

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO

Sistema Gestione Qualità



# Carta della Qualità dei Servizi 2017-18



ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO

Sistema Gestione Qualità

# Carta della Qualità dei Servizi 2016-17

Revisione: 5  
Data: 16 giugno 2017

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO  
Formazione Professionale e Orientamento  
Via Temistocle Calzecchi Onesti, 5  
00146 Roma  
06 5534031

***“Animiamoci tutti, animiamoci a far molto  
e soprattutto a far tutto bene.”***

San Leonardo Murialdo (1828-1900)

# Sommario

|   |           |
|---|-----------|
| <b>PREMESSA</b> .....   | <b>5</b>  |
| COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....  | 5         |
| <b>1. CHI SIAMO</b> .....   | <b>5</b>  |
| 1.1 SEDE CENTRALE.....  | 5         |
| <b>2 LIVELLO STRATEGICO</b> .....   | <b>7</b>  |
| 2.1 POLITICA PER LA QUALITÀ .....   | 7         |
| 2.2 ORIGINI E MISSION .....   | 8         |
| 2.3 APPARTENENZA .....  | 9         |
| 2.4 MODALITÀ E STRUMENTI ADOTTATI PER LA COMPrensIONE, IL SOSTEGNO E L'ATTUAZIONE DELLA POLITICA DI QUALITÀ .....   | 9         |
| <b>3 LIVELLO ORGANIZZATIVO</b> .....  | <b>9</b>  |
| 3.1 SERVIZI OFFERTI .....   | 9         |
| <i>Obbligo Formativo</i> .....  | 10        |
| <i>Formazione Superiore</i> .....   | 11        |
| <i>Formazione Continua</i> .....  | 11        |
| <i>Formazione Accreditata per Ingegneri e per Architetti</i> .....  | 12        |
| <i>Orientamento</i> .....   | 12        |
| <i>Servizi alle imprese</i> .....   | 12        |
| 3.2 DOTAZIONE DI RISORSE PROFESSIONALI.....   | 12        |
| 3.3 DOTAZIONE DI RISORSE LOGISTICO-STRUMENTALI IDONEE ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....  | 12        |
| 3.4 DIRITTI ED OBBLIGHI DEGLI UTENTI .....  | 13        |
| <b>4 LIVELLO OPERATIVO</b> .....  | <b>13</b> |
| 4.1 FATTORI DI QUALITÀ.....   | 13        |
| 4.2 INDICATORI .....  | 13        |
| 4.3 STANDARD DI QUALITÀ .....   | 13        |
| 4.4 STRUMENTI DI VERIFICA .....   | 13        |
| <i>Tabella 1 - Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica per l'obbligo formativo</i> .....  | 14        |
| <i>Tabella 2 - Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica per la formazione superiore e continua</i> ..  | 14        |
| <i>Tabella 3 - Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica per l'Orientamento</i> .....   | 15        |
| <b>TABELLA 3 –5 LIVELLO PREVENTIVO</b> .....  | <b>15</b> |
| 5.1 NON CONFORMITÀ, RECLAMI E AUDIT.....  | 16        |
| 5.2 SEGNALAZIONI E RICHIESTE .....  | 16        |
| <b>6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA</b> .....  | <b>16</b> |
| 6.1 VALIDAZIONE.....  | 16        |
| 6.2 DIFFUSIONE.....   | 16        |
| 6.3 AGGIORNAMENTO .....   | 16        |
| <b>7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI</b> .....  | <b>17</b> |
| NELLE TABELLE SEGUENTI È CONTENUTA L'INDICAZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI; PER CIASCUNA ATTIVITÀ È INDICATO IL RIFERIMENTO AI DOCUMENTI DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ CHE LA DESCRIVE. .... | 17        |
| 7.1 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL DIRETTORE GENERALE.....  | 17        |
| 7.2 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DELL'AMMINISTRAZIONE .....  | 19        |
| 7.3 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE ANALISI DEI FABBISOGNI .....  | 20        |
| 7.4 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DELLA PROGETTAZIONE .....   | 22        |
| 7.5 ATTIVITÀ PREVISTE PER IL RESPONSABILE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....  | 23        |

## PREMESSA

### Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi si propone di esplicitare e comunicare gli impegni che ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO assume nei confronti dei propri utenti. Essa risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'ente che eroga i propri servizi e gli utenti che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi offerti. Essa pertanto rappresenta lo strumento fondamentale attraverso il quale ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO può instaurare un dialogo concreto con gli utenti.

A tale scopo, questo documento fornisce una descrizione di ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO in termini strategici (politica della qualità), organizzativi (predisposizione ed erogazione dell'offerta), operativi (obiettivi e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e introdurre cambiamenti che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico della soddisfazione degli utenti.

L'adozione della Carta della Qualità dei Servizi si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e professionale dell'ente e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e dell'innovazione, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

## 1. Chi siamo

### 1.1 Sede Centrale

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Denominazione</b>         | ENGIM SAN PAOLO Giuseppini del Murialdo   |
| <b>Legale Rappresentante</b> | p. Antonio Teodoro Lucente  |
| <b>Sede legale</b>           | Via T. C. Onesti, 5 00146 Roma  |
| <b>Telefono</b>              | 06 5534031  |
| <b>Fax</b>                   | 06 55340356   |
| <b>E-mail</b>                | <a href="mailto:seg.presidenza@engimsanpaolo.it">seg.presidenza@engimsanpaolo.it</a>  |
| <b>Web/ Social</b>           | engimsanpaolo.it<br><a href="https://www.facebook.com/engim.sanpaolo.94">https://www.facebook.com/engim.sanpaolo.94</a><br>@EngimSanPaolo |
| <b>Partita IVA /CF</b>       | 97266920582   |

## Altre sedi

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Denominazione</b> | ISTITUTO LEONARDO MURIALDO                                       |
| <b>Indirizzo</b>     | Via Anfiteatro Romano, 30 00041 Albano Laziale RM                |
| <b>Telefono</b>      | 06 9320008   |
| <b>Fax</b>           | 06 9324255   |
| <b>Web</b>           | <a href="http://www.murialdoalbano.it">www.murialdoalbano.it</a> |

## 2 Livello Strategico

### 2.1 Politica per la Qualità

La Direzione, ha formalizzato anche per questo anno la propria Politica per la Qualità, che prevede gli obiettivi sottoscritti.

- 1.MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001:2008 DEL PROPRIO SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ.
- 2.MANTENIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO DELL'ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO COME ENTE DI FORMAZIONE ED ORIENTAMENTO PRESSO LA REGIONE LAZIO.
- 3.MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA.

attraverso:

- *l'analisi della soddisfazione del cliente;*
- *il monitoraggio degli indicatori di efficienza, efficacia e performance;*
- *la promozione delle risorse umane, in particolare di quelle interne;*
- *la qualificazione e l'aggiornamento tecnico e professionale di tutti i collaboratori;*
- *l'erogazione dei servizi allineati agli standard definiti nella Documentazione del SGQ;*
- *la misurazione dell'efficienza ed efficacia dei servizi resi e della soddisfazione della clientela, anche tramite il monitoraggio della qualità degli stessi;*
- *la modernizzazione del sito internet;*
- *efficace soluzione dei problemi e della gestione delle non conformità.*

- 4.GARANTIRE LO SVILUPPO DELLE SEDI ENGIM, FAVORENDO IL RADICAMENTO IN NUOVI AMBITI TERRITORIALI E IN NUOVI SEGMENTI DI MERCATO.
- 5.CONTRIBUIRE ALLA QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE DEI GIOVANI, TRASMETTENDO UNA MENTALITA' POSITIVA ED OPEROSA, IN MODO TALE DA INTEGRARE PROFESSIONALITA' E CONDIZIONE DI VITA, LAVORO PERSONALE E PARTECIPAZIONE ATTIVA AL SISTEMA SOCIALE; INOLTRE OFFRIRE UN SUPPORTO EDUCATIVO E REALIZZARE INIZIATIVE SPECIFICHE PER LE FAMIGLIE DEGLI ALLIEVI IN FASE ADOLESCENZIALE.
6. CONTRIBUIRE ALLO SVILUPPO DEL TERRITORIO ATTRAVERSO LA CRESCITA DELLE PERSONE ED IL MONITORAGGIO DELLE ASPETTATIVE DEL TESSUTO SOCIALE-ECONOMICO, PER MEGLIO CONIUGARE I RUOLI PROFESSIONALI ED I PERCORSI FORMATIVI, OLTRE AD OFFRIRE SERVIZI DI SUPPORTO ALLE ESIGENZE SPECIFICHE.
- 7.SVOLGERE UNA FUNZIONE SOCIALE ATTRAVERSO LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA ED IL SUPPORTO ALLA OCCUPAZIONE.
- 8.PRESIDIARE LO SVILUPPO DI CIASCUNA SEDE OPERATIVA IN ACCORDO CON UNA CORRETTA GESTIONE ECONOMICA.
- 9.UTILIZZARE AL MEGLIO LE RISORSE ECONOMICHE ASSEGNATE NEL RISPETTO DELLE NORME E DELLE PROCEDURE.
10. IMPLEMENTARE AZIONI DI PARTNERSHIP CON REALTA' FORMATIVE E/O DI RICERCA E CON REALTA' PRODUTTIVE NELL'AMBITO TERRITORIALE.

La Direzione dell'ENGIM S. Paolo riconferma le strategie dell'Ente già specificate nel documento che descrive la

*mission* e rinnova il proprio convincimento circa l'importanza di continuare ad uniformare l'operato dell'organizzazione ai seguenti principi:

- garanzia di puntualità, correttezza, competenza e rispetto delle norme e delle regole sulla sicurezza;
- salvaguardia delle persone e delle cose nello svolgimento dei propri servizi;
- soddisfazione delle richieste della clientela, sia interna che esterna, in modo puntuale e professionale;
- erogazione di un servizio "eccellente" per mantenere e rafforzare la posizione di mercato.

La Direzione ha richiesto la completa adesione ed il coinvolgimento di tutto il personale, a tutti i livelli, collaboratori inclusi, alla Politica della Qualità dell'Azienda.

## 2.2 Origini e Mission

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO è un'associazione senza fini di lucro con sede legale in San Paolo, membro dell'ENGIM nazionale, un'emanazione della Pia Società Torinese di San Giuseppe che opera nell'ambito della formazione professionale fin dalla sua fondazione, avvenuta nel 1873 per iniziativa di San Leonardo Murialdo e dei suoi collaboratori. Ispirandosi alla spiritualità e al carisma di San Leonardo Murialdo, l'Associazione mira all'educazione integrale dei giovani mediante la loro preparazione spirituale, culturale e tecnica. I principi e i fondamenti dell'azione educativa sono: la centralità del giovane nel processo formativo, l'educazione integrale della persona in vista della propria piena realizzazione con l'attenzione particolare ai giovani più svantaggiati e maggiormente esposti ai rischi di devianza ed emarginazione, secondo il preciso desiderio del Murialdo: "quanto più un giovane è povero, tanto più è dei nostri".

Essa, inoltre, ha lo scopo di analizzare i bisogni e progettare, promuovere, coordinare, organizzare, realizzare e gestire, sia direttamente che attraverso terzi, tutte le attività, le opere, le iniziative utili e comunque connesse con i fini di formazione professionale, educazione e di promozione umana, anche con azioni mirate e specifiche di orientamento.

L'Associazione, in coerenza con le proprie finalità, opera anche per la realizzazione, in proprio e/o in collaborazione con altre istituzioni, di progetti a favore dei Paesi in via di sviluppo, specialmente con iniziative nel campo dell'orientamento, della formazione professionale, del sostegno e dell'avviamento dei giovani al lavoro, dell'obbligo formativo, della formazione continua e superiore.

L'Associazione persegue le proprie finalità mediante:

- l'istituzione di scuole ed istituti di istruzione tecnica, di centri di orientamento e di formazione professionale, di impianti di produzione artigianale, agricola, industriale e di strutture di avviamento professionale, qualificazione, riqualificazione e aggiornamento tecnico;
- la gestione di convitti, semiconvitti, case per ferie, case di accoglienza per lavoratori;
- l'organizzazione e la gestione di centri culturali, di convegni e seminari di studio;
- il collegamento con istituzioni nazionali e internazionali, interessate alle attività di preparazione tecnica e professionale e a tutte le altre opere ed iniziative di promozione umana, connesse con le finalità istituzionali dell'Associazione, con specifico riguardo alla promozione al lavoro e sul lavoro;
- l'assistenza tecnica, gli interventi socio-assistenziali, e tutte le altre iniziative opportune e idonee per promuovere e facilitare l'inserimento e la qualificazione dei lavoratori nel mercato del lavoro, sulla base di migliori condizioni personali, sociali, economiche e ambientali, in un sistema di formazione continua.
- La progettazione e la gestione di altri interventi a favore dei paesi in via di sviluppo, anche in collaborazione con altri enti e/o istituzioni, specialmente per quanto attiene ad iniziative nel campo dell'istruzione, della formazione professionale e del sostegno all'avviamento al lavoro.

L'Associazione realizza le proprie finalità con i seguenti mezzi finanziari:

- quote associative che sono intrasmissibili;
- contributi liberali di persone fisiche, di enti pubblici e privati;
- elargizioni, donazioni, lasciti;
- erogazione di fondi da parte di organizzazioni, enti, associazioni italiane e straniere;
- ricavati dalle iniziative economiche decise dal Consiglio Direttivo nell'ambito e nel rispetto delle finalità statutarie;

- beni mobili ed immobili strumentali alle attività di istituto;
  - rendite del patrimonio ed i proventi di eventuali smobilizzi dello stesso.
- Tutti i proventi derivanti da attività commerciali o produttive marginali, nonché fondi riserve o avanzi di gestione sono utilizzati esclusivamente per il perseguimento dei fini istituzionali.

## 2.3 Appartenenza

L'Associazione aderisce all' **E.N.Gi.M.** (Ente Nazionale Giuseppini del Murialdo), intendendosi tale adesione condizione essenziale per la continuità dell'Associazione ed espressione di appartenenza carismatica e di riferimento operativo, e ne accetta lo Statuto ed i regolamenti, anche nelle future modifiche e/o integrazioni e partecipa di diritto al Governo Regionale del Lazio dell'E.N.Gi.M.

L'Associazione si riconosce, inoltre, quale diretta emanazione dell'E.N.Gi.M. nazionale e sua espressione operativa, e si obbliga ad accettare le legittime azioni di vigilanza e controllo che sull'Associazione l'E.N.Gi.M. nazionale vorrà esercitare.

L'Associazione partecipa alle attività formative che l'E.N.Gi.M organizza per i soci e il personale dipendente; è in collegamento con le sedi E.N.Gi.M presenti in Sicilia, Piemonte, Veneto, Emilia Romagna, Lombardia e soprattutto con la sede di Roma Engim S. Paolo Giuseppini del Murialdo.

L'Associazione inoltre collabora con l'**Engim Ong**, che è presente con le proprie strutture e azioni formative in Albania, Italia, Romania, Guinea Bissau, Sierra Leone, Argentina, Cile, Brasile, Ecuador, Messico.

Con l'E.N.Gi.M nazionale aderisce alla CONFAP nazionale e alle sue espressioni regionali.

## 2.4 Modalità e strumenti adottati per la comprensione, il sostegno e l'attuazione della politica di qualità

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO ritiene che la Qualità deve rappresentare un valore distintivo da applicare in tutta l'organizzazione, un modo di essere che, incidendo sui comportamenti aziendali, contribuisca al miglioramento continuo della soddisfazione degli utenti.

Il Vertice Aziendale di ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO assicura pertanto che la politica della qualità sia compresa, attuata e sostenuta da tutte le risorse aziendali tramite l'efficace implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Affinché la Politica della qualità sia attuata nell'operatività e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione, vengono effettuati periodicamente audit interni pianificati all'inizio di ciascun anno e un riesame annuale del Sistema di Gestione della Qualità.

## 3 Livello organizzativo

I prodotti e i servizi formativi ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO sono destinati a enti pubblici, aziende e privati e prevedono attività di analisi, progettazione, organizzazione, erogazione, gestione e valutazione dei risultati.

### 3.1 Servizi offerti

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO assicura la realizzazione delle seguenti tipologie di servizi:

## **Obbligo Formativo**

L'obbligo formativo è l'area di intervento che comprende le attività realizzate nel sistema di formazione professionale per coloro che ancora sono soggetti all'obbligo formativo in base alla normativa vigente. Questi interventi si articolano in **corsi triennali** di formazione professionale compresi nel sistema di istruzione e formazione professionale per allievi in obbligo formativo che hanno superato l'obbligo scolastico.

Dall'anno scolastico 2016/2017 è attiva la sperimentazione del "Sistema Duale" attraverso:

1) l'erogazione del Quarto anno scolastico di formazione professionale, che consente il conseguimento del diploma professionale

### ***Diritti dell'utente connessi al passaggio tra i sistemi di istruzione e formazione***

I corsi per l'obbligo formativo/obbligo di istruzione appartengono al sistema nazionale di istruzione e formazione. Pertanto, gli allievi di questi corsi hanno il diritto di trasferirsi ad altri corsi di tale sistema. Tale passaggio può avvenire anche nel corso dell'anno scolastico/formativo, purché sia perfezionato entro il 15 marzo dello stesso anno scolastico. Per l'assegnazione alla nuova classe, l'Istituto di destinazione dovrà tenere conto, insieme ad una valutazione del proprio collegio docenti, dei crediti formativi già maturati dall'allievo. I crediti formativi maturati nei percorsi dell'istruzione o della formazione professionale, non sono soggetti a scadenza e restano acquisiti a vita dall'allievo.

### ***Realizzazione di attività di orientamento***

Nell'ambito dei corsi per l'obbligo formativo/obbligo di istruzione, sono previste attività di orientamento nelle quali l'allievo acquisisce una serie di importanti competenze trasversali utili per: orientarsi alla scelta del percorso formativo e del mestiere da esercitare, compilare il proprio curriculum, sostenere un colloquio di lavoro, conoscere i propri diritti e doveri di lavoratore, conoscere le normative sulla prevenzione e sicurezza.

### ***Incontri con le famiglie degli allievi***

Durante l'anno formativo ciascun docente è disponibile per un'ora alla settimana per incontrare le famiglie degli allievi. Nel corso dell'anno sono inoltre previsti tre incontri, che si tengono il sabato, in cui tutto il personale docente è disponibile per l'intera mattinata per i colloqui con le famiglie degli allievi. Questi tre incontri sono definiti all'inizio dell'anno formativo e copia di tale calendario è consegnata a ciascuna famiglia all'inizio dello stesso, insieme con l'orario di ricevimento dei singoli docenti.

### ***Realizzazione di un periodo di stage per tutti gli allievi***

Ogni corso di durata triennale prevede uno stage al secondo anno ed uno stage al terzo anno per tutti gli allievi.

### ***Azioni che garantiscono la collegialità nella progettazione e nella gestione delle attività didattiche in particolare attraverso il coinvolgimento dei docenti delle istituzioni scolastiche***

Alla progettazione dei percorsi triennali di istruzione e formazione partecipano (co-progettazione) anche docenti delle Istituzioni scolastiche partner.

### ***Contatti periodici con i servizi sociali e Utenze speciali***

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO è accreditato per la formazione rivolta alle utenze speciali e nell'ambito delle attività di formazione, di orientamento e di tutoring degli allievi, mantiene attivi i contatti con i servizi sociali del territorio di riferimento.

***Per l'anno formativo 2016-2017 ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO propone i seguenti corsi per l'obbligo formativo:***

#### **OPERATORE ELETTRONICO**

E' un tecnico che si occupa di assemblaggio, configurazione, manutenzione e gestione tecnica di computer e reti informatiche. L'allievo qualificato è in grado di lavorare in aziende costruttrici, rivenditori di computer e software, società di consulenza e servizi per l'informatica, aziende che utilizzano sistemi e reti informatiche per l'elaborazione e la trasmissione dati, oppure in attività professionali autonome.

Il corso, finanziato dalla Provincia di Roma, è gratuito e dura tre anni. Si svolge la mattina secondo i consueti orari scolastici. Ciascun anno formativo inizia a metà settembre e termina verso metà giugno. Tutti i giorni sono

previste ore di attività pratica in laboratorio. Al secondo ed al terzo anno di corso è previsto uno stage in azienda. Superato l'esame finale, l'allievo otterrà la qualifica di Operatore Elettronico.

#### OPERATORE ELETTRICO

Si occupa di installazione e manutenzione di impianti elettrici tradizionali e automatizzati e cura la messa in opera, la gestione e la manutenzione di impianti industriali programmabili. L'allievo qualificato è in grado di lavorare in aziende per l'installazione e manutenzione di impianti elettrici, in case costruttrici di dispositivi elettrici, presso rivenditori di materiale elettrico e in attività professionali autonome.

Il corso, finanziato dalla Provincia di Roma, è gratuito e dura tre anni. Si svolge la mattina secondo i consueti orari scolastici. Ciascun anno formativo inizia a metà settembre e termina verso metà giugno. Tutti i giorni sono previste ore di attività pratica in laboratorio. Al secondo ed al terzo anno di corso è previsto uno stage in azienda. Superato l'esame finale, l'allievo otterrà la qualifica di Operatore Elettrico.

#### OPERATORE DELLA TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE PANETTIERE/PASTICCIERE

Il Panettiere/Pasticciere lavora le farine per produrre pane e paste alimentari artigianali fresche ed essiccate. Produce artigianalmente dolci e alimenti dolci, prepara e cuoce impasti dolci lievitati e creme.

#### OPERATORE DELLA RISTORAZIONE PREPARAZIONE PASTI

L'operatore della ristorazione è in grado di preparare e distribuire, secondo le modalità e indicazioni prestabilite, pasti e bevande, intervenendo in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio ristorativo.

#### OPERATORE DEL BENESSERE - ACCONCIATORE

L'Acconciatore è una figura professionale che si occupa della cura dei capelli, effettuando tutti i trattamenti necessari (shampoo, messa in piega, tintura, decolorazione, permanente, ecc.). Ha conoscenze sull'organizzazione e la gestione di un salone e sulle specifiche normative del settore.

Il corso, finanziato dalla Provincia di Roma, è gratuito. Tutti i giorni sono previste ore di attività pratica in laboratorio. Al secondo anno di corso è previsto uno stage in azienda. Superato l'esame finale, l'allievo otterrà la qualifica di Acconciatore.

#### OPERATORE DEL BENESSERE – INDIRIZZO ESTETICA

E' una figura professionale che si occupa della cura degli aspetto esteriore della persona, con particolare riferimento al trucco ed alla manicure estetica.

Il corso, finanziato dalla Provincia di Roma, è gratuito. Tutti i giorni sono previste ore di attività pratica in laboratorio. Al secondo anno di corso è previsto uno stage in azienda. Superato l'esame finale, l'allievo otterrà la qualifica di Operatore del benessere - estetista.

### **Formazione Superiore**

Interventi di formazione post-obbligo formativo o successivi al diploma o ai cicli universitari, realizzati secondo progetti formativi finanziabili, in ottemperanza agli obiettivi definiti nei bandi pubblici. Le attività formative fanno riferimento in particolare (ma non in modo esclusivo) alle figure professionali ed alle competenze richieste nei settori elettrico, elettronico, meccanico, informatico, ambientale, socio-educativo e cultura/spettacolo.

### **Formazione Continua**

Interventi di formazione di tipo individuale o aziendale realizzati secondo progetti formativi finanziabili in ottemperanza agli obiettivi definiti nei bandi pubblici. Le attività sono rivolte a soggetti occupati, in CIG e

mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione e apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo. Le azioni sono finalizzate a sostenere e rispondere alla domanda individuale delle imprese nonché a sostenere gli interventi mirati allo sviluppo locale e settoriale con particolare (ma non esclusivo) riferimento alle figure professionali ed alle competenze richieste nei settori elettrico, elettronico, meccanico ed informatico.

### **Formazione Accreditata per Ingegneri e per Architetti**

Engim San Paolo, in collaborazione con l'associazione Ingegneri Romani, offre un catalogo dinamico di corsi di formazione per ingegneri. I corsi, che prevedono il rilascio di Crediti Formativi Professionali, sono riconosciuti dal Consiglio Nazionale degli Ingegneri e Consiglio Nazionale degli Architetti garantiscono agli utenti l'aggiornamento continuo delle competenze professionali.

### **Orientamento**

Attività di supporto e di facilitazione alla presa di decisione di un soggetto che si trova a fronteggiare una transizione professionale (scuola/lavoro, disoccupazione/lavoro, lavoro/lavoro), realizzate sia secondo obiettivi indicati in bandi pubblici, sia in modalità continuativa erogata presso uno sportello di informazioni e consulenza e in particolare: informazione orientativa, formazione orientativa rivolta a gruppi e a singoli, consulenza orientativa, gestione bilancio di competenze, counselling individuale. Engim San Paolo sta sviluppando anche un servizio di placement per agevolare l'incontro domanda/offerta nel mercato del lavoro locale.

### **Servizi alle imprese**

Engim San Paolo offre alle imprese del territorio occasioni di partnership per l'attivazione di tirocini formativi e stage. Nel quadro della formazione continua, il nostro ente fornisce servizi informativi e supporto alle aziende del territorio per la promozione di iniziative di aggiornamento delle competenze del personale e di innovazione e sviluppo dell'impresa. Engim San Paolo sta sviluppando anche un servizio di placement per agevolare l'incontro domanda/offerta nel mercato del lavoro locale.

## **3.2 Dotazione di risorse professionali**

Allo scopo di garantire un adeguato livello di qualità dei servizi di formazione e consulenza, ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO si avvale di risorse interne ed esterne in possesso di elevate competenze professionali per le attività di progettazione, gestione, amministrazione, docenza e orientamento.

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO dispone delle competenze interne necessarie a soddisfare con un approccio integrato i fabbisogni di formazione. ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO può avvalersi di collaboratori esterni in relazione a specifiche esigenze del committente.

Tutte le risorse professionali esterne sono qualificate preventivamente e valutate in modo sistematico in funzione della tipologia della prestazione. In esito alla prestazione, viene assegnata una valutazione da 0 a 3 punti, che si ritiene positiva se raggiunge almeno il valore di 2 e che viene registrata nella scheda valutazione del personale Mod. 06-02-E.

Tutte le risorse professionali interne sono valutate in modo sistematico. In esito alla prestazione, viene assegnata una valutazione sulla padronanza delle competenze da 1 a 3 punti, che si ritiene positiva se raggiunge almeno il valore di 2 e che viene registrata nella scheda personale Mod. 06-02-E.

## **3.3 Dotazione di risorse logistico-strumentali idonee all'erogazione dei servizi**

Per l'erogazione dei servizi formativi ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO assicura la disponibilità in sede di laboratori attrezzati con strumentazione moderna, aule informatizzate, supporti logistici e multimediali (personal computer collegati in rete, connessione internet, software aggiornati, videoproiettori, lettori DVD, televisori ad ampio schermo) idonei agli obiettivi formativi dei corsi. ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO assicura inoltre la disponibilità in sede di locali idonei alla erogazione dei servizi di orientamento, che consentono di preservare la privacy dell'utente e di garantirne l'accoglienza.

Su richiesta, ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO si impegna a consegnare, contestualmente alla Carta della Qualità, l'opportuna documentazione esplicitante le principali caratteristiche del servizio formativo offerto, le modalità di accesso e di valutazione finale, il valore assunto in esito alla valutazione positiva.

### **3.4 Diritti ed Obblighi degli Utenti**

Gli allievi sono tempestivamente informati su:

1. Caratteristiche ed Articolazione dell'intervento
2. Metodologie utilizzate e Contenuti del progetto
3. Diritto di tutela di ogni rischio derivante dalla permanenza nella struttura-sede dell'intervento
4. Natura dell'attestato finale e condizione per accedervi
5. Misura per il sostegno al reddito (eventuale)
6. Riconoscimento/certificazione crediti (eventuali)

Gli allievi sono altresì tempestivamente informati sui loro obblighi, in particolare relativi a:

7. Corretto utilizzo del registro delle presenze
8. Rispetto della normativa vigente e di strumenti, attrezzature, sussidi didattici e quant'altro a disposizione degli allievi e/o presenti all'interno della sede formativa
9. Impegno alla regolare frequenza ed alla partecipazione attiva alle azioni programmate
10. Comunicazione tempestiva di eventuali prolungati periodi di assenza dalle attività previste e di qualsiasi caso di dimissioni e/o rinuncia alla partecipazione al corso

## **4 LIVELLO OPERATIVO**

Nelle tabelle 1, 2 e 3 sono descritti i fattori da presidiare in relazione alla gestione della qualità suddivise per tipologia di attività (obbligo formativo, formazione superiore e continua, orientamento) in termini di fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica, intesi come di seguito definito:

### **4.1 Fattori di qualità**

Descrivono gli elementi da presidiare per valutare l'efficacia delle attività svolte. Sono individuati in base ai bisogni e alle aspettative del sistema committenti/beneficiari.

### **4.2 Indicatori**

Descrivono i criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per presidiare i fattori di qualità individuati.

### **4.3 Standard di qualità**

Descrivono gli specifici obiettivi di qualità che ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO si impegna a raggiungere.

### **4.4 Strumenti di verifica**

Descrivono le modalità attraverso cui viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela di committente e beneficiari.

**Tabella 1 - Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica per l'obbligo formativo**

| <b>OBBLIGO FORMATIVO</b>                             |   |  |                              |
|--|---|--|------------------------------|
| <b>Fattori di Qualità</b>                            | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard di Qualità</b>   | <b>Strumenti di Verifica</b> |
| ALLIEVI QUALIFICATI/ALLIEVI ISCRITTI ALL'ULTIMO ANNO | % allievi qualificati rispetto al numero allievi iscritti all'ultimo anno           | Almeno 70%   | Riesame annuale              |
| GRADIMENTO STAGE ALLIEVI                             | Media per classe dei risultati dei questionari di valutazione degli allievi.        | Almeno un giudizio medio di 6,7/10   | Riesame annuale              |
| GRADIMENTO STAGE AZIENDE                             | Media per classe dei risultati dei questionari di valutazione a cura delle aziende. | Almeno un giudizio medio di 6,7/10   | Riesame annuale              |
| GRADIMENTO CORSO ALLIEVI                             | % degli allievi che hanno espresso un gradimento almeno sufficiente.                | almeno 80% di coloro che rispondono al questionario esprimono un giudizio almeno sufficiente | Riesame annuale              |

**Tabella 2 - Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica per la formazione superiore e continua**

| <b>FORMAZIONE SUPERIORE E CONTINUA</b> |   |  |                              |
|--|---|--|------------------------------|
| <b>Fattori di Qualità</b>              | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard di Qualità</b>   | <b>Strumenti di Verifica</b> |
| TASSO ABBANDONO ATTIVITA'              | % di allievi che hanno abbandonato le attività formative            | Minore del 25%   | Fine Corso e Riesame annuale |
| ALLIEVI QUALIFICATI/ALLIEVI AMMESSI    | % allievi qualificati rispetto al numero allievi ammessi agli esami | Almeno 80%   | Fine Corso e Riesame annuale |
| GRADIMENTO ALLIEVI                     | % allievi che hanno espresso un gradimento almeno sufficiente.      | Almeno 80% di coloro che rispondono al questionario esprimono un giudizio almeno sufficiente | Fine Corso e Riesame annuale |

**Tabella 3 - Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e strumenti di verifica per l'Orientamento**

| <b>ORIENTAMENTO</b>   |   |                            |                                       |
|---|---|----------------------------|---------------------------------------|
| <b>Fattori di Qualità</b>   | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard di Qualità</b> | <b>Strumenti di Verifica</b>          |
| <b>T</b><br>DIMENSIONE RETE TERRITORIALE                                  | Numero enti e strutture con cui si svolgono attività comuni   | Almeno 80 enti             | Verifica semestrale e Riesame annuale |
| <b>a</b><br><b>b</b><br>NUMERO INTERVENTI SVOLTI ALL'UTENZA               | Numero interventi attuati all'interno della struttura   | Almeno 130 interventi      | Verifica semestrale e Riesame annuale |
| <b>e</b><br><b>l</b><br><b>l</b><br>INTERVENTI DI CONTINUITA' ORIENTATIVA | Individuare in % il numero degli utenti che ritornano entro due mesi rispetto al numero totale degli utenti | Almeno il 50%              | Verifica semestrale e Riesame annuale |
| <b>3</b><br>NUMERO INTERVENTI _SUL TERRITORIO                             | Numero interventi attuati sul territorio  | Almeno 15 interventi       | Verifica semestrale e Riesame annuale |

## **5 LIVELLO PREVENTIVO**

### **5.1 Non conformità, Reclami e Audit**

Il Sistema di Gestione della Qualità di ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO prevede un insieme di procedure finalizzate a verificare e garantire la conformità dei servizi formativi erogati rispetto ai requisiti espressi dal Committente. In particolare, la procedura 08-03 "Gestione NC AC AP Reclami" definisce le attività e le responsabilità per la gestione delle non conformità e per l'individuazione, la definizione e l'attuazione delle azioni correttive e preventive finalizzate ad eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali. Tale procedura definisce inoltre le modalità di gestione dei reclami pervenuti a ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO da parte dei committenti e/o beneficiari, relativamente alla modalità di realizzazione dei servizi formativi.

La procedura 08-02 "Gestione Audit" definisce le responsabilità e le modalità per pianificare, programmare e condurre le verifiche ispettive interne. Le verifiche ispettive interne sono attuate per determinare se le attività svolte e i risultati ottenuti siano in accordo con quanto stabilito dai documenti normativi e contrattuali e se quanto predisposto sia attuato efficacemente.

### **5.2 Segnalazioni e Richieste**

Il sito di ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO prevede una sezione "Chiedi a noi" aperta alle richieste ed alle indicazioni del pubblico. Sono infatti disponibili due moduli di contatto; la prima, "Segnalazioni e Suggerimenti", raccoglie le proposte dell'utenza, mentre l'altra, "L'esperto risponde", consente di porre domande sui servizi offerti e su altre tematiche correlate.

## **6 CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

### **6.1 Validazione**

La Carta della Qualità dei Servizi Formativi è validata dal Responsabile Qualità e dal Direttore Generale che ne autorizza l'emissione.

### **6.2 Diffusione**

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO assicura la diffusione della Carta della Qualità tramite:

- Disponibilità sul sito internet dell'associazione;
- Affissione nella bacheca della sede accreditata;
- Consegnare di copia, a richiesta, ai corsisti all'atto dell'iscrizione.

### **6.3 Aggiornamento**

La Carta della Qualità dei Servizi Formativi viene riesaminata annualmente, nell'ambito dei riesami della Direzione previsti dal Sistema di Gestione della Qualità di ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO, allo scopo di assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia, nonché per valutare le opportunità di miglioramento e le esigenze di aggiornamento, sulla base dei risultati di soddisfazione degli utenti relativi ai servizi formativi e di orientamento erogati, ai processi ed alla politica per la qualità.

## 7 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DEI RESPONSABILI POSTI A PRESIDIO DEI PROCESSI

Nelle tabelle seguenti è contenuta l'indicazione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi; per ciascuna attività è indicato il riferimento ai documenti del Sistema Gestione Qualità che la descrive.

### 7.1 Attività previste per il Direttore Generale

Il Direttore Generale, nell'ambito della delega ricevuta e delle direttive dell'Ente, assume la responsabilità amministrativa del funzionamento delle sedi operative e della promozione delle politiche formative/orientative dell'Ente; risponde direttamente al legale rappresentante - che lo nomina.

| Posizione      | DIRETTORE GENERALE   |
|----------------|--|
| Risponde a     | LEGALE RAPPRESENTANTE  |
| Responsabilità | <p>La Direzione Generale, nell'ambito della delega ricevuta e delle direttive dell'Ente, assume la responsabilità amministrativa del funzionamento delle sedi operative e della promozione delle politiche formative/orientative dell'Ente; risponde direttamente al legale rappresentante - che lo nomina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La Direzione Generale fa parte del Consiglio Direttivo.</li> <li>○ Definisce la Politica per la qualità dell'Ente ed effettua il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.</li> <li>○ Mantiene i rapporti con il Presidente e con il Consiglio Direttivo.</li> <li>○ Approva la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità.</li> <li>○ Viene coinvolto nella risoluzione di non conformità critiche emerse durante l'erogazione del servizio.</li> <li>○ Approva il Piano annuale di formazione del personale.</li> <li>○ Approva il Programma delle verifiche ispettive interne.</li> </ul> |

| ATTIVITA'  | RIFERIMENTO |
|--|-------------|
| Identifica i servizi forniti dell'Ente, i processi correlati, nonché le interconnessioni tra gli stessi; altresì, definisce le responsabilità, i metodi, le risorse ed i criteri per i controlli dei processi  | MQ 4.1      |
| Approva il Manuale Qualità, e riesamina ed approva le modifiche alla documentazione di Sistema Qualità   | Proc 04-01  |
| Gestisce le relazioni con l'esterno (imprese, istituzioni e altri attori in ambito europeo, nazionale e locale);<br>Definisce la politica e gli obiettivi generali della qualità;<br>Rende disponibili le risorse tecniche, materiali, economiche e umane necessarie per l'attuazione dei servizi formativi e di orientamento;<br>Effettua riesami sistematici del SGQ | MQ 5        |

|   |          |
|---|----------|
| Identifica le parti interessate al SGQ ed i clienti, assicura tramite i Resp. di Processo la rilevazione dei loro fabbisogni, la traduzione degli stessi in requisiti e la misura della loro soddisfazione, definendo anche le modalità di ascolto ed analisi dei loro suggerimenti, proposte e reclami | MQ 5.2   |
| Formalizza la Politica per la Qualità, definendo gli obiettivi richiamati nella stessa e le loro modalità di perseguimento, anche sulla base dell'impegno ed attenzione al Cliente  | MQ 5.3   |
| Identifica le linee strategiche aziendali e gli obiettivi annuali per la qualità  | MQ 5.4.1 |
| Definisce le responsabilità e le loro interazioni all'interno dell'Ente ;<br>nomina il Rappresentante della Direzione per la qualità;<br>Identifica gli strumenti di comunicazione interna  | MQ 5.5   |
| Procede ad un riesame del SGQ e delle modalità con cui vengono svolte tutte le attività   | MQ 5.6   |
| Definisce le competenze necessarie per l'erogazione efficiente ed efficace dei servizi e specifica le responsabilità ed i compiti di ciascuna posizione   | MQ 6.2   |
| Identifica i fornitori importanti che devono essere valutati, suddividendoli in apposite categorie  | MQ 7.4   |
| Provvede alla validazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi  | MQ 7.5.2 |
| Individua le attività da realizzare per la misurazione e l'analisi delle varie azioni formative e/o di orientamento   | MQ 8.1   |
| individua i dati necessari a valutare l'efficacia e l'adeguatezza del SGQ   | MQ 8.4   |
| Esamina ed approva gli interventi di miglioramento proposti dal Rappresentante della Direzione  | MQ 8.5   |

## 7.2 Attività previste per il Responsabile dell'Amministrazione

Il Responsabile dell'Amministrazione svolge le seguenti attività:

|                |  |
|----------------|--|
| Posizione      | RESPONSABILE AMMINISTRAZIONE   |
| Risponde a     | DIRETTORE GENERALE   |
| Responsabilità | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ricopre il ruolo di responsabile di processo per le attività afferenti l'amministrazione</li> <li>○ Risponde di tutte le attività connesse alla predisposizione, compilazione e tenuta dei libri contabili, predisporre e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge.</li> <li>○ E' responsabile della gestione amministrativa del personale, predisporre e redige le denunce obbligatorie previste dalla legge.</li> <li>○ Supporta il direttore generale nella definizione del budget di costo del personale; gestisce procedure per l'elaborazione informatica dei dati.</li> <li>○ Cura la compilazione degli atti connessi alle attività di rendicontazione e la predisposizione, la raccolta e l'archiviazione della relativa documentazione di supporto; supporta la direzione generale nella definizione dei budget delle attività e nella pianificazione economica/gestionale delle strutture operative.</li> </ul> |

| ATTIVITA'  | RIFERIMENTO |
|--|-------------|
| Individua le esigenze formative ed addestrative per il personale di propria competenza e sottopone le richieste di addestramento e formazione all'autorizzazione del Direttore Generale.                                       | Proc. 06-02 |
| Assicura l'attuazione degli interventi approvati e la valutazione dell'efficacia degli stessi  | Proc.06-02  |
| Assicura la gestione delle risorse economiche e finanziarie dell'Ente  | MQ 6.4      |
| Procede alla formalizzazione dell'incarico al professionista per sottoporlo alla firma del Direttore Generale  | MQ 7.4.1    |
| Valuta, congiuntamente al Rappresentante della Direzione, la gravità delle non conformità emerse attribuibili ai fornitori, e decide di volta in volta se mantenere o eliminare il fornitore dall'elenco fornitori qualificati | MQ 7.4.3    |

### 7.3 Attività previste per il Responsabile Analisi dei Fabbisogni

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di analisi dei fabbisogni. Il processo definisce le attività finalizzate ad assicurare una continua analisi dei fabbisogni formativi e orientativi degli utenti, delle aziende clienti e del mercato, allo scopo di rilevarne tempestivamente le esigenze e tradurle in opportune direttive progettuali e/o azioni correttive e integrative dell'offerta formativa e orientativa dell'associazione.

|                |   |                    |
|----------------|---|--------------------|
| Posizione      | RESPONSABILE ANALISI FABBISOGNI   |                    |
| Risponde a     | DIRETTORE GENERALE  |                    |
| Responsabilità | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ricopre il ruolo di responsabile di processo per le attività di orientamento</li> <li>○ Svolge attività di studio e ricerca relativi allo sviluppo di nuovi interventi formativi, di orientamento e di accompagnamento al lavoro.</li> <li>○ Collabora allo sviluppo e alla programmazione delle attività formative/orientative dell'Ente in relazione ai soggetti esterni.</li> <li>○ Cura la promozione e diffusione di strumenti innovativi per il miglioramento del servizio.</li> <li>○ Analizza le modifiche organizzative e tecnologiche dei sistemi di impresa e dei servizi al fine di individuare le ricadute sull'offerta formativa.</li> </ul> |                    |
|                | <b>ATTIVITA'</b>  | <b>RIFERIMENTO</b> |
|                | Provvede alla rilevazione dei fabbisogni ed alla loro traduzione in requisiti   | MQ 5.2             |
|                | Individua le esigenze formative ed addestrative per il personale di propria competenza e sottopone le richieste di addestramento e formazione all'autorizzazione del Direttore Generale.  | Proc. 06-02        |
|                | Assicura l'attuazione degli interventi approvati e la valutazione dell'efficacia degli stessi   | Proc.06-02         |
|                | Assicura la conservazione e l'aggiornamento del know how dell'Ente.   | MQ 6.4             |

|   |                |
|---|----------------|
| <p>Assicura che:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- siano perseguiti gli obiettivi per la qualità nella definizione e pianificazione dei processi necessari per l'erogazione dei servizi di formazione e/o orientamento;</li> <li>- siano disponibili e reperibili le risorse (professionali e strutturali) necessarie</li> <li>- siano realizzati gli obiettivi per la qualità nei processi necessari per l'erogazione dei servizi formativi e/o di orientamento</li> <li>- sia tenuto sotto controllo il processo di erogazione del servizio formativo e/o di orientamento</li> <li>- siano predisposti i criteri di monitoraggio dei processi;</li> <li>- siano attivate e mantenute le registrazioni sull'andamento dei processi</li> </ul> | MQ 7.1         |
| <p>Ha la responsabilità di :</p> <p>a) proporre al Direttore Generale, in concertazione con il Responsabile Amministrativo, un trattamento economico per il professionista;</p> <p>b) effettuare se ritenuto opportuno un secondo colloquio con il professionista</p>   | Proc. 07-01    |
| Assicura, per quanto di propria competenza, la determinazione dei requisiti delle azioni di orientamento e/o formazione a commessa, di quelle progettate sulla base di capitolati derivanti da bandi di gara e delle altre attività di orientamento svolte  | MQ 7.2         |
| Riesamina i requisiti delle azioni di orientamento a commessa e progettate sulla base di capitolati derivanti da bandi di gara prima dell'invio della documentazione al Cliente Committente/Ente Finanziatore   | MQ 7.2.2       |
| Verbalizza le modifiche dei requisiti o dei documenti agli stessi annessi e/o le variazioni apportate ed archivia il verbale di riesame della progettazione e dello sviluppo (Mod. 07-B)  | MQ 7.2.2       |
| Effettua le attività di progettazione, per quanto di loro competenza, le varie azioni formative o di orientamento sulla base dei requisiti determinati dal Cliente Committente o richiesti dai capitolati derivanti da bandi di gara.   | MQ 7.3         |
| Provvede al riesame ed alla verifica della progettazione svolta ed alla registrazione ed archiviazione dei risultati di tali attività   | MQ 7.3.4-7.3.5 |
| Procede alla formalizzazione dell'incarico al professionista per sottoporlo alla firma del Direttore Generale   | MQ 7.4.1       |
| Nel solo caso di fornitori professionisti, assicura la registrazione delle valutazioni degli utenti e la valutazione complessiva del professionista nel Mod. 07-D   | MQ 7.4.3       |
| E' responsabile della corretta applicazione della procedura di erogazione delle attività di orientamento. Mod. 07-05-02-Q).<br>Provvede e cura – coadiuvato dal Coordinatore – la compilazione delle schede di Monitoraggio del servizio di Orientamento  | Proc. 07-05-02 |
| Assicura la gestione del logo del Committente/Ente Finanziatore sulla base delle norme dallo stesso indicate  | MQ 7.5.4       |
| Assicura l'attuazione di dispositivi di monitoraggio e misurazioni e gli interventi di miglioramento  | MQ 8.1         |
| Supporta il Rappresentante della Direzione (RD) nella pianificazione ed attuazione degli audit interni.   | Proc. 08-02    |
| Supporta il Rappresentante della Direzione nella individuazione del trattamento delle non conformità rilevate nel settore di propria competenza.  | Proc. 08-03    |
| Supporta il Rappresentante della Direzione nel processo di analisi aggregata delle non conformità rilevate nel settore di propria competenza.   | Proc. 08-03    |
| Assicura, coadiuvato dal Coordinatore, la raccolta dei dati individuati dalla Direzione.  | MQ 8.4         |

## 7.4 Attività previste per il Responsabile della Progettazione

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO, allo scopo di garantire la conformità dei prodotti/servizi, ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di progettazione dei prodotti/servizi.

Le attività di progettazione e sviluppo sono assicurate dal Responsabile per la progettazione e prevedono specifici momenti di riesame, verifica e validazione.

|                |  |
|----------------|--|
| Posizione      | RESPONSABILE PROGETTAZIONE   |
| Risponde a     | DIRETTORE GENERALE   |
| Responsabilità | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ricopre il ruolo di responsabile di processo per le attività di progettazione</li> <li>○ Cura la promozione e diffusione di strumenti innovativi per il miglioramento del servizio.</li> <li>○ Presiede e coordina le funzioni di progettazione di azioni formative/orientative a fronte di richiesta di offerte pubbliche o private, di partecipazione a bandi pubblici, di redazione di offerta formativa/orientativa/ricerca.</li> </ul> |

| ATTIVITA'  | RIFERIMENTO |
|--|-------------|
| Recepisce i requisiti definiti dal Responsabile dei fabbisogni   | MQ 5.2      |
| Individua le esigenze formative ed addestrative per il personale di propria competenza e sottopone le richieste di addestramento e formazione all'autorizzazione del Direttore Generale.   | Proc. 06-02 |
| Assicura l'attuazione degli interventi approvati e la valutazione dell'efficacia degli stessi  | Proc.06-02  |
| Assicura la conservazione e l'aggiornamento del know-how dell'Ente.  | MQ 6.4      |
| Assicura che: <ul style="list-style-type: none"> <li>- siano perseguiti gli obiettivi per la qualità nella definizione e pianificazione dei processi necessari per l'erogazione dei servizi di formazione e/o orientamento;</li> <li>- siano disponibili e reperibili le risorse (professionali e strutturali) necessarie</li> <li>- siano realizzati gli obiettivi per la qualità nei processi necessari per l'erogazione dei servizi formativi e/o di orientamento</li> <li>- sia tenuto sotto controllo il processo di erogazione del servizio formativo e/o di orientamento</li> <li>- siano predisposti i criteri di monitoraggio dei processi;</li> <li>- siano attivate e mantenute le registrazioni sull'andamento dei processi</li> </ul> | MQ 7.1      |
| Ha la responsabilità di : <ol style="list-style-type: none"> <li>a) proporre al Direttore Generale, in concertazione con il Responsabile Amministrativo, un trattamento economico per il professionista;</li> <li>b) effettuare se ritenuto opportuno un secondo colloquio con il professionista</li> </ol>  | Proc. 07-01 |
| Assicura, per quanto di propria competenza, la determinazione dei requisiti delle azioni di orientamento e/o formazione a commessa, di quelle progettate sulla base di capitolati derivanti da bandi di gara e delle altre attività di orientamento svolte   | MQ 7.2      |
| Riesamina i requisiti delle azioni di formazione a commessa e progettate sulla base di capitolati derivanti da bandi di gara prima dell'invio della documentazione al Cliente Committente/Ente Finanziatore  | MQ 7.2.2    |

|   |                |
|---|----------------|
| Verbalizza le modifiche dei requisiti o dei documenti agli stessi annessi e/o le variazioni apportate ed archivia il verbale di riesame della progettazione e dello sviluppo (Mod. 07-B)  | MQ 7.2.2       |
| Effettua le attività di progettazione, per quanto di loro competenza, le varie azioni formative o di orientamento sulla base dei requisiti determinati dal Cliente Committente o richiesti dai capitolati derivanti da bandi di gara. | MQ 7.3         |
| Provvede al riesame ed alla verifica della progettazione svolta ed alla registrazione ed archiviazione dei risultati di tali attività   | MQ 7.3.4-7.3.5 |
| Assicura l'attuazione di dispositivi di monitoraggio e misurazioni e gli interventi di miglioramento  | MQ 8.1         |
| Supporta il Rappresentante della Direzione (RD) nella pianificazione ed attuazione degli audit interni.   | Proc. 08-02    |
| Supporta il Rappresentante della Direzione nella individuazione del trattamento delle non conformità rilevate nel settore di propria competenza.  | Proc. 08-03    |
| Supporta il Rappresentante della Direzione nel processo di analisi aggregata delle non conformità rilevate nel settore di propria competenza.   | Proc. 08-03    |
| Assicura, per quanto di competenza, la raccolta dei dati individuati dalla Direzione.   | MQ 8.4         |

## 7.5 Attività previste per il Responsabile del Processo di Erogazione dei Servizi

ENGIM SAN PAOLO GIUSEPPINI DEL MURIALDO ha pianificato e tiene sotto controllo il processo di erogazione dei prodotti/servizi. Le specifiche del attività del responsabile erogazione servizi sono definite come segue:

| Posizione      | RESPONSABILE EROGAZIONE SERVIZI   |
|----------------|---|
| Risponde a     | DIRETTORE GENERALE  |
| Responsabilità | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ricopre il ruolo di responsabile di processo per le attività di formazione superiore e continua ed per le attività afferenti l'obbligo formativo</li> <li>○ Coordina le risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione</li> <li>○ Gestisce le relazioni e gli accordi con la committenza</li> <li>○ Realizza il monitoraggio delle azioni e dei programmi</li> <li>○ Opera la valutazione dei risultati e identifica le azioni di miglioramento del servizio</li> <li>○ Verifica che il processo d'erogazione dei servizi sia realizzato secondo il sistema di gestione della qualità</li> </ul> |

| <b>ATTIVITA'</b>   | <b>RIFERIMENTO</b> |
|--|--------------------|
| Assicura la misurazione della soddisfazione dei requisiti del cliente  | MQ 5.2             |
| Individua le esigenze formative ed addestrative per il personale di propria competenza e sottopone le richieste di addestramento e formazione all'autorizzazione del Direttore Generale.   | Proc. 06-02        |
| Assicura l'attuazione degli interventi approvati e la valutazione dell'efficacia degli stessi  | Proc.06-02         |
| Assicura la conservazione e l'aggiornamento del know-how dell'Ente.  | MQ 6.4             |
| Assicura che: <ul style="list-style-type: none"> <li>- siano perseguiti gli obiettivi per la qualità nella definizione e pianificazione dei processi necessari per l'erogazione dei servizi di formazione e/o orientamento;</li> <li>- siano disponibili e reperibili le risorse (professionali e strutturali) necessarie</li> <li>- siano realizzati gli obiettivi per la qualità nei processi necessari per l'erogazione dei servizi formativi e/o di orientamento</li> <li>- sia tenuto sotto controllo il processo di erogazione del servizio formativo e/o di orientamento</li> <li>- siano predisposti i criteri di monitoraggio dei processi;</li> <li>- siano attivate e mantenute le registrazioni sull'andamento dei processi</li> </ul> | MQ 7.1             |
| Ha la responsabilità di : <p>c) proporre al Direttore Generale, in concertazione con il Responsabile Amministrativo, un trattamento economico per il professionista;</p> <p>d) effettuare se ritenuto opportuno un secondo colloquio con il professionista</p>   | Proc. 07-01        |
| Procede alla formalizzazione dell'incarico al professionista per sottoporlo alla firma del Direttore Generale  | MQ 7.4.1           |
| Nel solo caso di fornitori professionisti, assicura la registrazione delle valutazioni degli allievi (cfr. 8.2.1) nel Mod. 07-01-A e la valutazione complessiva del professionista nel Mod. 07-D   | MQ 7.4.3           |
| E' responsabile della corretta applicazione di quanto previsto nella procedura di erogazione dei servizi ed assicura la supervisione delle altre posizioni coinvolte nel processo di erogazione dei servizi formativi.   | Proc. 07-05-1      |
| Assicura la gestione del logo del Committente/Ente Finanziatore sulla base delle norme dallo stesso indicate   | MQ 7.5.4           |
| Assicura l'attuazione di dispositivi di monitoraggio e misurazioni e gli interventi di miglioramento   | MQ 8.1             |
| Supporta il Rappresentante della Direzione (RD) nella pianificazione ed attuazione degli audit interni.  | Proc. 08-02        |
| Supporta il Rappresentante della Direzione nella individuazione del trattamento delle non conformità rilevate nel settore di propria competenza.   | Proc. 08-03        |
| Supporta il Rappresentante della Direzione nel processo di analisi aggregata delle non conformità rilevate nel settore di propria competenza.  | Proc. 08-03        |
| Assicura, coadiuvato dal Coordinatore, la raccolta dei dati individuati dalla Direzione.   | MQ 8.4             |