

# Manuale Qualità

del

# Centro professionale sociosanitario Locarno

Edizione 1.4 del 08.06.2021

Il presente manuale è di proprietà del CPS Locarno. La riproduzione integrale o parziale come pure la trasmissione a terzi, senza preventiva autorizzazione del CPS Locarno, sono vietate.

<b>1</b>	<b>Il centro professionale sociosanitario Locarno (CPS)</b> .....	<b>3</b>
1.1	Mandato istituzionale.....	3
1.2	Organizzazione del CPS .....	3
1.2.1	Le attività dei servizi CPS Locarno.....	4
	Le principali attività dei servizi informativi RSOI sono:.....	5
<b>2.</b>	<b>Sistema Gestione Qualità CPS Locarno</b> .....	<b>6</b>
2.1	Modello .....	6
2.2	Aree di Competenza [AC].....	6
2.2.1	AC 1 – Direzione [Leadership] .....	6
2.2.2	AC 2 – Formazione.....	7
2.2.3	AC 3 – Sviluppo & Innovazione.....	7
2.2.4	AC 4 – Sostegno & Sicurezza e salute .....	7
2.2.5	AC 5 – Miglioramento .....	8
<b>3.</b>	<b>Gestione della Qualità</b> .....	<b>9</b>
3.1	Architettura del sistema.....	9
3.2	Campo d'applicazione .....	9
3.3	Esclusioni .....	9
3.4	Il SGQ CPS Locarno quale elemento del Sistema Integrato della Qualità SGI .....	11
<b>4.</b>	<b>Impegno</b> .....	<b>12</b>

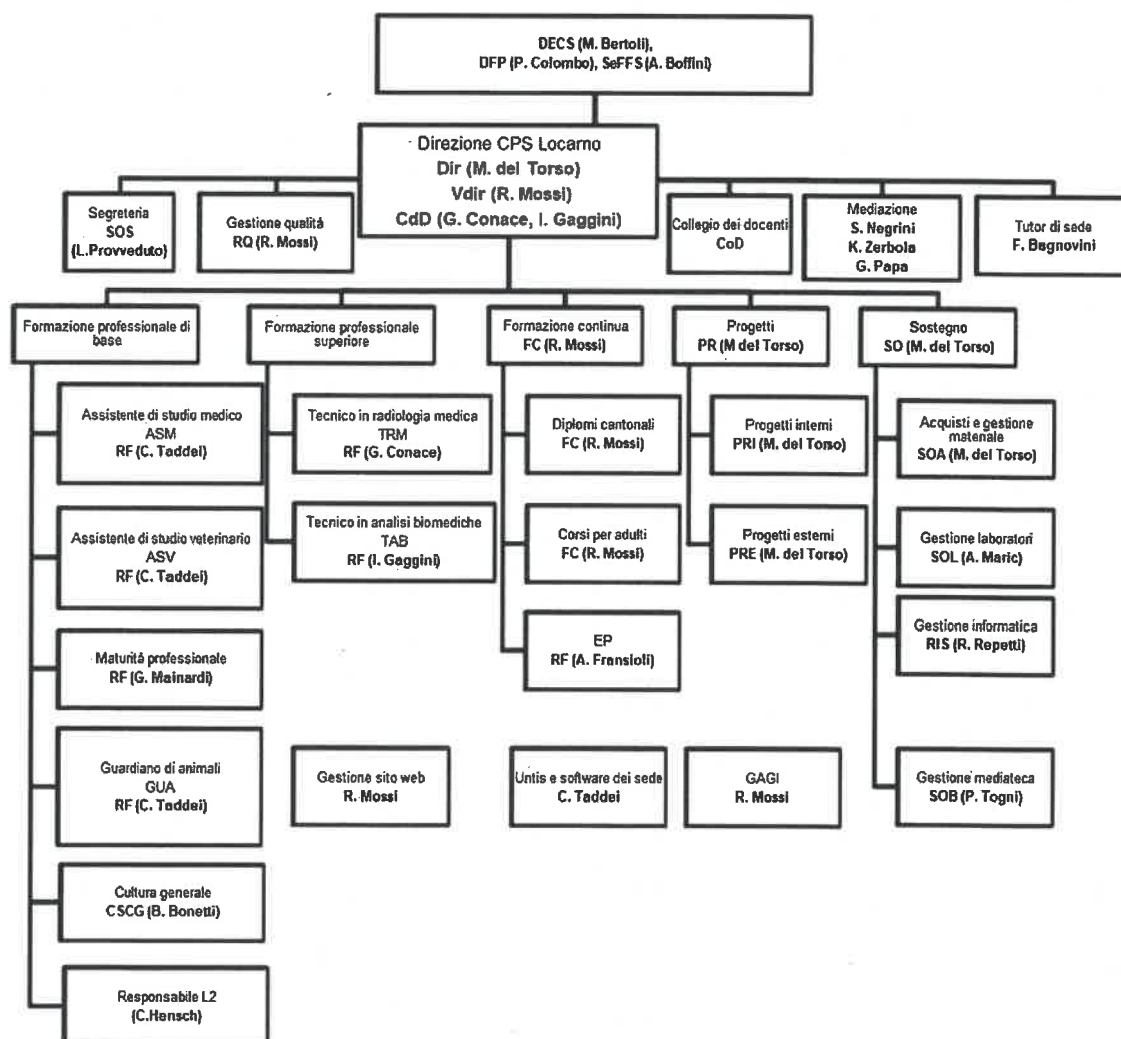
# 1 Il centro professionale sociosanitario Locarno (CPS)

## 1.1 Mandato istituzionale

Il CPS Locarno fornisce le nozioni necessarie alla formazione professionale di base, alla maturità professionale, alla formazione professionale superiore e alla formazione continua sia nell'ambito della cultura generale che nell'ambito delle conoscenze professionali. Il CPS Locarno collabora con le OML e con le istituzioni e si impegna nell'ambito dello sviluppo e dell'innovazione.

## 1.2 Organizzazione del CPS

La struttura operativa del CPS è rappresentata nel seguente diagramma:



Per assicurare la corretta gestione di tutte le attività legate alla formazione professionale e alla gestione dell'istituto, il CPS Locarno è strutturato nel seguente modo:

**Direzione:**

- **Dir:** Direttore
- **Vdir:** Vicedirettore
- **Cdd:** Consiglio di direzione

**Formazione professionale:**

- **RF:** Responsabile di formazione

**Formazione continua:**

- **FC:** Responsabile di sede
- **PR:** Responsabile progetti interni ed esterni (**PRI, PRE**)

**Servizi informatici:**

- **RIS:** Gestore dei sistemi informatici
- **RWeb:** Responsabile del sito web

**Sostegno:**

- **RSOA:** Responsabile acquisto materiale
- **RSOL:** Gestione laboratori
- **RSOF:** Gestione infermeria
- **RSOB:** Mediateca

**Sistema Qualità (SQ):**

- **RQ:** Responsabile qualità

**- Sicurezza e salute (SSL):**

- **RSS:** Responsabile sicurezza

**Segretariato, portineria, stamperia**

- **SOS** Segreteria

**Collegio dei docenti**

- **CoD** Collegio dei docenti

**Servizio di mediazione**

- **M** Mediatore

## 1.2.1 Le attività dei servizi CPS Locarno

Le principali attività della **Direzione** sono:

- Gestione operativa del CPS Locarno
- Comunicazione (DFP, DECS, media, utenti, OML, etc.)
- Gestione dei collaboratori
- Gestione dei docenti

Le principali attività dei servizi della formazione **RF** sono:

- assicurare l'applicazione dei piani quadro e dei piani di formazione delle rispettive professioni nell'ambito della formazione professionale;
- mantenere e sviluppare relazioni con le OML (padronali e sindacali);

Le principali attività dei servizi della formazione continua **FC, PR** sono:

- raccogliere le proposte di formazione continua e trasmetterle al vaglio del Cdd
- raccogliere le iscrizioni ai corsi di formazione continua e vagliarne l'accettabilità
- definire il profilo dei relatori e occuparsi di assumerli
- organizzare i corsi, la documentazione e eseguire i sondaggi di gradimento
- coordinare le attività di formazione continua con lo IUFFP
- gestire e coordinare i progetti interni alla sede ed esterni ad essa

Le principali attività dei servizi informativi **RSOI** sono:

- la creazione e la manutenzione del sito web;
- la gestione e la manutenzione dei servizi informatici della sede;
- la coordinazione e l'amministrazione di processi di lavoro interni alla sede;

Le principali attività dei servizi **M** sono:

- offre consulenza in vari ambiti, conosce e sa interagire con le reti di sostegno interne ed esterne all'istituto scolastico il sostegno ad allievi con difficoltà e in situazioni particolari;
- si occupa di ascoltare attentamente coloro che si trovano in difficoltà per aiutarli ad individuare una soluzione al loro problema

Le principali attività dei servizi di supporto sono:

- Cdd:**
- vaglia le proposte indirizzate alla direzione
  - consiglia la direzione nelle questioni di gestione e amministrazione
  - si esprime sulle questioni amministrative e gestionali
  - stesura del rapporto di attività

- SSL:**
- gestione degli aspetti legati alla sicurezza e salute sul posto di lavoro
  - altre attività specifiche (secondo mansionario)

- Segretariato:**
- svolgimento delle attività amministrative della scuola
  - accoglienza e servizio telefonico

- SOB:**
- gestione della mediateca

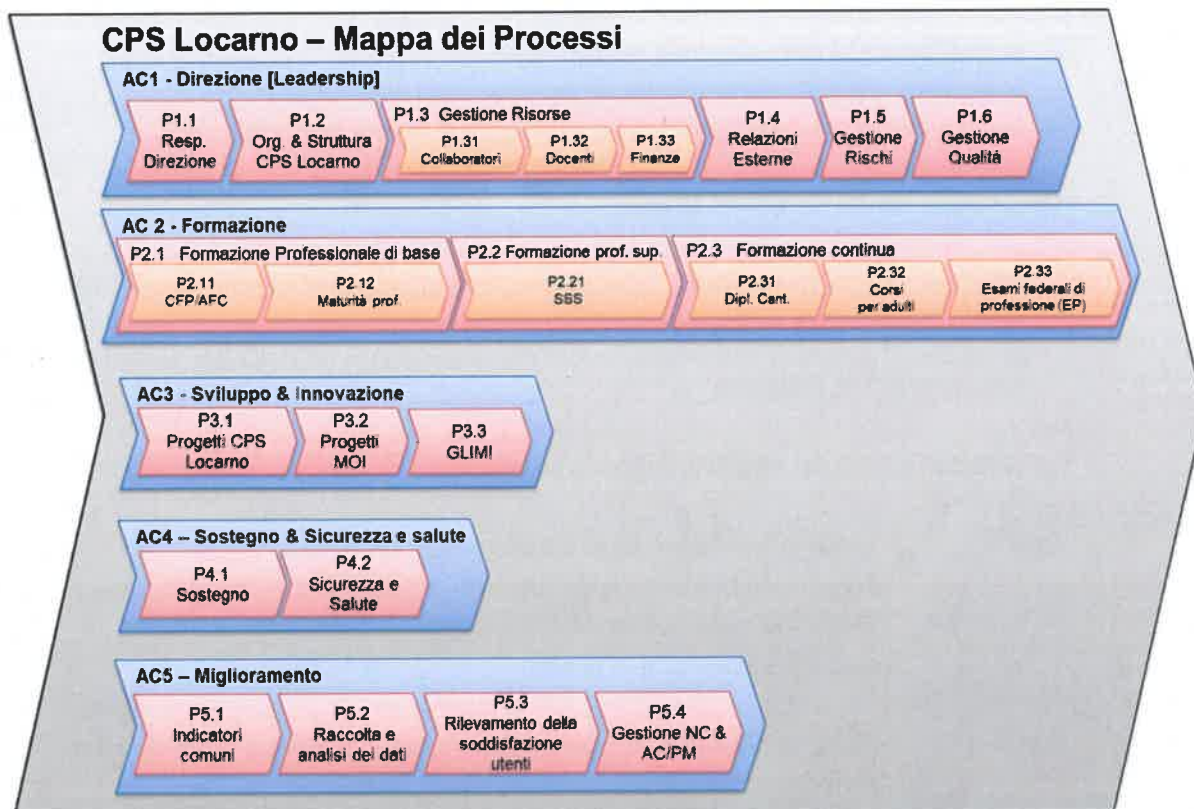
## 2. Sistema Gestione Qualità CPS Locarno

### 2.1 Modello

Il centro professionale sociosanitario Locarno ha deciso di implementare un Sistema di Gestione della Qualità basato sul modello **EN ISO 9001:2015**.

Le attività svolte dal CPS Locarno sono state suddivise in “**Aree di Competenza [AC]**” all’interno delle quali sono descritti i processi operativi.

La mappa dei processi CPS Locarno è così rappresentata:



## 2.2 Aree di Competenza [AC]

### 2.2.1 AC 1 – Direzione [Leadership]

I processi relativi all’area di competenza AC 1 sono così rappresentati:

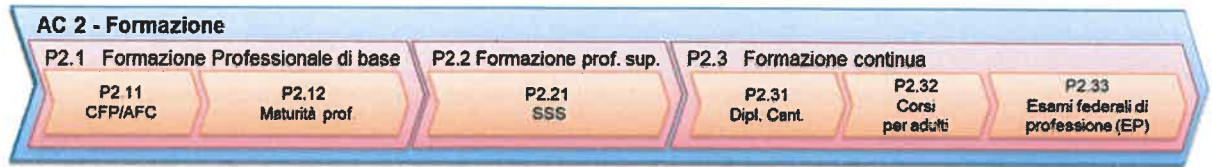
La Direzione del CPS Locarno, composta dal Direttore [Dir.] e dal Vicedirettore [Vdir], è responsabile per la gestione operativa di tutta la scuola.

La gestione operativa avviene tramite l’interazione della Direzione con il Consiglio di direzione (Cdd) e con il Collegio dei docenti (CoD), e della Direzione con la Divisione della formazione professionale (DFP) e con il Dipartimento (DECS) secondo il modello seguente:



## 2.2.2 AC 2 – Formazione

I processi relativi all'area di competenza AC 2 sono così rappresentati:



La **Formazione** rappresenta l'ambito d'attività principale del CPS Locarno.

La formazione professionale si occupa dei percorsi formativi di livello secondario II e terziario definiti nel modello "Formazione professionale svizzera" elaborato dalla SEFRI.

La formazione professionale di base viene sviluppata nelle forme dell'apprendistato duale (scuola-lavoro) e nella scuola a tempo pieno. I curricula formativi portano all'ottenimento dell'Attestato Federale di capacità (AFC), rispettivamente del Certificato di Formazione Pratica (CFP). I corsi di maturità professionale permettono l'accesso alle Scuole Universitarie Professionali (SUP).

L'AFC rappresenta la chiave d'accesso alle Scuole Specializzate Superiori (SSS) e alle formazioni post diploma che preparano agli esami federali professionali (EP, EPS).

La formazione continua si occupa da un lato di persone adulte attive nel mondo del lavoro, che non hanno una formazione di base riconosciuta (Art. 33) e che intendono acquisirla, dall'altro, di persone che intendono conseguire un diploma cantonale o una formazione post diploma o dei corsi di aggiornamento. Tramite una adeguata analisi delle conoscenze dei candidati, da parte dei servizi competenti, vengono definiti dei percorsi formativi che permetteranno ai candidati di presentarsi agli esami per l'ottenimento dell'AFC.

I corsi di formazione continua sono rivolti ad un pubblico adulto e rientrano anche nell'ambito dell'aggiornamento e formazione continua delle ordinanze federali.

## 2.2.3 AC 3 – Sviluppo & Innovazione

I processi relativi all'area di competenza AC 3 sono così rappresentati:



Il CPS Locarno, oltre a sviluppare le prestazioni di formazione di base come descritto nell' AC-2, è confrontato anche con esigenze o richieste particolari, per le quali è necessario prevedere una procedura particolare, che permetta la determinazione, il raggiungimento e il controllo degli obiettivi prefissati.

Questa attività progettuale presuppone una specifica autorizzazione del Cdd e l'assegnazione di un incarico puntuale.

## 2.2.4 AC 4 – Sostegno & Sicurezza e salute

I processi relativi all'area di competenza AC 3 sono così rappresentati:

## AC4 – Sostegno & Sicurezza e salute

P4.1  
Sostegno

P4.2  
Sicurezza e  
Salute

Il buon funzionamento della Scuola esige la gestione di tutta una serie di attività che creano le condizioni affinché le attività di formazione possano essere svolte nelle migliori condizioni. Questo servizio rispetta i seguenti criteri:

- Trasparenza; informazione a tutti gli utenti interessati
- Efficacia ed efficienza nelle varie attività
- Razionalizzazione delle risorse finanziarie; limitazione degli sprechi
- Flessibilità; e capacità nell'affrontare le situazioni impreviste.

### 2.2.5 AC 5 – Miglioramento

I processi relativi all'area di competenza AC 3 sono così rappresentati:

## AC5 – Miglioramento

P5.1  
Indicatori  
comuni

P5.2  
Raccolta e  
analisi dei dati

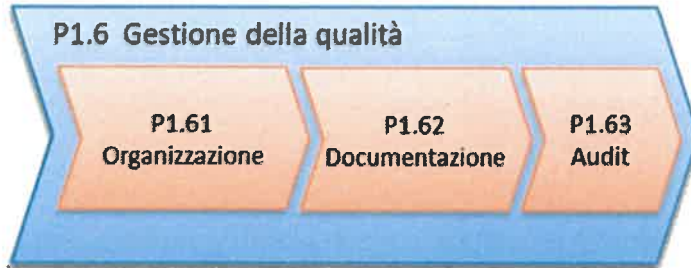
P5.3  
Rilevamento della  
soddisfazione  
utenti

P5.4  
Gestione NC &  
AC/PM

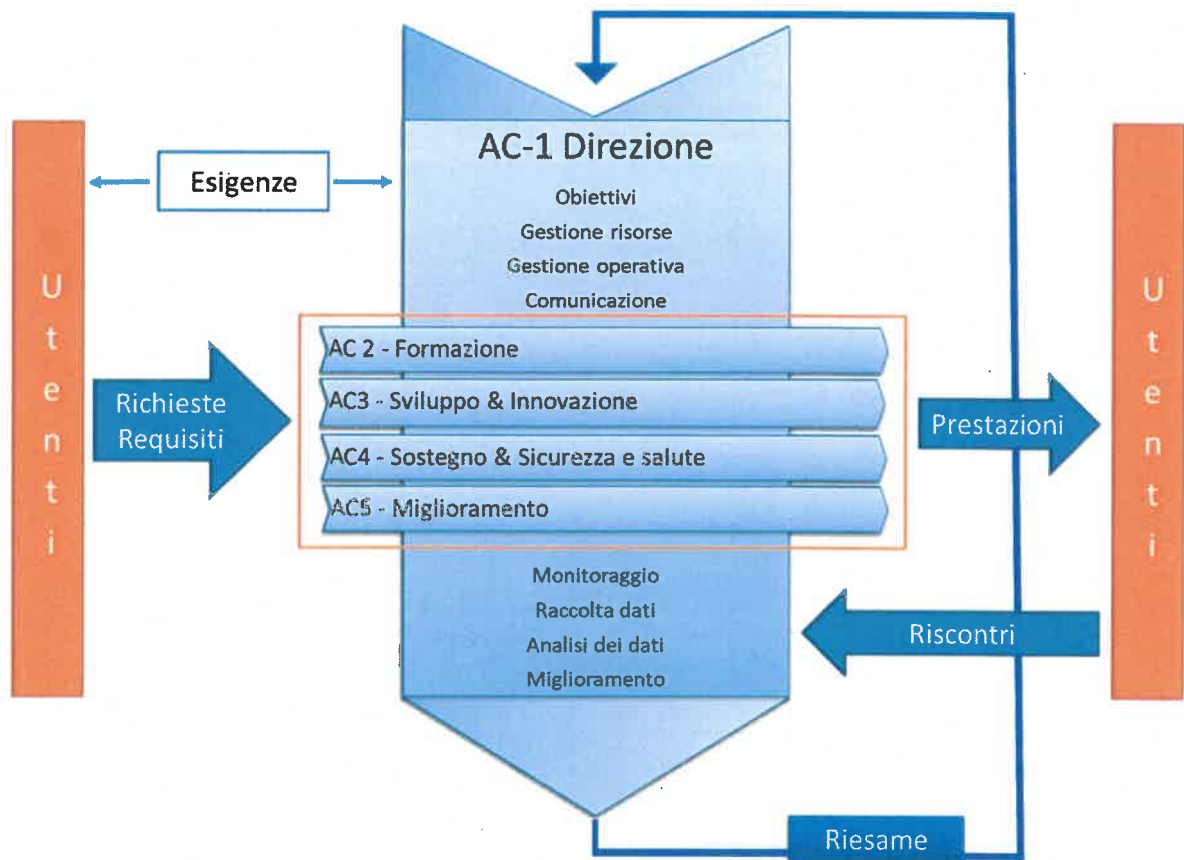


### 3. Gestione della Qualità

I processi che definiscono la “Gestione della Qualità del CPS Locarno, sono così rappresentati:



#### 3.1 Architettura del sistema



#### 3.2 Campo d'applicazione

Il campo di applicazione riguarda la promozione, lo sviluppo e la coordinazione della formazione professionale di base, superiore e continua; la collaborazione con le organizzazioni del mondo del lavoro; la vigilanza ed il sostegno della formazione professionale in tutte le sue componenti.

#### 3.3 Esclusioni

Dalla gestione della qualità sono esclusi i seguenti pragrafi:

§ 7.1.5: “Risorse per il monitoraggio e la misurazione”, in quanto non vengono utilizzati strumenti di misura nelle attività di monitoraggio e misurazione.

---

§ 8.4.1: “Generalità” e § 8.4.2 “Tipo ed estensione del controllo”, in quanto i processi di approvvigionamento, la gestione dei fornitori e la valutazione delle loro prestazioni compete ai servizi centrali dello Stato

## 3.4 Il SGQ CPS Locarno quale elemento del Sistema Integrato della Qualità SGI

Il CPS Locarno è inserito nel sistema di gestione integrato della Qualità SGI. Secondo questo concetto l'SGI comprende per il tramite della DFP tutti gli istituti ad essa sottoposti e quindi anche il CPS Locarno, costituendo un unico sistema. L'elemento integratore è rappresentato da un sistema di gestione centrale (SGC) nel quale sono inseriti i processi della direzione generale e del miglioramento, mentre i sistemi di gestione delle singole unità coinvolte (direzione e istituti DFP, Centri professionali) assicurano i processi operativi del sistema integrato della DFP. La gestione centrale è assicurata dal Comitato guida, presieduto dal direttore della DFP e nel quale sono rappresentati sia la direzione della DFP sia gli istituti.

Le comunicazioni tra i due sistemi avvengono principalmente attraverso i rispettivi responsabili della qualità (RQ, RQC). I flussi di dati e informazioni tra SGQ della DFP e l'SGI è descritta nella procedura P1-10 "SGI - Schema di comunicazione" del SGI.

Il sistema gestione qualità SGQ del CPS Locarno viene certificato sia come singola unità amministrativa sia come componente del Sistema Gestione Integrato della Qualità SGI.

### SGI- Unità coinvolte

- DFP Breganzona
- CPC Bellinzona
- CPC Chiasso
- CPC Locarno
- CPC Lugano
- SPSE Tenero
- SSSAT Bellinzona
- SSSE Bellinzona
- CPT Bellinzona
- CPT Biasca
- CPT Locarno
- CPT Lugano Trevano
- CPT Lugano Viganello
- CSIA Lugano
- CPT Mendrisio
- CPV Mezzana
- CPS Bellinzona
- CPS Giubiasco Canobbio
- CPS Locarno
- CPS Lugano
- CPS Mendrisio

## 4. Impegno

Il presente manuale rappresenta una sintesi dei processi che compongono il Sistema Gestione Qualità del CPS Locarno.

La Direzione e i collaboratori del CPS Locarno si impegnano a:

- adempiere a tutte le disposizioni di legge, federali e cantonali, che regolamentano la formazione professionale;
- operare coerentemente a quanto definito nella "Politica della Qualità" della CPS Locarno
- rispettare le procedure di qualità definite
- contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati
- contribuire al miglioramento continuo del sistema e alla soddisfazione di tutte le parti interessate del CPS Locarno.

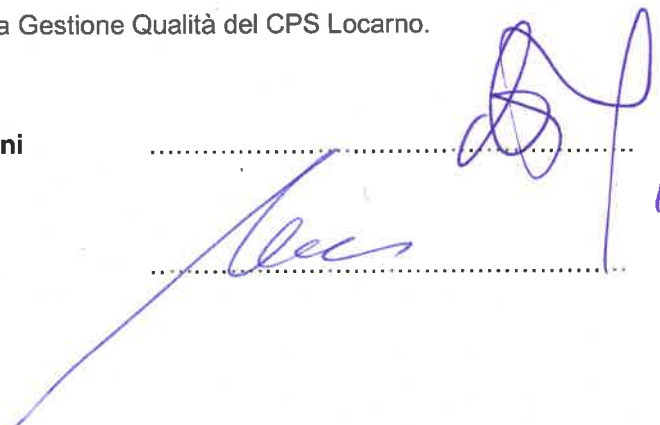
La Direzione e il Responsabile della Qualità CPS Locarno sono responsabili per l'applicazione e il mantenimento del Sistema Gestione Qualità del CPS Locarno.

**Manuela del Torso Merlini**

Direttore

**Roberto Mossi**

Vicedirettore



Two handwritten signatures in blue ink are placed on horizontal dotted lines. The signature on the left is for Roberto Mossi, and the signature on the right is for Manuela del Torso Merlini.