 2.3 Risorse logistico strumentali

L'ENDO-FAP Lazio mette a disposizione i propri spazi immersi in un'ampia zona verde. La struttura comprende n. 13 laboratori attrezzati tecnologicamente e mantenuti efficienti da attività di manutenzione e controllo; n. 21 aule didattiche, tra cui aule informatiche adeguatamente aggiornate e una palestra attrezzata. Sala insegnanti e sala coordinamento didattico, ufficio colloquio di orientamento, segreteria.

# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 8 di 15

## 3.0 Livello Operativo

L'ENDO-FAP Lazio perseguendo l'ottica del miglioramento continuo dei suoi servizi pianifica, attua e controlla tutte le attività dei processi.

Specifici indicatori consentono di capire il raggiungimento o meno degli obiettivi. Tra questi il sistema di misurazione del gradimento e dell'efficacia della formazione, rappresenta uno strumento di essenziale importanza. Così come la gestione dei reclami e delle non conformità, sono fondamentali per il miglioramento tutta l'attività.

Successivamente sono evidenziati i parametri di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi formativi offerti; ovvero:

### → fattori di qualità

elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;

### → indicatori di qualità

criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati;

### → standard di qualità

corrispondono all'obiettivo di qualità che la Società si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore;

### → strumenti di verifica

modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

Il quadro sinottico che segue, evidenzia il modello adottato di rilevazione e verifica dell'erogazione dei servizi nell'ottica del miglioramento continuo.



## CARTA di QUALITÀ dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 9 di 15

### Fattori di Qualità e loro Indicatori

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ	STRUMENTI DI VERIFICA
Tasso di frequenza dei percorsi	% di frequenza percorsi	75%	Registro presenze
Tasso di abbandono dei percorsi per singolo allievo	% di presenza singolo allievo e assenza continuativa alle attività didattiche	% assenza: > 25%	Registro presenze
Realizzazione dei progetti e rilevamento fabbisogno formativo	Numero di progetti presentati al committente/approvazione	progetti presentati/approvati non < al 60%	Piano formativo
Efficacia della formazione	% media valutazione finale Esame di Qualifica allievi	non < al 67/100	Verbale Esami di Qualifica finali
Customer Satisfaction utenti	Media valutazione espressa sui seguenti indicatori: ✓ efficacia del metodologie didattiche; ✓ preparazione professionale dei docenti e dei tutor; ✓ la capacità organizzativa del CFP di rispondere alle aspettative dell'utente; ✓ efficacia attività di stage	Media pari ad "abbastanza" per un valore non < al 60% della popolazione scolastica	Questionario soddisfazione utente
Capacità di risposta ai reclami	Numero di giorno intercorsi dal reclamo/gestione del reclamo	Risoluzione entro 15 gg dalla richiesta	Registro reclami
Efficacia gestione dei reclami	% reclami gestiti con la piena soddisfazione del richiedente	non < al 70%	Registro reclami/azioni correttive

# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 10 di 15

## 4.0 Livello Preventivo

### 4.1 Dispositivi di garanzia e tutela di committenti e beneficiari

L'ENDO-FAP Lazio, si impegna ad esaminare con puntualità ed attenzione ogni segnalazione di reclamo ricevuto attraverso la verifica dell'oggetto delle indicazioni pervenute e la tempestiva risposta alle stesse in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità attraverso i seguenti canali:

Telefono	06. 35420803 06. 35420872
Fax	06. 35348370
Posta	ENDO-FAP Lazio via della Camilluccia , 112-120 – Roma – 00135
Posta elettronica	<i>info@endofap.lazio.it</i>

## 5.0 Condizioni di trasparenza

La diffusione della Carta della Qualità dell'ENDO FAP Lazio viene regolamentata come segue:

- pubblicizzazione preventiva all'accesso al servizio, in tutti i moduli di iscrizione alle attività formative verranno esplicitate le indicazioni ove reperire la Carta della Qualità;
- affissione nei locali della struttura accreditata e nel sito Internet di ENDO FAP Lazio;
- consegnata di copia ad ogni allievo/a iscritto/a ai corsi su loro richiesta;
- inviata, insieme alla documentazione relativa alla procedura di accreditamento, al Servizio di Formazione Professionale della Regione Lazio e a tutti gli altri soggetti che ne formulino richiesta, per garantire la sua conoscenza anche da parte dei committenti principali;

# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 11 di 15

- consegnata ad ogni revisione al personale docente e non docente in allegato alla relativa manualistica in distribuzione controllata.

## 5.1. Modalità di diffusione al pubblico

L'ENDO-FAP Lazio si propone di diffondere all'utenza gli impegni per la qualità assunti, nonché i diritti ad esso garantiti relativamente al servizio fornito attraverso:

- a. Affissione all'albo dell'Istituzione Formativa ENDO-FAP Lazio
- b. Affissione nelle aule e nei laboratori dell'Istituzione Formativa ENDO-FAP Lazio
- c. Pubblicazione sul sito internet dell'ENDO-FAP Lazio

## 5.2 Validazione da parte della direzione

Tale condizione di trasparenza è validata da parte dei seguenti soggetti:

- Responsabile di gestione della Qualità per tutte le macrotipologie
- Rappresentate legale per tutte le macrotipologie.

## 5.3 Modalità di revisione periodica

La revisione della Carta della Qualità di ENDO-FAP Lazio avviene con cadenza perlomeno biennale sotto la responsabilità della Direzione e del Responsabile della Qualità.

## 6.0 Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi

Di seguito, estratto dal manuale della qualità, si riporta l'Organigramma funzionale con i processi principali e la loro interazione reciproca:

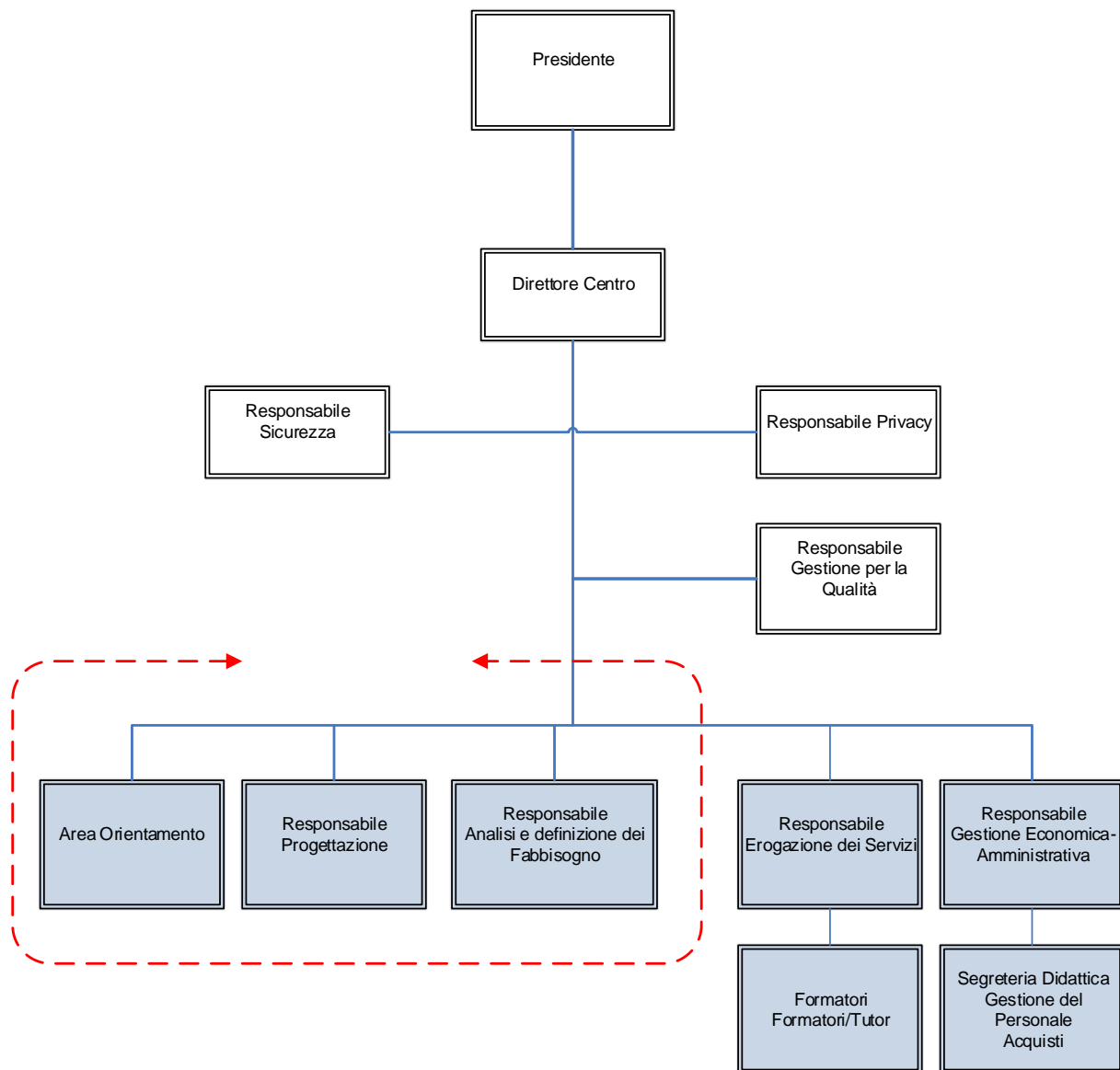
# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 12 di 15

## ORGANIGRAMMA FUNZIONALE ENDO-FAP Lazio



# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 13 di 15

## 6.1 Responsabile del processo di direzione

Il Responsabile del processo di direzione è deputato alle seguenti attività:

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane

## 6.2 Responsabile dei processi economico-amministrativi

Il Responsabile dei processi economico-amministrativi è deputato alle seguenti attività:

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

## 6.3 Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Il Responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni è deputato alle seguenti attività:

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali

diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese

- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

## 6.4 Responsabile del processo di progettazione

Il Responsabile del processo di progettazione è deputato alle seguenti attività:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione

## CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 14 di 15

e dell'orientamento

### 6.5 Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Il Responsabile del processo di erogazione dei servizi è deputato alle seguenti attività:

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

### 7.0 Obbligo formativo/Obbligo di istruzione

L'ENDO-FAP Lazio garantisce agli utenti in l'obbligo formativo/obbligo di istruzione:

- la possibilità di effettuare **passaggi** tra il sistema della formazione e il sistema di istruzione così come definito dalla legge per i percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP), attraverso specifiche azioni di orientamento e accompagnamento durante e al termine del percorso formativo. Tali passaggi, assicurano il riconoscimento dei crediti e la certificazione delle competenze;
- attività di **orientamento** informativo e consulenziale finalizzate ad un aiuto nell'ambito sia della scelta che della buona riuscita del percorso formativo e di assistenza e sostegno alla persona nella fase dell'inserimento lavorativo.
- il **coinvolgimento partecipe delle famiglie** allo scopo di realizzare concretamente un patto di corresponsabilità educativa. Oltre agli incontri in itinere di ascolto e di condivisione di strategie educative e di preparazione allo stage formativo, sono pianificati **tre incontri annui con le famiglie** degli allievi, in particolare: ad inizio anno formativo per favorire la conoscenza del Cfp e dell'offerta formativa e per la stipula del patto formativo, al termine del 1° e 2° quadrimestre per la consegna delle pagelle e il colloquio con i formatori. Inoltre, contatti telefonici, colloqui particolari e comunicazioni scritte inerenti il rendimento e la partecipazione scolastica degli allievi;

# CARTA di QUALITA' dell'offerta Formativa

Ed.1 - Rev. 2  
del 19/01/2015



Pagina 15 di 15

- la realizzazione di un periodo di **stage orientativo** per le prime classi dei percorsi di leFP e un periodo di **stage formativo** per le seconde e terze classi, presso aziende del settore, previa convenzione con l'azienda ospitante;
- **la collegialità** nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche attraverso il coinvolgimento dei docenti (Collegio dei Formatori presieduto dal direttore dell'istituzione formativa). Il Collegio dei Formatori si relaziona con gli organi collegiali delle istituzioni scolastiche partner nella fase di progettazione (coprogettazione) dei percorsi triennali di istruzione e formazione (leFP);

## 8.0 UtENZE speciali

L'ENDO-FAP Lazio per le utenze speciali attua sistematici contatti con i Servizi Sociali ed altri soggetti istituzionali significativi al fine di individuare e condividere interventi, anche collaterali ai percorsi formativi, volti a favorire attività di sostegno all'apprendimento e alla gestione delle attività formative. L'ENDO-FAP Lazio anche attraverso tali azioni assicura un sereno processo di integrazione, assistenza e sostegno a tutti i soggetti svantaggiati allo scopo di garantire l'inclusione sociale, l'integrazione e la gestione delle attività formative ad loro riferite.